

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

THAÍS BITTENCOURT SCHIVITZ

ACESSIBILIDADE:
UM PASSO PARA A HOSPITALIDADE NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Porto Alegre

2007

THAÍS BITTENCOURT SCHIVITZ

ACESSIBILIDADE: UM PASSO PARA A HOSPITALIDADE NOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito para obtenção do grau de
Bacharel em Hotelaria, pela Faculdade de
Comunicação Social da Pontifícia Universidade
Católica do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof.^a Me. Manoela Carrillo Valduga

Porto Alegre

2007

THAÍS BITTENCOURT SCHIVITZ

ACESSIBILIDADE: UM PASSO PARA A HOSPITALIDADE NOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito para obtenção do grau de
Bacharel em Hotelaria, pela Faculdade de
Comunicação Social da Pontifícia Universidade
Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovado em ____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA:

Prof.:

Prof.:

Prof.:

Dedico este trabalho a todas as pessoas que, com
“eficiência”, buscam os seus direitos, garantindo um mundo
melhor e possível para todos os seres.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos os funcionários, que com boa vontade e simpatia, colaboraram para a realização desta pesquisa, disponibilizando os seus depoimentos para as entrevistas. Principalmente ao diretor da instituição que concedeu a autorização para que estas acontecessem.

Aos mestres pelos ensinamentos, e aos colegas pelo incentivo.

À minha família, meu principal alicerce. Em especial à minha “mana de fé”, Gabriela, que esteve ao meu lado em todos os momentos, proporcionando apoio, despendendo ajuda e oferecendo o seu ombro amigo.

O Hóspede

(Para Mário Quintana)

O hóspede sabe que nada é seu:
um quarto, uma janela,
a rua que se perde onde o chão vira céu.

Ele entendeu que tudo está de passagem
E não adianta arame, areia, cimento,
casa de Madeira, de palha, de vento.

Não lhe peçam assinatura
de proprietário no papel.

O hóspede tem outra escritura, a dos seus versos

O universo é o seu hotel.

Ricardo Silvestrin

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo a investigação da relação existente entre acessibilidade e hospitalidade nos meios de hospedagem, relacionando a teoria à prática destes conceitos. A metodologia utilizada foi a pesquisa qualitativa, sendo desenvolvido o estudo de caso em um empreendimento hoteleiro. Como instrumento utilizou-se a observação participante, a entrevista semi-estruturada e a pesquisa documental. A análise dos dados foi realizada através da transcrição das entrevistas realizadas com os funcionários do hotel e com base nas observações feitas em visitas realizadas. Através da pesquisa pode-se apurar o entendimento que os sujeitos possuem dos conceitos investigados, apurando se estes condizem ou não com a realidade encontrada.

Palavras-chave: Acessibilidade. Hospitalidade. Meios de Hospedagem. Inclusão.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	08
2. HOSPITALIDADE E ACESSIBILIDADE: SOCIEDADE INCLUSIVA, UMA SOCIEDADE HOSPITALEIRA (TURISMO, INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE) ..	11
2.1 HOSPITALIDADE NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM: A TRANSFORMAÇÃO DO ESPAÇO EM AMBIENTE.....	13
2.2 ACESSIBILIDADE: UMA QUEBRA DE BARREIRAS (DA INTEGRAÇÃO À INCLUSÃO: O SURGIMENTO DE UMA NOVA PERSPECTIVA).....	14
3. METODOLOGIA: PESQUISA QUALITATIVA E ESTUDO DE CASO..	23
3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS: OBSERVAÇÃO E ENTREVISTA..	23
3.1.1 Relatos de Pesquisa.....	24
3.2 DESCRIÇÃO DO EMPREENDIMENTO HOTELEIRO	26
3.2.1 Missão, Visão e Valores.....	28
3.2.2 Infra-Estrutura	28
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS	33
4.1 OS SUJEITOS DA PESQUISA	33
4.2 ANALISANDO AS ENTREVISTAS (RESULTADOS APURADOS)	34
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
ANEXO I - ENTREVISTAS	55
ANEXO II - FOTOS	75
ANEXO III – INFORMAÇÕES GERAIS AOS HÓSPEDES.....	79

1. INTRODUÇÃO

Hospitalidade remete a acolhimento; acolher significa receber sem restrições, sem barreiras, sem preconceito. Respeitar as diferenças é parte fundamental neste processo, bem como reconhecer a individualidade de cada um.

Na hotelaria somos peças para que o hóspede monte o seu próprio quebra-cabeça, seja ele rotineiro ou repleto de sonhos e encantos, tenha ele a forma que for. Somos meios para que o cliente atinja determinado fim.

Nesta realidade cada instituição representa mais um atrativo na imensa prateleira da oferta. Está estabelecida a concorrência, exatamente o que vai determinar o empenho máximo das empresas para conseguirem a atenção de clientes em potencial.

Este contexto nos remete à famosa busca do diferencial. Pacotes, brindes, agrados e decorações temáticas são apenas exemplos de algumas estratégias utilizadas pelas empresas para garantirem identidade própria e destaque no mercado.

Mas o quê fazer se ao chegar ao hotel o hóspede for barrado pela ausência de uma rampa apropriada ou de um elevador que possibilite o seu acesso ou deslocamento devido ao uso de uma cadeira de rodas? Terá valido a pena todo o recurso dispensado na construção da edificação, a encomenda de tecnologias e de materiais se estes não forem funcionais ou aplicados corretamente? A hospitalidade proposta poderá ser exercida com qualidade, já que a acessibilidade a este espaço mostrou-se comprometida?

Temos, assim, uma incoerência: ao mesmo tempo em que dispenso esforços para atrair o cliente, crio o empecilho para que deixe de usufruir do produto anunciado.

É fundamental para o sucesso do empreendimento a estruturação de projetos bem elaborados tecnicamente e que sejam assessorados por profissionais capacitados para a tomada de decisões. Decidir acertadamente os materiais a serem adquiridos, como devem ser dispostos no ambiente e principalmente como devem ser construídos e distribuídos os espaços arquitetônicos das edificações são questões fundamentais e determinantes para o acesso a esse local.

Este trabalho apresenta como objetivo verificar qual a relação existente entre hospitalidade e acessibilidade, relacionando a teoria à prática. Partindo da análise de seus conceitos, será realizada uma investigação a fim de apurar se os profissionais que atuam na área possuem, ou não, o entendimento dos termos em questão. O espaço em que estes profissionais atuam também será analisado, a fim de apurar como a acessibilidade foi pensada naquele local.

A metodologia utilizada é a pesquisa qualitativa, cuja abordagem escolhida foi o estudo de caso, tendo como instrumentos a observação livre e uma entrevista semi-estruturada. Para a realização desta entrevista foi elaborado um questionário com oito perguntas, aplicado aos funcionários e ao sócio-diretor do hotel.

No total, foram entrevistadas cinco pessoas: quatro funcionários de diferentes setores, sendo eles os de animação e lazer, eventos, alimentos e bebidas e área comercial, e o sócio-diretor do empreendimento. Em função das atividades correntes não foi possível realizar a entrevista com nenhum funcionário da área de recepção do hotel. A ordem das entrevistas foi estabelecida conforme a disponibilidade dos sujeitos envolvidos.

O hotel escolhido para a pesquisa de campo está localizado no município de Viamão. Sua escolha deu-se pelo fato de possuir uma área extensa, com complexa infra-estrutura, que oferece inúmeros atrativos aos hóspedes. Outro fator relevante na hora da escolha foi a adaptação sofrida pela propriedade, que antes era um sítio familiar e foi transformada em meio de hospedagem.

Neste contexto, as hipóteses levantadas para a orientação do estudo foram as seguintes: a utilização de prédios antigos para a elaboração de novos projetos resulta na adaptação de espaços deficientes; o desconhecimento da complexibilidade da

acessibilidade acarreta o surgimento de barreiras arquitetônicas; a elaboração de novos projetos sem o acompanhamento de profissionais qualificados gera o surgimento de espaços mal distribuídos, não funcionais e com impedimentos de acesso.

Para fins de coleta de dados foram realizadas duas visitas ao empreendimento. Na primeira foram realizadas as entrevistas e o reconhecimento das áreas externas do hotel. Na segunda foi possível a visita às edificações e unidade adaptada para portadores de deficiência, complementando a anterior.

A análise dos dados foi feita com base na transcrição das entrevistas e da observação realizada. Para fins de identificação os sujeitos serão apresentados como entrevistado n° 1, 2 e assim sucessivamente, podendo também ser referido o n° da entrevista. O único sujeito identificado pela sua função será o diretor do hotel.

A pesquisa está dividida em três capítulos. No primeiro são abordadas as questões e conceitos referentes à hospitalidade e à acessibilidade relacionando-os aos meios de hospedagem. O segundo capítulo traz a metodologia utilizada para o estudo, bem como os relatos da pesquisa realizada. No terceiro capítulo é apresentada a análise e discussão dos dados obtidos durante a realização da pesquisa.

2. HOSPITALIDADE E ACESSIBILIDADE: SOCIEDADE INCLUSIVA, UMA SOCIEDADE HOSPITALEIRA (TURISMO, INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE).

Neste primeiro capítulo, pretendo abordar a questão da hospitalidade associada à acessibilidade, mostrando que uma não se sustenta sem a outra. Ambas fazem parte de um mesmo contexto, unindo o concreto (espaço físico) ao intangível (relação eu / outro).

Dentro deste contexto, a acessibilidade passa a ser a hospitalidade traduzida no espaço físico, espaço este que possibilitará o usufruir da hospitalidade entre os seres para todos os seres.

É a hospitalidade sendo exercida na sua totalidade, contrapondo barreiras sejam elas físicas ou relacionais. Isto significa dizer que, unidas, acessibilidade e hospitalidade, resultam na total hospitalidade.

A hospitalidade total implica na total aceitação do outro, remetendo à inclusão. Para incluir é necessário ter a consciência deste outro, conhecendo as suas necessidades, limitações e as barreiras que impedem esta inclusão.

Para Sasaki (1997, p.41), a inclusão social é o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir as pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade.

A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas ainda, excluídas, e a sociedade buscam, em parceria equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos.

Equiparação de oportunidades significa tornar os sistemas gerais da sociedade (meio físico, habitação e transporte, serviços sociais e de saúde, oportunidades de educação e trabalho, vida cultural e social, instalações esportivas e de recreação) acessíveis para todos. Neste processo, inclui-se a remoção das barreiras que impedem a participação das pessoas deficientes nas áreas citadas, propiciando-lhes o alcance de uma qualidade de vida igual a de outras pessoas. (DRIEDGER & ENNS, 1987 apud SASSAKI, 1997).

Cerignoni (2005), afirma que a inclusão social e a acessibilidade caminham juntas no atual momento de lutas das pessoas com deficiência em busca da conquista e manutenção de seus direitos.

Para haver efetiva inclusão social é primordial a acessibilidade, que significa a possibilidade de utilizar, com segurança e autonomia, os espaços mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e meios de comunicação, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. (CERIGNONI, 2005 p.62).

Dentro da realidade vivida pelas pessoas portadoras de deficiência, autonomia significa a condição de domínio no ambiente físico e social, preservando ao máximo a privacidade e a dignidade da pessoa que a exerce (GUIMARÃES, 1994 apud SASSAKI, 1997). A partir deste conceito, ter maior ou menor autonomia é o mesmo que dizer que a pessoa em questão tem maior ou menor controle sobre os vários ambientes físicos e sociais que deseje frequentar.

O grau de autonomia resulta da relação entre o nível de prontidão físico-social do portador de deficiência e a realidade de um determinado ambiente físico-social. Por exemplo, uma pessoa com deficiência pode ser autônoma para descer de um ônibus, atravessar uma avenida e circular dentro de um edifício para cuidar de seus negócios, sem a ajuda de ninguém neste trajeto. Um outro portador de deficiência pode não ser tão autônomo e, por isso, necessitar uma ajuda para transpor algum obstáculo de ambiente físico. Tanto a prontidão físico-social como o ambiente físico-social podem ser modificados e desenvolvidos. (SASSAKI, 1997 p.36).

Segundo Sansiviero (2005, p.443), o caminho para se atingir a inclusão no lazer e no turismo exige que, primeiramente, se tenha consciência das dificuldades existentes. Ela afirma que essas dificuldades, quando analisadas sob a ótica da inclusão, são classificadas como “barreiras”.

Para Sasaki (2003, p.35 apud SANSIVIEIRO, 2005), existem seis tipos de barreiras encontradas nos logradouros turísticos, sendo elas: barreiras arquitetônicas, barreiras atitudinais, barreiras comunicacionais, barreiras metodológicas, barreiras instrumentais e barreiras programáticas. Segundo ele, em função destas, muitas pessoas com deficiência não têm acesso aos espaços de lazer, recreação e turismo, nem aos empregos do setor, chegando alguns espaços a somar as seis barreiras ao mesmo tempo.

Segundo dados apurados no Censo de 2000, há, no Brasil, cerca de 25 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, número que corresponde a 14,55% da população. A maioria destas encontra-se excluída do pleno convívio social, demonstrando que a nossa sociedade ainda não é inclusiva. (CERIGNONI, 2005 p.6)

Cerignoni (2005) cita que, entre as barreiras mais comuns encontradas no dia a dia das pessoas que possuem algum tipo de deficiência, ou mobilidade reduzida, estão as escadas, falta de rampas, obstáculos nas calçadas, falta de legendas e língua de sinais no vídeo, transporte coletivo, entre outros. Isto reforça a idéia de uma sociedade não-inclusiva.

Entender a complexibilidade das barreiras encontradas na sociedade, bem como a diversidade de ações necessárias para a eliminação completa destas possibilita a compreensão de diferentes ações realizadas por grupos de pessoas que se relacionam com o tema. A preocupação prioritária é trabalhar os aspectos ligados à acessibilidade arquitetônica, pois, somente após a remoção das chamadas barreiras arquitetônicas é que a sociedade, como um todo, através da convivência, poderá identificar as demais barreiras existentes. (SANSIVIEIRO, 2005, p.443).

Como coloca Cerignoni (2005), reconhecer e respeitar os direitos das pessoas com deficiência significa reconhecer o valor da diversidade e da singularidade, que nos diferencia uns dos outros e faz cada um de nós insubstituíveis; “... é, em última análise, respeito ao próprio direito de ser tal como se é, sem a necessidade de preencher todos os requisitos de *normalidade* impostos pela cultura dominante.”(CERIGNONI, 2005, p.9)

2.1 HOSPITALIDADE NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM: A TRANSFORMAÇÃO DO ESPAÇO EM AMBIENTE.

Para Gotman (2001, apud GRINOVER, 2002) a hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio, sendo uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e é recebido.

Segundo Grinover (2002), é possível ampliar este conceito, englobando a relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes, abrange esta não somente a acomodação, mas também a alimentação, o conforto e o acolhimento, proporcionando ao visitante a sensação de bem-estar.

Ou seja, refere-se à interação satisfatória entre a cidade e as pessoas que nela se movimentam, à segurança, ao conforto fisiológico e psíquico do hóspede por meio de estruturas físicas e culturais e ao desenho do espaço e dos equipamentos que nele funcionam, bem como a fácil compreensão de seus elementos estruturadores. (GRINOVER, 2002).

A hospitalidade tem como princípio fundamental atar o indivíduo a um coletivo, contrapondo-se inteiramente ao ato de exclusão (MATHEUS, 2002). Para que isso se concretize é necessário que todos os espaços de uso coletivo, incluindo os estabelecimentos de hospedagem e gastronômicos, sejam acessíveis a todos os portadores de deficiências ou possuidores de algum tipo de limitação (idosos, gestantes, obesos e crianças são alguns exemplos).

De acordo com Flores (2000), dentro das mudanças de perfil de consumidores finais do turismo, encontramos, a cada dia que passa, a necessidade de maior integração das pessoas portadoras de deficiência nos equipamentos turísticos, pois representam uma parcela da população economicamente ativa, que está fora do lazer e do turismo muitas vezes pela falta de espaços adaptados.

Ainda, segundo este mesmo autor, de nada adianta mudar os equipamentos turísticos, se, simultaneamente, não forem conscientizadas as pessoas que irão operá-los, para que também, aprimorem seu estilo de relacionamento. Ou seja, além dos espaços são necessárias pessoas treinadas para atender este público específico. (FLORES, 2000)

Em um estudo realizado pela mestre em hospitalidade Simone Sansiviero (2005), com pessoas que apresentavam mobilidade reduzida quando hóspedes em hotéis, ela destaca o que seria para estas um atendimento com hospitalidade. Segundo as pessoas entrevistadas, um atendimento com qualidade é principalmente acessibilidade física e que hospitalidade é isso com “algo mais”.

Segundo a autora, este “algo mais”, utilizado para dizer o que se espera da hospitalidade, estaria ligado a atitudes pessoais, sendo traduzidos por palavras como: respeito, atenção, boa vontade, interesse, educação, preocupação em prestar um bom serviço, atitude positiva da empresa e da pessoa.

Sansiviero (2005, p.449) apurou ainda que, além da acessibilidade física, outro item fundamental para considerar um empreendimento hoteleiro de qualidade é “ser tratado com respeito”. Para o significado desta expressão as pessoas entrevistadas apresentaram a seguinte resposta:

- “Ninguém empurrar a minha cadeira de rodas a menos que eu solicite ajuda”.
- “Ao dar uma informação que diga respeito a mim, falar comigo. Não com meu acompanhante, como muitas vezes acontece”.
- “Não me perguntarem se eu não consigo andar só um pouquinho para me transferir de um local a outro”.

Alguns aspectos observados para atender a usuários de cadeiras de rodas e pessoas que necessitem de auxílio para a mobilidade são: ambientes amplos, eliminação de degraus, ampliação da largura de portas e elementos de apoio (corrimão e barras). (ANAIS, 1994)

Para os portadores de deficiência visual, são necessárias: pisos podotáteis (relevo tátil) de alerta e direcional, indicações e sinalizações sonoras e em braille. Para os portadores de deficiência auditiva, sinalizações visuais e intérprete de Libras (Linguagem Brasileira de Sinais). (ANAIS, 1994).

2.2 ACESSIBILIDADE: UMA QUEBRA DE BARREIRAS (DA INTEGRAÇÃO À INCLUSÃO: O SURGIMENTO DE UMA NOVA PERSPECTIVA)

Falando sobre práticas sociais, é possível identificar várias fases pelas quais a sociedade passou e vem passando. Segundo Sasaki (1997), são elas: exclusão social, atendimento segregado, integração social e inclusão social.

Sasaki (1997) conta que no princípio a prática era a de exclusão, na qual as pessoas que possuíam condições atípicas acabavam à margem, vivendo fora do convívio da população. Esta exclusão ocorria em sentido total, sendo as pessoas portadoras de deficiências excluídas para qualquer atividade por serem consideradas inválidas e sem utilidade.

Era comum a internação em grandes instituições de caridade juntamente com doentes e idosos. Essas instituições serviam basicamente para dar abrigo, oferecendo alimento, medicamento e algumas atividades para ocupar o tempo ocioso. Aos poucos foram especializando-se nos diferentes tipos de deficiência, acabando por desenvolver o chamado atendimento segregado.

As instituições foram se especializando para atender pessoas por tipo de deficiência. Assim a segregação institucional continuou sendo praticada. A idéia era a de prover dentro das instituições, todos os serviços possíveis já que a sociedade não aceitava receber pessoas deficientes nos serviços existentes na comunidade. A década de 60, por exemplo, testemunhou o *boom* de instituições especializadas, tais como: escolas especiais, centros de habilitação, centros de reabilitação, oficinas protegidas de trabalho, clubes sociais especiais, associações desportivas especiais. (SASSAKI, 1997, p.31).

Conforme Sasaki (1997) define, é mais ou menos no final da década de 60 que surge o movimento pela integração social, procurando inserir as pessoas portadoras de deficiência nos sistemas sociais gerais como a educação, trabalho, família e lazer. A idéia de integração surge, então, com o objetivo de derrubar a prática da exclusão social, a qual perdurou por vários séculos. O movimento ganha forças a partir da década de 80, tendo como impulso o surgimento da luta pelos direitos das pessoas com deficiência.

Foi justamente através das conquistas, experiências e dos conhecimentos proporcionados pela idéia de integração que surgiram novas perspectivas. A partir do final da década de 80 e início dos anos 90, começou-se a perceber e disseminar que a prática da integração social era insuficiente para propiciar a participação plena com equiparação de oportunidades para as pessoas portadoras de deficiência. (SASSAKI, 1997).

Sasaki (1997) afirma que, sob a ótica de hoje, a integração é vista como um esforço unilateral da pessoa com deficiência e seus aliados, na medida em que são integrados desde que capacitados a superar barreiras físicas, programáticas e atitudinais existentes na sociedade. Isto reflete o modelo médico da deficiência, no qual “os diferentes são freqüentemente declarados doentes”, “uma das razões pelas quais

as pessoas deficientes estão expostas à discriminação”. (STIL, 1990 appud SASSAKI, 1997).

O modelo médico da deficiência tem sido responsável, em parte, pela resistência da sociedade em aceitar a necessidade de mudar suas estruturas e atitudes para incluir em seu seio as pessoas portadoras de deficiência e/ou de outras condições atípicas para que estas possam, aí sim, buscar o seu desenvolvimento pessoal, social, educacional, e profissional. É sabido que a sociedade sempre foi, de um modo geral, levada a acreditar que, sendo a deficiência um problema existente exclusivamente na pessoa deficiente, bastaria prover-lhe algum tipo de serviço para solucioná-lo. (SASSAKI, 1997, p.29)

O movimento de inclusão social surge em meio a estas inquietações e ao contrário do de integração, vem baseado no modelo social da deficiência. Neste modelo “os problemas da pessoa com necessidades especiais não estão nela tanto quanto estão na sociedade” (SASSAKI, 1997, p.47). Ou seja:

A sociedade é convidada a assumir sua responsabilidade de eliminar todas as barreiras físicas, programáticas e atitudinais para que as pessoas com necessidades especiais possam ter acesso aos serviços, lugares, informações e bens necessários ao seu desenvolvimento pessoal.

Segundo Sasaki (1997, p.17), o modelo social da deficiência desperta a consciência da sociedade, fazendo-a ver que é ela quem cria problemas e causa a incapacidade no desempenho de papéis sociais atribuída a parte da população. O objetivo principal do movimento de inclusão social é:

A construção de uma sociedade para todas as pessoas, sob a inspiração de novos princípios, sob os quais se destacam: a celebração das diferenças, o direito de pertencer, a valorização da diversidade humana, a solidariedade humanitária, a igual importância das minorias e a cidadania com qualidade de vida.

Portanto, a inclusão social é um processo que contribui, através de transformações nos ambientes e na mentalidade das pessoas (incluindo o próprio portador de necessidades especiais), para a construção de um novo tipo de sociedade. Este vem sendo aplicado em cada sistema social, existindo assim a inclusão na educação, no transporte, no lazer, dentre outros, permitindo que sejam denominados da seguinte forma: educação inclusiva, transporte inclusivo, lazer inclusivo, etc.

Segundo Sasaki (1997, p.93) foi na década de 70, em países desenvolvidos, que surgiram as primeiras excursões turísticas para deficientes. Estas eram organizadas por agências de viagens, exclusivas, inicialmente só para pessoas que utilizavam cadeiras de rodas.

As dificuldades para organizar essas excursões eram imensas, pois naquele tempo havia muito poucos lugares turísticos no mundo que eram acessíveis a usuários de cadeiras de rodas, sem contar a total inacessibilidade de aviões, aeroportos, navios, portos etc.

Assim, acompanhando o movimento pela integração social das pessoas com deficiência, o problema das viagens começa a ganhar espaço na década de 80.

Quando os portadores de deficiência começaram a sair de casa ou da instituição para usufruir do seu direito ao lazer e recreação, descobriram que praticamente todos os lugares eram inacessíveis: cinema, teatros, restaurantes, museus, hotéis e assim por diante. (SASSAKI, 1997, p.95)

Em 1986, no Brasil, foi publicado pela Empresa Brasileira de Turismo um dos primeiros documentos que trata da questão dos transportes viário, aéreo, ferroviário e metroviário, cujo título é Turismo para Portadores de Deficiência Física. No ano seguinte, o Departamento de Aviação Civil (DAC) baixa uma norma de serviço apenas sugerindo prioridade para o embarque de passageiros portadores de deficiência. (SASSAKI, 1997, p.93-94)

O conceito de acessibilidade na ABNT (2004) aparece da seguinte forma: possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos. Esse conceito pode ser melhor compreendido quando definimos os itens que o compõe:

- **Mobiliário Urbano:** consiste em todos os objetos, elementos e pequenas construções integrantes da paisagem urbana de natureza utilitária ou não, implantados mediante autorização do poder público em espaços públicos e privados (ABNT, 2004). São exemplos: telefones públicos, caixas de correio e semáforos, dentre outros (ABNT, 1997).
- **Equipamento Urbano:** são todos os bens públicos e privados, de utilidade pública, destinados à prestação de serviços necessários ao funcionamento da cidade, implantados mediante autorização do poder público em espaços públicos e privados (ABNT, 2004). São exemplos: praças, parques, estacionamentos e outros (ABNT, 1997).
- **Elemento:** é qualquer dispositivo de comando, acionamento, comutação ou comunicação. Telefones, intercomunicadores, interruptores, torneiras, registros, válvulas, botoeiras e painéis de comandos são exemplos de elementos (ABNT, 2004).

Quando todos os itens citados acima estão dispostos de maneira correta no ambiente temos o chamado espaço acessível. Este é o espaço que pode ser percebido e utilizado em sua totalidade por todas as pessoas, inclusive aquelas com mobilidade reduzida. (ABNT, 2004)

Dentre as pessoas com mobilidade reduzida estão aquelas que, temporária ou permanentemente, têm limitada a sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo. Pessoas com deficiência, idosas, obesas e gestantes, entre outras, estão incluídas neste grupo. (ABNT, 2004)

Entende-se por deficiência a redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos em caráter temporário ou permanente (ABNT, 2004). Esta deficiência pode ser ambulatória, que é classificada como total e parcial, ou sensorial, classificada como visual e auditiva. (ABNT, 1997)

A deficiência ambulatória total é aquela que obriga a pessoa a utilizar, temporária ou permanentemente, cadeira de rodas. Já a deficiência ambulatória parcial é a deficiência que faz a pessoa se movimentar com dificuldade ou insegurança, usando ou não aparelhos ortopédicos ou próteses. (ABNT, 1997)

Deficiência sensorial visual é a deficiência total ou parcial da visão que possa causar insegurança ou desorientação à pessoa. À deficiência sensorial auditiva cabe o mesmo conceito, substituindo o termo visão por audição. (ABNT, 1997)

No contexto apresentado, o termo acessível implica tanto a acessibilidade física como a acessibilidade de comunicação, sendo o espaço, edificação, imobiliário, equipamento urbano, ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado, e vivenciado por qualquer pessoa. (ABNT, 1997)

Para proporcionarmos um espaço acessível, faz-se necessário desenvolver ambientes livres de barreiras arquitetônicas. A barreira arquitetônica, urbanística ou ambiental, é qualquer elemento natural, instalado ou edificado que impeça a aproximação, transferência ou circulação no espaço, mobiliário ou equipamento urbano.

Com relação a este espaço, podemos dizer que é adequado, adaptado ou adaptável. (ABNT, 2004)

Classifica-se como adequado todo o espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características foram originalmente planejadas para serem acessíveis. O espaço adaptado é aquele que teve suas características originais alteradas para que se tornasse acessível, e o adaptável é passível de assim tornar-se pela possibilidade de alteração de suas características.

Os espaços acessíveis devem possuir também desenho universal, aquele que visa atender a maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população. (ABNT, 2004)

Cerignoni (2005, p.62-63) cita que os princípios do desenho universal abrangem produtos, serviços, edificações, toda a comunicação acessíveis e utilizados por todos, inclusive por deficientes.

O autor coloca que este ainda é muito pouco utilizado e esclarece, citando como seria a entrada de um edifício projetada com o desenho universal: ao invés de se construir uma entrada especial para pessoas com deficiência, que geralmente fica nos fundos ou na lateral do prédio, constrói-se uma entrada com rampas e corrimão, facilitadores de trajeto, totalmente acessível e utilizável por todos.

Segundo o arquiteto americano Edward Steinfeld, o desenho universal não é uma tecnologia direcionada apenas aos que dele necessitam; é desenhada para todas as pessoas. Deve ser atraente, ter um componente estético muito forte. A idéia do desenho universal é evitar a necessidade de ambientes e produtos especiais para pessoas com deficiências, no sentido de assegurar que todos possam utilizar todos os componentes do ambiente e todos os produtos.

São sete os princípios do desenho universal (CERIGNONI, 2005, p.63):

- Ser eqüitativo. Ser usável por todos. Conceber de forma mais abrangente para melhor qualidade de vida. Não segregar qualquer usuário.
- Flexibilidade no uso. Acomodar vasta gama de diferenças individuais. Oferecer melhor condição de uso. Ex: cadeira para destro e canhoto.
- Uso simples e intuitivo. Eliminar qualquer complexidade desnecessária.

- Ter informação perceptível. Comunicar as informações do produto e do ambiente (som, tato, visualização) de forma a maximizar o uso.
- Tolerância ao erro.
- Minimizar o esforço físico.
- Utilização adequada das dimensões.

O Artigo 11, da Lei Federal de nº. 10.098/2000, explicita que a construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados, que sejam destinados ao uso coletivo, deverão ser executados de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida. (Guia de Direitos e Serviços para Pessoas Portadoras de Deficiência, p.45).

Na ABNT (2004, p. 84-87), encontramos critérios e parâmetros técnicos para a elaboração de projetos, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos que se referem especificamente aos locais de hospedagem, lazer e turismo.

Com relação aos **locais de hospedagem**, a norma apresenta os seguintes parâmetros:

- Em hotéis, motéis, pousadas e similares, os auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas, entre outros, devem ser acessíveis.
- Pelo menos 5%, com no mínimo um do total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis. Estes dormitórios não devem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos os níveis de serviços e localizados em rota acessível. Recomenda-se, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade.
- As dimensões do mobiliário dos dormitórios acessíveis devem atender às condições de alcance manual e visual¹ e ser dispostos de forma a não obstruírem uma faixa livre mínima de circulação interna de 0,90m de largura, prevendo área de manobras para o acesso ao sanitário, camas e armários. Deve haver pelo menos uma área com diâmetro de no mínimo 1,50m que possibilite um giro de 360°. A altura das camas deve ser de 0,46m.

¹ Previstos na seção 4 da NBR 9050.

- Quando forem previstos telefones, interfones ou similares, eles devem ser providos de sinal luminoso e controle de volume de som.
- Os dispositivos de sinalização e alarme de emergência devem alertar as pessoas com deficiência visual e as pessoas com deficiência auditiva.
- O sanitário deve possuir dispositivo de chamada para casos de emergências.

Para as Cozinhas:

- Quando nas unidades acessíveis forem previstas cozinhas ou similares, deve ser garantida a condição de circulação, aproximação e alcance dos utensílios. As pias devem possuir altura de no mínimo 0,85m, com altura livre inferior de no mínimo 0,73m.

Com relação aos locais de **lazer e turismo**, a norma apresenta parâmetros descritos a seguir.

Piscinas:

- O piso no entorno das piscinas não deve ter superfície escorregadia ou excessivamente abrasiva. As bordas e degraus de acesso à água devem ter acabamento arredondado.
- O acesso à água deve ser garantido através de degraus, rampas submersas, bancos para transferência ou equipamentos de transferência.
- A escada ou rampa submersa deve possuir corrimãos em três alturas, de ambos os lados, nas seguintes alturas: 0,45m, 0,70m e 0,92m. A distância livre entre os corrimãos deve ser de no mínimo 0,80m e no máximo 1,00m.
- Os degraus submersos devem ter piso de no mínimo 0,46m e espelho de no máximo 0,20m.
- Quando o acesso à água for feito por banco de transferência, este deve atender ao seguinte:
 - a) ter altura de 0,46m;

- b) ter extensão de no mínimo 1,20m e profundidade de 0,45m;
 - c) garantir área para aproximação e manobra, sendo que a área para transferência junto ao banco não deve interferir com a área de circulação;
 - d) o nível da água deve estar no máximo a 0,10m abaixo do nível do assento do banco.
- Quando da utilização de bancos de transferência, este deve estar associado à rampa ou escada.
 - Recomenda-se a instalação de barras de apoio nas bordas internas das piscinas, na altura do nível da água, em locais que não interfiram com o acesso à água.

Parques, praças e locais turísticos:

- Sempre que os parques, praças e locais turísticos admitirem pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificados ou montados, estes devem ser acessíveis.
- Nos locais onde as características ambientais sejam legalmente preservadas, deve-se buscar o máximo de grau de acessibilidade com mínima intervenção no meio ambiente.
- O piso das rotas acessíveis deve ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição, que não provoque trepidação em dispositivos com rodas (cadeira de rodas ou carrinho de bebê).
- Pelo menos 5%, com no mínimo uma, do total das mesas destinadas a jogos ou refeições deve ser acessível à pessoa em cadeira de rodas. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.

3. METODOLOGIA: PESQUISA QUALITATIVA E ESTUDO DE CASO.

Para a orientação deste estudo foi utilizada como metodologia a pesquisa qualitativa, cuja abordagem escolhida foi o estudo de caso.

A pesquisa qualitativa caracteriza-se por ser descritiva, tendo como fonte o ambiente natural. O pesquisador é o seu principal instrumento, possuindo participação ativa no processo. Ou seja, atua diretamente no meio onde se desenrolam os fenômenos a serem estudados, inserindo-se na cultura dos sujeitos.

E como as descrições dos fenômenos estão impregnadas dos significados que o ambiente lhes outorga, e como aquelas são produtos de uma visão subjetiva... a interpretação dos resultados surge como a totalidade de uma especulação que tem como base a percepção de um fenômeno num contexto”. (TRIVIÑOS, 1987).

O estudo de caso é uma das abordagens utilizadas para a realização de uma pesquisa qualitativa. É um método que, como o próprio nome cita, consiste na análise detalhada de um único caso, supondo-se que esta possa fornecer o conhecimento do fenômeno estudado.

O estudo de caso reúne o maior número de informações detalhadas, por meio de diferentes técnicas de pesquisa, com o objetivo de apreender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto. Através de um mergulho profundo e exaustivo em um objeto delimitado, o estudo de caso possibilita a penetração na realidade social, não conseguida pela análise estatística. (GOLDENBERG, 2003, p.33-34).

3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS: OBSERVAÇÃO E ENTREVISTA.

Para a coleta de dados foram escolhidos como instrumento a observação livre e a entrevista semi-estruturada.

Observar significa destacar de um conjunto algo especificamente, prestando atenção em suas características. (TRIVIÑOS, 1987, p.153).

Observar um "fenômeno social" significa, em primeiro lugar, que determinado evento social, simples ou complexo, tenha sido abstratamente separado de seu contexto para que, em sua dimensão singular, seja estudado em seus atos, atividades, significados, relações, etc..

Por entrevista semi-estruturada, Trivínõs (1987, p.146) define:

... aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante.

3.1.1 Relatos da Pesquisa

A pesquisa de campo foi realizada em um hotel localizado no município de Viamão. O contato para a realização desta foi feito por telefone e a autorização partiu do diretor do empreendimento.

A ida ao hotel teve por objetivo a coleta de dados através de entrevistas com funcionários, não sendo definido o número exato em função das atividades que estavam agendadas para o dia da pesquisa de campo. Após a entrevista, para a complementação da coleta, estava prevista a observação que compreendia uma caminhada nas dependências do empreendimento, incluída a visita a algumas edificações.

A visita ocorreu no 28º dia do mês de outubro do ano de 2007, domingo, aproximadamente às 14h30min. Lá fui recebida pelo diretor da instituição e por um funcionário, que veio a ser o primeiro entrevistado.

No total, foram entrevistadas cinco pessoas: quatro funcionários de diferentes setores – Animação e Lazer; Eventos; Alimentos e Bebidas; Área Comercial – e o diretor do hotel, respectivamente. Em função do intenso movimento de hóspedes e participantes de eventos não foi possível realizar a entrevista com nenhum representante da área de Recepção do hotel.

Para a realização da entrevista foi elaborado um questionário semi-estruturado com o total de oito perguntas, sendo elas:

1) O que você entende por hospitalidade?

- 2) O que você entende por acessibilidade?
- 3) Em sua opinião, existe relação entre hospitalidade e acessibilidade?
- 4) Você já atendeu algum portador de necessidades especiais? Como foi?
- 5) Você se sente seguro para executar este tipo de atendimento? Por quê?
- 6) O hotel oferece algum tipo de treinamento neste sentido? Gostaria que fosse oferecido? Considera importante que seja oferecido?
- 7) Percebe este hotel como um espaço acessível?
- 8) Em sua opinião, qual a estrutura que um hotel deve oferecer para atender pessoas com necessidades especiais? Você mudaria ou acrescentaria alguma coisa neste espaço?

Os funcionários foram entrevistados pela ordem de disponibilidade, assim que conseguiam um intervalo entre uma atividade e outra. Em função disto, a entrevista precisou ser breve, pois não poderia interferir no funcionamento do hotel e nem prejudicar a rotina dos funcionários. Com relação ao tempo de duração, a mais longa totalizou 16'50"² e a mais breve 10'³ aproximadamente.

As entrevistas foram realizadas em um recanto muito "simpático", um lugar tranquilo que proporcionou o contato direto com os entrevistados. Estes se mostraram muito prestativos e dispostos a contribuir com a pesquisa.

Antes da aplicação do questionário semi-estruturado, foi perguntado o nome, função no hotel, tempo de serviço e formação de cada entrevistado para fins de familiarização.

Para a captação dos depoimentos, foi utilizado como recurso um gravador. A gravação proporcionou reproduzir com fidelidade a fala dos entrevistados bem como resgatar os sentimentos vivenciados, seja pela entonação de suas vozes ou pelas pausas entre uma fala outra.

² Dezesesseis minutos e cinqüenta segundos.

³ Dez minutos.

Ao final das entrevistas, pude caminhar pelas dependências do hotel, mais precisamente pelas áreas externas. A visita às edificações acabou não acontecendo em função das atividades correntes. Devido a este fato, a observação acabou não correspondendo à idéia inicial. A visita à UH adaptada, por exemplo, foi um dos objetivos não realizados.

Para a complementação da observação fez-se necessária uma segunda visita. Esta ocorreu no 12º dia do mês de novembro, aproximadamente às 15h. O contato novamente foi realizado por via telefônica e a recepção foi feita por uma funcionária.

Nesta segunda visita, pude cumprir o objetivo de conhecer a UH adaptada e percorrer mais uma vez as dependências do hotel, desta vez com acesso as edificações. Como recurso, utilizei uma câmera digital para fins de registro das imagens observadas.

A análise dos dados, produto das duas visitas ao hotel, foi feita com base na observação realizada, nas imagens registradas e no material das entrevistas, que totalizaram 59'09"⁴. Os entrevistados serão identificados da seguinte forma: entrevistado nº. 1, 2, e assim sucessivamente, podendo também serem referidos pelas suas respectivas funções.

3.2 DESCRIÇÃO DO EMPREENDIMENTO HOTELEIRO

O hotel observado é uma empresa familiar que existe há aproximadamente cinco anos e caracteriza-se por ser um Eco-Resort⁵. Compõe hoje uma das unidades de

⁴ Cinquenta e nove minutos e nove segundos.

⁵ Resort é um meio de hospedagem incluído no tipo Hotel de Lazer que tem como obrigações principais estar localizado em área de preservação ou equilíbrio natural, tenha sua construção sido precedida por estudos de impacto ambiental e pelo planejamento da ocupação do uso do solo, visando à conservação ambiental, tenha área total e não edificada, bem como infra-estrutura de entretenimento e lazer,

negócios do GRUPO SAMPAR⁶ e situa-se na Estrada Manoel Santana, 625, no Distrito Espigão, no município de Viamão/RS. Está localizado a 25 km do Aeroporto Internacional Salgado Filho e a 30 km do centro de Porto Alegre.

O projeto teve início a partir da idéia do aproveitamento de um sítio familiar e foi concebido para a promoção de treinamentos, cursos, workshops e eventos comemorativos, sociais e institucionais, desenvolvendo, na visão dos criadores, o seguinte conceito: proporcionar aos participantes a potencialização de suas atividades através do contato direto e harmônico com a natureza.

Localizado em meio à natureza, apresenta uma proposta ecológica através de parcerias com o IBAMA, zoológicos nacionais e UFRGS, demonstrando preocupação em desenvolver um empreendimento ecologicamente sustentável.

As práticas adotadas nas dependências do hotel, segundo o diretor, procuram ir ao encontro da proposta de preocupação com a natureza explicitada pelo empreendimento. As construções, em sua maioria, são feitas com madeiras de reflorestamento ou de demolições, sendo tratadas com produtos biodegradáveis para sua conservação. A água utilizada, de origem mineral, é tratada de forma ecológica antes de ser devolvida ao meio, graças a um projeto desenvolvido em parceria com professores da UFRGS. O lixo é recolhido de forma seletiva e o material orgânico é trabalhado em composteiras que atendem à floricultura e ao projeto da supertilápia.

A adoção de uma política de preservação da natureza, em que toda a água utilizada é tratada de forma ecológica e liberada pura no final do processo, bem como o cuidado e criação de animais e aves apreendidas pelo IBAMA, encaminha, segundo os proprietários, para o conceito de empreendimento ético e sustentável, focado no futuro e na continuidade da vida.

significativamente superiores às dos empreendimentos similares, tenha condição de classificação nas categorias luxo ou superluxo (4 ou 5 estrelas). (Candido e Vieira, 2003, p.51-52).

⁶ Sampar Comércio e Participações Ltda.

3.2.1 Missão, Visão e Valores do empreendimento

- **Missão:** Proporcionar engrandecimento pessoal aos clientes, através da experiência e da natureza de forma sustentável, com entusiasmo, ética e lealdade, buscando a fidelidade, assegurando crescimento e lucro.
- **Visão:** Ser referência mundial em serviços voltados ao desenvolvimento profissional e ao lazer, ofertando possibilidades dos clientes atingirem seus objetivos e sonhos num lugar encantador.
- **Valores:**
 - Valorização da vida e do meio-ambiente.
 - Respeito nos relacionamentos e nos direitos do ser humano cultivando relações.
 - Espírito participativo e comprometimento.
 - Equilíbrio, harmonia e bom humor.
 - Reconhecimento pela contribuição nos resultados.
 - Inovação e qualidade.
 - Profissionalismo absoluto.

3.2.2 Infra-estrutura

O Eco-Resort dispõe de ampla estrutura física, possuindo 310.000m² projetados de forma integrada junto à natureza.

- **Pousada**

É composta por 24 UH's ⁷, sendo que uma foi especialmente preparada para pessoas portadoras de necessidades especiais.

As unidades, classificadas como standard, luxo, superior ou suíte, estão disponíveis nos formatos individuais, duplas, triplas ou quádruplas. Possuem cofres individuais, acesso à Internet, tv a cabo, secador de cabelos, climatização (ar-condicionado), frigobar, telefone e camas box.

Na pousada podem ser disponibilizadas refeições para até 48 pessoas, sendo o café da manhã servido em um avarandado coberto. Este se localiza junto à recepção e ao hall de entrada (que possui sofás e uma TV plana, com tela de plasma). Quando o número de hóspedes supera a capacidade descrita, o café é servido no restaurante.

Existem ainda mais 6 unidades habitacionais construídas em outros pontos do empreendimento, totalizando 30 UH's. Passando pela pousada existe uma "ilha" com quatro apartamentos, aonde no lago em frente são cultivadas tilápias. As outras duas UH's estão localizadas no prédio administrativo, o mesmo que abriga o cyber café e a sala Tarumã.

- **SPA**

O SPA foi elaborado em estilo oriental e possui diversas terapias para o relaxamento dos hóspedes.

São oferecidos serviços de massagem, sauna e relaxamento. Para isso existem quatro salas que foram nomeadas de acordo com os quatro elementos da natureza: terra, fogo, água e ar. A decoração é temática, acompanhando cada um deles.

Compondo o ambiente, existe ainda uma gruta construída artificialmente. Na construção foram reproduzidas estalactites, instaladas piscinas térmicas e uma Jacuzzi

⁷ Unidades Habitacionais.

com 15 bicos. No espaço existe, ainda, toilets feminino e masculino.

- **Restaurante**

Possui capacidade para 400 pessoas, com pista de dança e sistema de ilhas gastronômicas, permitindo que o organizador da festa crie seus espaços conforme o foco do evento. Com decoração rústica é dotado de cozinha industrial e churrasqueira, palco para apresentações, estrutura áudio-visual e climatização.

- **Cyber-café**

Denominado Pôr-do-Sol possui acesso à internet e uma ampla vista panorâmica dos espaços naturais do empreendimento. Tem capacidade para 80 pessoas e conta também com os serviços fornecidos pelo restaurante. Dispõe bar (12m x 12m), climatização (ar-condicionado), tv 29", palco para apresentações, estrutura áudio-visual e dois computadores com internet.

- **Salas de Aula**

Duas salas de aula (5.80m x 7.80m) para até 30 pessoas, adequadas para eventos de treinamento empresarial. Possuem cafeteria, climatização (ar-condicionado), toilets unisex, estrutura áudio-visual e área externa.

- **Sala Tarumã**

Possui capacidade para até 60 pessoas. É dotado de estrutura áudio-visual, sendo adequado para apresentações multimídia. Metragem (5.80m x 9.40m), climatização (ar-condicionado), palco com iluminação, estrutura áudio-visual, chão acarpetado, sala de apoio e toilets feminino e masculino.

- **Salas Paineira e Ypê**

Compõem duas salas, ambas com capacidade para até 120 pessoas. Os espaços são climatizados (ar-condicionado) e contam com uma sala de apoio e um guarda-volumes.

- **Sala África**

Construção em estilo africano (12m x 20m) com capacidade para até 150 pessoas. A sala admite diversas formatações, de acordo com o foco do evento.

Possui estrutura áudio-visual, climatização (ventiladores e aquecedores) e toilles feminino e masculino.

- **Piscinas**

O hotel possui piscinas que são utilizadas para jogos de lazer e esportes. A maior delas, construída no estilo praia com profundidade gradativa, possui dimensões semi-olímpicas e 7 raias para prática de natação.

Ao redor encontramos ainda o campo gramado de futebol 7 e a quadra de vôlei de areia.

- **Quiosques**

À beira das piscinas situam-se os quiosques. Com capacidade para até 100 pessoas, dispõem de churrasqueira e conexão aos serviços do restaurante.

Possuem estrutura áudio-visual, climatização (ventiladores e aquecedores), lareira, sala de jogos e toilles feminino e masculino. Podem receber decoração temática, sendo caracterizados nos estilos: “tenda indiana”, “tenda árabe” ou “luau caribenho”.

- **Outros**

O Eco-Resort dispõe ainda de:

- Pista para caminhada: composta de 1.200 metros, percorrendo áreas de mata nativa (que representam 800 metros do total da pista).
- Viveiros de aves: onde se pode ver a arara azul ameaçada de extinção, dentre outros pássaros.
- Circuito de Arvorismo: atividades realizadas no alto, sobre a copa das árvores, com cabos de até 360 metros de extensão e composta por 18 modalidades diferentes de exercícios.
- Paredão de escalada: medindo 11 metros de altura⁸.
- Trapézio voador: conhecido nos picadeiros de circo simula o vôo no ar⁹.
- Passeios a cavalo.

No hotel as diárias¹⁰ ficam entre R\$ 385,00 e R\$ 445,00¹¹ para o casal, com direito a pensão completa (café, almoço e jantar). Estes valores não incluem a taxa de serviço de 10% e não são válidos para feriados ou pacotes especiais. Os serviços de Spa, passeios a cavalo e atividades de arvorismo, escalada e trapézio voador não estão incluídos no valor, sendo adquiridos separadamente.

No capítulo seguinte, será apresentada a análise do empreendimento descrito em relação aos preceitos de hospitalidade e acessibilidade tratados no primeiro capítulo.

⁸ Atividade elaborada com orientação e equipamentos de alta segurança.

⁹ Idem a nota anterior.

¹⁰ Estes valores correspondem ao segundo semestre de 2007. Para o primeiro semestre de 2008 as diárias do casal ficarão entre R\$ 395,00 e R\$ 480,00.

¹¹ A menor diária corresponde ao apartamento standard e a maior à suíte.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS

A análise em questão dá-se com base na fala dos entrevistados, procurando extrair os conceitos que partem do entendimento e da vivência dos mesmos sobre as questões de hospitalidade e acessibilidade.

4.1 OS SUJEITOS DA PESQUISA

A seguir um breve perfil dos funcionários entrevistados.

- Entrevistado nº 1: coordenador da área de animação e lazer. Trabalha no hotel desde o início das atividades. Possui curso superior incompleto - Turismo e Hotelaria.
- Entrevistado nº 2: promotor de eventos. É o que possui menos tempo de vínculo com o empreendimento, sendo este de apenas sete meses. Possui curso superior incompleto – Comunicação Social.
- Entrevistado nº 3: coordenador dos serviços de A&B ¹² do hotel. Possui vínculo há cinco anos com a instituição. Superior incompleto em Serviço Social e formação de garçom pelo Senac.
- Entrevistado nº 4: gerente comercial. Trabalha no estabelecimento há cinco anos, tendo experiência nas áreas de A&B e eventos. Curso Superior completo – Turismo.

¹² Alimentos e Bebidas.

- Entrevistado nº 5: sócio-diretor.

4.2 ANALISANDO AS ENTREVISTAS (RESULTADOS APURADOS)

Realizando a análise da primeira questão da entrevista, o que se entende por hospitalidade, pode-se perceber um consenso entre os entrevistados. Estes concluem que hospitalidade é o bem-receber, proporcionando o bem-estar do hóspede.

“Hospitalidade é o bem recepcionar... é o bem receber de modo geral... não só o bem atender, mas entender o quê que o hóspede ou o cliente está buscando naquele momento”.¹³

“... hospitalidade para mim é tu poderes ser recebido de uma forma que tu tenhas, assim, plena satisfação de estar naquele lugar, que tu tenhas, assim, uma referência de bem estar...”.¹⁴

A satisfação das necessidades dos clientes também apareceu como definição de hospitalidade, remetendo à fidelização e superação de expectativas:

“Hospitalidade é receber da melhor forma o seu convidado... Pra mim isso é hospitalidade, poder ultrapassar a expectativa do cliente aqui dentro”.¹⁵

“... hospitalidade eu vejo assim, fidelização do cliente”.¹⁶

Os depoimentos citados anteriormente enfatizam a importância das relações pessoais definindo a hospitalidade como forma de interação primária, despendida pelo anfitrião para proporcionar a integração entre o hóspede e a estrutura física do hotel. Esta percepção de hospitalidade vai ao encontro da definição de Burgess (1982 apud CAMPOS, 2005, p.22):

¹³ Entrevistado nº 4.

¹⁴ Entrevistado nº 5.

¹⁵ Entrevistado nº 1.

¹⁶ Entrevistado nº 3.

O elemento da integração primária fomentada por calor, amizade, acolhida, cortesia, abertura e comportamento generoso do anfitrião cria um ambiente hospitaleiro. Isso promove um sentido positivo de segurança e conforto oferecido pela estrutura física, desenho, decoração, e fácil localização. Finalmente a oferta de acomodações agradáveis para dormir, comer, relaxar e tomar um bom banho, unida ao oferecimento de bebidas, serviço e entretenimento, completa o quadro.

A fala do entrevistado nº 2 trouxe um elemento novo, algo que não foi citado ou mencionado pelos outros entrevistados. A hospitalidade para este sujeito define-se como algo informal, ou seja, algo “... que sai do formalismo... sai da regra”. Segundo ele “... é ser totalmente pessoal... tu realmente assistes a pessoa como se fosse na tua casa...”.

O entrevistado nº 5 também relaciona a hospitalidade ao conforto do hóspede, ao sentimento de ser recebido como se estivesse em sua própria casa, porém, diferente da entrevistada nº 2, não atribui como parte do atendimento a informalidade e sim o profissionalismo:

“... eu cheguei como se eu estivesse na minha casa, vou ser tratado como se eu estivesse na minha casa, evidentemente, com todo respeito e com todo o profissionalismo que se exige...”.¹⁷

A palavra “atitude” apareceu como definição de hospitalidade na entrevista nº 2, podendo-se percebê-la expressa também nas entrelinhas da fala do entrevistado nº 3 quando diz que “hospitalidade é fazer com que o hóspede se sinta rei... com tudo o que tem direito, não importa se tu tens que correr daqui pra buscar um copo de gelo lá pra ele...”.

Nota-se, nas entrevistas 2 e 3, uma nítida separação entre a questão comercial da prestação do serviço e o exercício da hospitalidade. Esta questão pode ser percebida nas seguintes falas:

¹⁷ Fala do entrevistado nº 5.

“... tu não podes nesse momento enxergar como empresa, tem que fazer algo bem mais informal”.¹⁸

“... hospitalidade pra mim é o sentir bem, o hóspede sentir bem né, e não, não vê muito o lado... é... comercial disto, mas sim a satisfação...”.¹⁹

Lashley (2004 apud CAMPOS, 2005, p.23) explica que a oferta da hospitalidade compreende três aspectos, sendo eles social, privado e comercial. Estes podem ser independentes ou sobrepostos.

O domínio social da hospitalidade considera os cenários sociais em que a hospitalidade e os atos ligados à condição de hospitalidade ocorrem junto com os impactos de forças sociais sobre a produção e o consumo de alimentos, bebidas e acomodação. O domínio privado considera o âmbito das questões associadas a ofertas da “trindade” no lar, assim como leva em consideração o impacto do relacionamento entre anfitrião e hóspede. O domínio comercial diz respeito à oferta de hospitalidade como atividade econômica e inclui atividades dos setores tanto privado quanto público.

Dando continuidade ao depoimento do entrevistado nº 3, a hospitalidade é, em sua opinião, um conjunto. É uma composição entre o espaço e as pessoas que fazem parte deste. Para ele o espaço inclui as dependências do hotel, bem como os acessos que levam a este.

O discurso do entrevistado nº 4 vai ao encontro desta mesma opinião:

“Primeiro assim é a recepção, é o bem recepcionar, no sentido amplo assim, e que engloba o todo, não só o serviço... há... quanto se tu expandir à região, enfim eu acho que é o bem receber, de modo geral, dentro do turismo”.

As opiniões acima estão em concordância com o conceito descrito por Grinover (2002), citado no item 2.1 deste trabalho. Este conceito diz que a hospitalidade engloba a relação entre o espaço físico da cidade e seus habitantes, referindo-se a interação satisfatória entre a cidade e as pessoas que nela se movimentam.

¹⁸ Fala do entrevistado nº 2.

¹⁹ Fala do entrevistado nº 3.

Quando questionados sobre o que entendiam sobre acessibilidade, observou-se que os entrevistados de nº 1, 4 e 5 relacionaram o tema ao meio físico, e os demais a questão do bom atendimento, da prestação do serviço.

Para o entrevistado de nº 1 acessibilidade “é a forma que as pessoas possam estar em contato com a estrutura independente de alguma limitação física ou psicológica, que ela tenha acesso a todos os lugares que o hotel venha a oferecer”. Ou seja, remete ao espaço físico dentro do empreendimento.

O entrevistado nº 4, apesar de fazer associação ao meio físico também, vincula a questão da localização do hotel, entendendo como a forma de se chegar até ele.

“Acesso pra mim é como a pessoa vai chegar no estabelecimento... eu entendo mais dessa forma... a manutenção de estradas, enfim, um acesso à parte visual, localização, de estar bem sinalizado”.²⁰

Quando questionado sobre acessibilidade, o entrevistado nº 5, assim como o nº 4, referiu-se à localização do empreendimento afirmando: “Quando nós instalamos o espaço físico, justamente, nós pensamos na localização... o grande diferencial dele é a questão de acesso rápido, acesso fácil...”. Ao ser questionado novamente, desta vez trazendo a acessibilidade para dentro do espaço do hotel, definiu-a da seguinte forma:

“... é ter todos os instrumentos disponíveis para o cliente de forma rápida, de acesso rápido, com conforto...”.

Os entrevistados 2 e 3 remetem acessibilidade à prestação de serviços. Para o primeiro, significa proximidade do cliente, “é estar perto, tem que ser fácil poder chegar em ti, o cliente tem que estar te enxergando”. Para o segundo, o questionamento parece não ter ficado muito claro, pois o sentido do termo acessibilidade fugiu um pouco da linha dos demais entrevistados, confundindo-se com fidelização do cliente: “acessibilidade eu vejo com o fazer o bem pra que ele²¹ retorne”.

²⁰ Fala do entrevistado nº 4.

²¹ A palavra “ele” refere-se ao cliente.

A partir dos relatos sobre o entendimento do termo acessibilidade, foi possível verificar que apenas o entrevistado de nº 1 aproximou-se do conceito apresentado pela ABNT, enquanto a maioria dos entrevistados distanciou-se dele. Na ABNT (2004, p. 2) a acessibilidade é definida como: “Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos”.

Apesar de todos os entrevistados terem entrado em um consenso sobre a pergunta nº 3, afirmando que hospitalidade e acessibilidade estão relacionadas, cada um esclareceu de forma diferente esta relação. A explicação aparece em conformidade com o entendimento que cada um possui dos conceitos de hospitalidade e de acessibilidade, bem como a experiência pessoal de cada um, o que se percebe nos trechos transcritos abaixo²²:

“Uma vez que a hospitalidade tenha a ver com a questão de atender a expectativa do cliente, a acessibilidade é uma dessas expectativas. Uma pessoa com um determinado tipo de problema ou limitação, ela espera que aqui a gente consiga atendê-la da melhor forma possível. Acho que tem tudo a ver com hospitalidade a questão de as pessoas terem acesso... Acho que está dentro da idéia de hospitalidade a questão da acessibilidade”.

“Elas têm que andar juntas. Tu tens que ser hospitaleiro, tens que estar pronto e tu só vais ser hospitaleiro se tu estiveres perto, porque aí tu vais enxergar a necessidade do cliente”.

“É um elo... então em qualquer momento que isso seja quebrado o cliente será afetado... e uma corrente... aqui nós vemos assim momentos que algo, ou uma informação que não te passam de forma correta... 'ele queria copo de vidro num coffee break e foi colocado copo plástico'... isso para o cliente marca muito...”.

O entrevistado nº 1, como visto anteriormente, diz no seu depoimento que a acessibilidade está dentro da idéia de hospitalidade. Afirmação coerente, já que vimos ser uma das definições de hospitalidade a interação satisfatória entre o meio físico e as pessoas que nele se movimentam. A impossibilidade desta interação, ocasionada por qualquer impedimento, irá transformar a experiência da hospitalidade em algo insatisfatório. Podendo, segundo Buttle (apud OMT 2001, in CAMPOS 2005), impedir a

²² Os trechos transcritos correspondem às entrevistas de nº.s 1, 2 e 3 respectivamente.

satisfação das necessidades sociais (companhia, serviço), psicológicas (auto-estima, status, segurança) e até mesmo fisiológicas (sede, sono, calor) do cliente²³.

As respostas à pergunta nº. 4 confirmam que todos os funcionários já atenderam algum portador de deficiência no hotel, e um deles confirmou uma experiência anterior às vividas no atual emprego. Neste ponto da conversa começaram, também, a aparecer as dificuldades encontradas para a realização dos atendimentos, todas relacionadas à estrutura física do hotel, em especial ao prédio do cyber café.

“... já recebemos... é, portadores de alguma deficiência e que tiveram total acesso em todas as áreas, menos no cyber café”.²⁴

Quanto à definição de como foi o atendimento, os entrevistados revelaram diferentes sentimentos para explicar o momento. Quando não falavam o que sentiam, descreviam algumas situações vivenciadas. O entrevistado de nº 1 encaixa-se na última situação colocada: “Nós tivemos um consultor que tinha uma perna paralisada, ele andava de muleta...”.

O entrevistado de nº. 2 afirmou que realizar o atendimento foi tranquilo e descreve a situação: “Uma moça...ela tinha dificuldade para se estabilizar, então eu a acompanhei até um momento, depois nos buscamos um carro e andávamos com ela aonde ela gostaria de ir...”.

A entrevista nº. 3 revelou que o depoente já atendeu crianças com Síndrome de Down, participantes de um grupo proveniente de uma escola de Porto Alegre, e teve uma experiência com deficientes auditivos, que ocorreu antes do emprego no hotel. Com relação ao atendimento, referindo-se à equipe de modo geral, disse:

“Tentamos, na forma do possível, atendê-los de forma igual, atendendo às suas necessidades... Então, dentro do nosso trabalho é bem tranquilo, e nos fazemos

²³ “Buttle apóia-se na perspectiva do marketing, para por meio da pirâmide de Maslow, introduzir a idéia de satisfação e insatisfação do consumidor”. (CAMPOS, 2005, p.22)

²⁴ Entrevistado nº 5.

de tudo para mantê-los dentro de uma realidade normal, assim... não que a deles seja anormal...”.

O depoimento nº 4 revela que em alguns espaços, dependendo da deficiência, torna-se impossível o acesso, gerando uma situação definida pela entrevistada como constrangedora:

“Já atendemos alguns casos. É tem alguns espaços que a gente realmente não consegue atender na sua necessidade. Fica um pouco constrangedor, em alguns momentos, em função disso, do espaço não estar adaptado”.

O termo deficiência, na ABNT (2004, p.3), está definido como a redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos em caráter temporário ou permanente.

Cerignoni (2005, p.13) lembra que deficiência não é sinônimo de incapacidade²⁵ ou invalidez. Segundo ele:

Estas muitas vezes existem em função da relação entre as pessoas com deficiência e o seu ambiente. Ocorrem quando as pessoas se deparam com barreiras culturais, físicas ou sociais que impedem o seu acesso aos diversos sistemas da sociedade, a disposição dos demais cidadãos. Conseqüentemente, a incapacidade é a perda, ou a limitação, das oportunidades de participar da vida em igualdade de condições com os demais.

No trecho acima, retirado da entrevista nº 3, percebe-se que o entrevistado utiliza a expressão “nós fazemos de tudo para mantê-los em uma realidade normal...” corrigindo-se logo em seguida “... não que a deles seja anormal”. Cerignoni (2005) afirma que o reconhecimento e a aceitação das diferenças constitui uma forma de respeito à diversidade, contrapondo a idéia de normalidade que remete a requisitos pré-determinados pela sociedade.

²⁵ “Incapacidade é toda restrição ou impossibilidade (devido a uma deficiência) para realizar uma atividade dentro dos parâmetros considerados normais para um ser humano. Invalidez é uma situação desvantajosa para um determinado indivíduo, em consequência de uma deficiência ou de uma incapacidade que limita ou impede o desempenho de uma função considerada normal (levando-se em conta idade, sexo e fatores sociais e culturais)”. (Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência, 1982 apud CERIGNONI, 2005).

Ao responderem a questão de nº 5, se estavam ou não seguros para executar o atendimento, apenas o entrevistado 4 afirmou não estar por considerar que a instituição precisa estar melhor preparada.

“Não. Eu acho que é bem delicado, assim, nós temos que estar bem preparados e, principalmente, o espaço oferecer o conforto para esse... para a pessoa. Mas eu acho que não é muito confortável, eu acho que nós precisávamos nos preparar um pouco mais nesse sentido”.

O entrevistado nº. 2 demonstra ansiedade para realizar o atendimento pelas situações ainda não vivenciadas, mas considera-se seguro por poder contar com o apoio da equipe de trabalho: “De necessidades especiais eu ainda não vivi todas as situações... Por não ter vivido as outras, talvez eu fique um pouco ansiosa pelo momento, mas eu me sinto muito segura no hotel de buscar o recurso, de saber que eu posso ir atrás de algum instrumento para mim aqui dentro”.

Os entrevistados 1 e 3 demonstraram segurança para realizar o atendimento, justificando este sentimento através de características atribuídas a sua personalidade ou pela experiência pessoal adquirida.

“Todos que passaram por aqui nós, pelo menos por mim, eu soube lidar muito bem, assim. Tenho uma certa sensibilidade de como chegar na pessoa e poder mostrar uma certa ajuda, feeling também de saber “ah não, não é o momento de chegar lá, ela está se virando, deixa ela se virar”, né”.²⁶

“Hoje eu sinto, depois de ter desenvolvido esse trabalho ali com esse grupo, hoje eu me sinto seguro. Claro, teria que me instrumentalizar muito mais, mas me sinto seguro para atender porque, mesmo se tiver alguma deficiência, eu vou perguntar para ele como é que se faz isso”.²⁷

²⁶ Fala do entrevistado nº. 1.

²⁷ Fala do entrevistado nº. 3.

Todos confirmaram que o hotel não oferece treinamento específico para o atendimento de portadores de deficiência, afirmando acharem muito importante a realização deste e confirmando que gostariam muito que fosse realizado.

O entrevistado nº 1 descreve um pouco sobre a importância do treinamento, que traria informações sobre os tipos de deficiência e como lidar com cada uma delas para proporcionar um atendimento adequado, dentro de padrões, e não de iniciativas isoladas. Segundo ele a informação terminaria com o preconceito que conduz ao erro.

“Considero muito importante, até não só pelo fato de sabermos lidar com as situações, mas, também, conseguir amenizar o preconceito que essa pessoa possa passar, que é um pouco ‘ah eu não vou lá oferecer ajuda porque o cara está de muleta porque eu acho, no meu ponto de vista, que ele, ah, que ele está acostumado a se virar sozinho a subir escada’. Então, até que ponto eu posso me oferecer sem ofendê-lo também... eu procuro fazer do meu berço... mas eu não sei se existe uma regra de como atender”.

Finalizando o seu depoimento ele ainda complementa: “É uma questão de atendimento; se é hospitalidade a gente tem que saber como lidar com essas situações”.

Segundo Cerignoni (2005, p. 16) “Embora seja possível falar genericamente de uma população com deficiências, é fundamental levar em conta que distintas deficiências geram características e necessidades específicas para os indivíduos”.

O entrevistado nº 2 cita a existência de um apartamento adaptado, dando a entender que, se existe estrutura física, torna-se fundamental a aplicação de um treinamento: “Nós temos um apartamento na pousada que é todo preparado para este tipo de necessidades e eu acho fundamental”.

Para Flores (2000) de nada adianta providenciar a estrutura, se, simultaneamente, não forem conscientizadas as pessoas que irão operá-las, para que também, aprimorem seu estilo de relacionamento. Ou seja, além dos espaços são necessárias pessoas treinadas para atender este público específico.

O entrevistado nº 3 vai além das dependências do hotel, dizendo que acha muito importante o treinamento por poder tornar-se um multiplicador do ensinamento: “é o tipo de coisa que tu não levas, principalmente nós que somos prestadores de serviço, tu não levas só para o hotel, tu tens condições de multiplicar isso... é se nós tivéssemos essa oportunidade, nós iríamos, com certeza, multiplicar isto...”.

Os funcionários contam que recebem treinamentos na área de segurança, como primeiros socorros e contra incêndio, que é ministrado pelo corpo de bombeiros. Sobre este assunto o diretor do hotel explica que os funcionários recebem treinamentos na área de capacitação e motivação, ainda em número menor do que ele gostaria em função da demanda de eventos, e acrescenta: “Em relação ao treinamento para atendimento de pessoas especiais, não foi feito nenhum específico. Nós estamos aprendendo isso conforme a necessidade”.

Segundo o diretor já existe um projeto em andamento que visa à realização de um treinamento para atender deficientes visuais. Este foi sugestão de um hóspede que trabalha nesta linha de treinamento.

“Nós já fizemos contato com ele para a realização de um treinamento para que nós estejamos aptos a receber este tipo de público, saber como tratá-los, porque às vezes não é uma situação simples de perguntar como é que tu desejás, é até constrangedor para quem tem essa necessidade. Nós precisamos estar preparados para algumas situações que são comuns”.

Quando questionado sobre o prazo para a realização do treinamento ele colocou que, devido à demanda de atividades e o número de funcionários, seria impossível acontecer nos próximos meses, sendo mais provável no período de janeiro a março.

Ao responderem a questão de nº 7, se consideravam o hotel um espaço acessível, todos responderam afirmativamente, porém citaram algumas limitações e colocaram que o espaço precisava sofrer ajustes. A dificuldade de acesso foi atribuída à distância entre um ponto e outro, a falta de rampas em alguns lugares e a adaptação de prédios que antes eram utilizados para outros fins.

“É, em alguns pontos ele peca... Hoje, nós não somos assim especializados em atender esse tipo de demanda, não somos. Tem alguns lugares que peca bastante, até porque o nosso espaço é muito espalhado, ele não é num complexo só...”²⁸

“Sim, precisa de alguns ajustes que nós vamos vivendo, visualizando no dia a dia, mas acho que sim”.²⁹

“Eu acho que sim. Com algumas limitações, mas ele é, eu acho que é”.³⁰

O prédio administrativo, que abriga o cyber café e a sala Tarumã, foi citado com unanimidade por todos os entrevistados³¹ como sendo o único ponto totalmente inacessível dentro das dependências do empreendimento. Este possui dois andares sendo o acesso, tanto à edificação quanto ao segundo andar, feito exclusivamente através de escadas.

“... o cyber café que é um lugar onde se tem atividades de recreação para hóspedes, até mesmo para empresas, e isso aqui não tem nenhum acesso facilitado pra quem tem uma... portador de deficiência é...eu acho que deveria repensar né, sobre um elevador, uma rampa, uma coisa pra melhorar o acesso”.

“Acesso ao cyber, cadeirante, só se for levado no colo...”.

“Só não tem no cyber porque é bem alto aí... só com elevador...”.

“O único espaço que a gente teve uma dificuldade foi o cyber, que realmente ele só tem uma escada de acesso, então não se conseguiu atender...”.

“O único espaço que nós temos que é inacessível a alguém que vá ser transportado de cadeira de rodas é o cyber café, é o único espaço, os demais todos têm a possibilidade de chegar por rampas e por acessos fáceis. Esse já era feito e nós, simplesmente, o adaptamos não tinha possibilidade de fazer de novo”.

²⁸ Entrevistado nº 1.

²⁹ Entrevistado nº 2.

³⁰ Entrevistado nº 3.

³¹ As falas que seguem foram retiradas, respectivamente, das entrevistas 1,2,3,4 e 5.

A partir dos depoimentos pode-se concluir que o espaço não inclui totalmente, pois para “haver efetiva inclusão social e primordial a acessibilidade”, ou seja, inclusão e acessibilidade devem caminhar juntas (CERIGNONI, 2005, p. 62). Por inclusão social entende-se “como o processo de adequação da sociedade às necessidades de todos os seus membros, para que estes, uma vez nela incluídos, possam se desenvolver e exercer plenamente a sua cidadania”. (CERIGNONI, 2005, p.16).

Segundo o diretor do hotel, a acessibilidade é uma preocupação constante. Ele conta que todas as novas estruturas que estão sendo projetadas terão acesso térreo, com disponibilidade de acesso para todos. Sobre as edificações já existentes, afirma que todas as que foram construídas a partir do que já existia receberam o cuidado da colocação de rampas. O que já estava construído, como é o caso do prédio que abriga o cyber café, por ser uma propriedade adaptada, não existe possibilidade de ser modificado em curto prazo.

O entrevistado nº 1 ao responder qual a estrutura um hotel deve oferecer para receber um portador de deficiência, afirmou ser importante a construção de espaços conjuntos, ou seja, que possam ser utilizados por qualquer pessoa, independente de serem deficientes ou não. Assim, não devem existir caminhos separados, que segreguem, mas sim que contemple a todos.

“... ele não tem que ter um lugar separado para ele, eu não vejo assim. Eu acho que nós temos que tentar socializar o máximo dessa pessoa, mas ela tem que ter acesso normalmente. Ele não tem que se preocupar que o restaurante fica na parte de cima porque ele sabe que ele vai ter uma rampa de acesso, mas a rampa de acesso é pra qualquer um que não queira subir a escada... então eu acho que não tem que estar explícito ‘que aqui é um lugar reservado para portadores de deficiência física’... Eu acho que todo mundo deveria pensar de uma forma que ele não se sinta diferente... que ele tenha acesso a qualquer lugar, mas todos têm o mesmo caminho... Não foi feito para ele, foi feito para todos passarem”.

A fala do entrevistado nº 1 recupera o conceito de desenho universal, descrito no item 2.2 do presente trabalho:

O desenho universal não é uma tecnologia direcionada apenas aos que dele necessitam; é desenhado para todas as pessoas. Deve ser atraente, ter um componente estético muito forte. A idéia do desenho universal é evitar a necessidade de ambientes e produtos especiais para pessoas com deficiências, no sentido de assegurar que todos possam utilizar todos os componentes do ambiente e todos os produtos. (Edward Steinfeld apud CERIGNONI, 2005, p.63).

A entrevistada nº 2 respondeu a pergunta de uma forma um pouco vaga, parecendo não estar muito certa sobre a resposta: “Estrutura física? Aquelas questões de rampa, de é... algum tipo de sinalização... segurança próximo às piscinas... à noite... com animais... que mais? Fica tão difícil quando tu vai pôr em palavras, né?”.

Os entrevistados 3 e 4 explicitaram a importância de obter informações sobre o assunto, interagindo-se das reais necessidades. Instrumentos como legislação e norma foram citados para fontes de consulta e formas de se obter respostas relacionadas à questão.

“... pensar de acordo com a legislação e ver as dificuldades que uma pessoa deficiente, por exemplo, ‘como é que isso fica melhor pra ti’... buscar neles essa adaptação”.

“... primeiro a gente tem que entender realmente qual é a necessidade de cada caso e aí adaptar, não só em acessos externos, mas a necessidade do apartamento, de cada ambiente, enfim do serviço de restaurante. Em todos os espaços ele deve receber o atendimento que ele necessita. E eu acho que aí, a partir... deve existir... como é que se diz?... algum... onde a gente busque alguma informação e que seja específica já pra esse atendimento, uma norma, não sei se existe”.

Complementando a pergunta de nº 8, se mudariam ou acrescentariam alguma coisa nas dependências do hotel para que este ficasse mais acessível, os entrevistados sugeriram: a colocação de mais rampas, remoção de escadas, instalação de elevadores, troca de alguns pisos escorregadios, a aquisição de um veículo que atendesse à necessidade para suprir as distâncias e a cobertura dos caminhos que dão acesso aos principais prédios e atividades, evitando a exposição ao sol e à chuva.

Dentro das dependências do empreendimento apenas três das edificações possuem mais de um andar, sendo elas o restaurante, a pousada e o prédio administrativo, aonde se localiza o cyber café. Tanto o restaurante quanto a pousada apresentam opcionais de acesso por rampa ou escada, ampliando a acessibilidade aos locais. O prédio administrativo não apresenta as mesmas condições, estando o acesso disponível apenas por escadas, limitando a acessibilidade e o uso dos recursos disponibilizados ao hóspede naquele espaço.

Dentre as privações, que um eventual hóspede com mobilidade reduzida poderá sofrer, com relação ao espaço estão: a participação em atividades programadas para a sala Tarumã; o acesso à internet disponibilizado pelos computadores do cyber; a socialização com freqüentadores do bar; a participação em jogos de mesa e apresentações artísticas realizadas no palco montado, bem como o acesso à vista panorâmica dos espaços do hotel.

Sobre uma possível solução para as barreiras de acesso a este prédio, o entrevistado nº 4 e o diretor dizem o seguinte:

“Esse prédio... explora-se ele muito como um ambiente do hóspede, então eu acho que teria que ter acessibilidade nesse caso. O que se consegue fazer hoje é um pouco complicado, de um custo muito elevado, mas se tu estás oportunizando aquele espaço para o hóspede acho que ele deveria ser pensado”.

“... a possibilidade de fazer com elevador... eu acho que não tem nada a ver com o espaço. Então, esse prédio, no futuro, vai ser transformado em uma área de recreação, de sala de jogos... e... o acesso a essa sala se dará de forma fácil para quem usa cadeira... sempre ficará inacessível a parte do bar lá de cima, mas como terão outras alternativas de bares aqui, então, poderá ser utilizado um outro ambiente que não aquele”.

A existência de uma unidade habitacional adaptada para deficientes na pousada foi mencionada por todos os entrevistados, em diferentes momentos da entrevista. Sobre ela o diretor conta que foi montada com o auxílio de uma arquiteta.

As informações e conclusões a seguir foram apuradas com base nas verificações do espaço da pousada e da unidade mencionada, e tem como referência a NBR 9050³², referida no primeiro capítulo, item 2.2, deste trabalho.

Na entrada da pousada, como mencionado anteriormente, o acesso³³ é facilitado, podendo ser feito por rampa ou escada. Dentro da edificação, mais precisamente no hall de entrada, pude perceber que o balcão de atendimento da recepção, apesar de estar em rota acessível, possui altura³⁴ maior do que a considerada ideal. Ainda no hall, percebe-se que o acesso ao avarandado coberto, local aonde é servido o café da manhã, é feito exclusivamente por degraus, não existindo rota alternativa. Esta refeição também pode ser disponibilizada no restaurante, que possui rota acessível, porém bem mais distante.

O apartamento adaptado, de nº 204, fica no mesmo andar da recepção também em rota acessível. A abertura das portas³⁵ de entrada da U.H e do banheiro atendem à largura mínima especificada, medindo a primeira 0,92m e a segunda 0,80. Apenas a porta do banheiro possui puxador horizontal associado à maçaneta.

Com relação ao mobiliário, a cama³⁶ box apresentou altura superior a indicada. A mesa³⁷ existente na unidade correspondeu às informações estabelecidas pela norma, tanto em relação à altura quanto à área livre. O armário³⁸, com exceção da altura dos cabides e da prateleira superior a eles, atende as especificações.

Na U.H. existe um telefone³⁹ e um interfone dentro do banheiro. Ambos constituem aparelhos simples, desprovidos de sinal luminoso e controle de volume de

³² ABNT – Norma Brasileira 9050:2004

³³ Ver p. 40 da NBR 9050.

³⁴ Indicada na p.93 da NBR 9050.

³⁵ Ver p. 51-52 da NBR 9050.

³⁶ Ver p. 84 da NBR 9050.

³⁷ Ver p. 92 da NBR 9050.

³⁸ Ver p. 78 da NBR 9050.

³⁹ Ver p. 85 da NBR 9050.

som. Os interruptores⁴⁰ estão um pouco acima da altura recomendada, ao contrário do registro do chuveiro⁴¹, do tipo alavanca, que está instalado conforme a recomendação.

O box possui as dimensões especificadas, sendo provido de duas barras de apoio, uma horizontal e a outra em “L”. Não possui banco articulado ou removível como descreve a norma, mas existe uma cadeira específica para banho que é colocada no local somente quando há necessidade.

O vaso sanitário, citado na norma como bacia sanitária⁴², possui barras horizontais instaladas nas paredes da sua lateral e fundo, conforme indicado. A altura do piso até a borda superior está um pouco abaixo da estabelecida, sendo esta diferença compensada pelo assento que, somado à altura, não ultrapassa os 0,46m estipulados. A pia, descrita como lavatório⁴³, corresponde à especificação estabelecida para altura da borda superior e altura livre. Na unidade existem dois espelhos, sendo que um deles atende às especificações da norma e o outro apresenta altura superior à descrita. Os cabides também possuem altura superior a 1,20m, ou seja, superior à máxima indicada.

Dentro da unidade é possível observar a inexistência de indicações em braile⁴⁴ ou texto em relevo para identificar os itens de consumo, disponíveis sobre a mesa e dentro do frigobar, bem como as informações do hotel destinadas aos hóspedes. Dentre elas o horário de check in e check out, lista de ramais internos e detalhes sobre a infra-estrutura e horários de serviços. Apurou-se também que nas dependências do hotel não há nenhum intérprete da Língua brasileira de sinais (Libras)⁴⁵, dificultando a estada dos portadores de deficiência auditiva e visual, no caso das informações anteriores.

⁴⁰ Ver p. 13 da NBR 9050.

⁴¹ Ver p. 71 da NBR 9050.

⁴² Ver p. 65-68 da NBR 9050.

⁴³ Ver p. 74 da NBR 9050.

⁴⁴ Ver p. 25 da NBR 9050.

⁴⁵ Ver p. 28 da NBR 9050.

A existência desta unidade habitacional acessível supre os 5% do total que o estabelecimento deve possuir. Além desta unidade, nenhuma outra, das 30 existentes, é adaptável. Este fato contraria uma das indicações da norma, pois recomenda que pelo menos 10% do total das unidades devem ser adaptáveis para acessibilidade.

A piscina⁴⁶ fica em rota acessível e o piso ao redor desta está de acordo com a norma. Não possui degraus, sendo o acesso por rampa de profundidade gradativa. As bordas de acesso à água são arredondadas, porém não há barras de apoio na borda interna da piscina.

Circulando pelas áreas externas às edificações é possível perceber uma grande extensão de caminhos asfaltados, que ligam todos os principais pontos do hotel. Esta característica consiste em um ponto positivo, pois facilita o deslocamento e o acesso a diferentes locais. Porém, é possível perceber, em alguns pontos, pequenas barreiras arquitetônicas, como degraus, que comprometem esta circulação acessível, impossibilitando a utilização com segurança e autonomia do espaço presentes no conceito de acessibilidade.

⁴⁶ Ver p.86 da NBR 9050.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através do estudo realizado pode-se perceber que os sujeitos envolvidos na pesquisa possuem o entendimento do conceito de hospitalidade. A mesma afirmação, no entanto, não pode ser aplicada com relação ao conceito de acessibilidade.

Esta constatação prejudicou um pouco a análise da terceira questão, que investigou se existe, ou não, relação entre hospitalidade e acessibilidade.

Apenas um dos entrevistados demonstrou estar em concordância com os conceitos dos termos e o que entende como cada um deles. Observou-se que os sujeitos que não demonstraram conhecer o conceito de acessibilidade, foram familiarizando-se com este no decorrer da entrevista através das outras questões abordadas.

Através dos seus relatos, quando não explícito diretamente nas suas falas, foi possível concluir que, de fato, a hospitalidade e a acessibilidade estão relacionadas, ficando prejudicada a relação com o cliente na ausência de uma delas. Portanto, a qualidade da hospitalidade proposta é diretamente afetada quando não existe acessibilidade no meio físico que esta é dispensada.

Com relação às hipóteses levantadas no início do estudo, pode-se dizer que foram comprovadas em parte. A utilização de prédios antigos, que no caso do empreendimento ocorre na transformação de um sítio familiar em meio de hospedagem, resultou na adaptação ineficiente de determinados espaços, prejudicando a sua acessibilidade.

Outra hipótese confirmada foi a de que o desconhecimento da complexidade da acessibilidade acarreta o surgimento de barreiras arquitetônicas. Esta pode ser

confirmada através da observação da unidade adaptada, que contempla os portadores de mobilidade reduzida e limita o acesso de deficientes visuais, por exemplo.

Esta hipótese também é reforçada quando observamos as pistas asfaltadas existentes na área externa do empreendimento. Apesar de facilitarem a circulação entre um ponto e outro, percebe-se no decorrer da sua extensão algumas barreiras arquitetônicas, como degraus, que impedem o deslocamento com segurança e autonomia, presentes no conceito de acessibilidade.

A terceira hipótese confirma-se parcialmente, pois como foi relatado pelo sócio-diretor, todos os projetos foram elaborados e supervisionados por arquitetos. Não garantindo, porém, a acessibilidade plena. Estas podem ser atribuídas a falhas de execução, ou à confirmação das hipóteses acima referidas.

A pesquisa demonstrou que em casos de acessibilidade parcial a hospitalidade pode suprir em parte a falta de acesso, não isentando a responsabilidade que temos como profissionais e cidadãos.

Ao final deste estudo, fica claro que a acessibilidade é uma questão complexa. Quanto mais vivenciamos, mais descobrimos novas necessidades. A busca de informações a respeito constitui uma forma de estarmos preparados para as situações que surgirem evitando o constrangimento para a instituição e para pessoa que busca usufruir a hospitalidade ofertada.

REFERÊNCIAS

Associação Brasileira de Normas Técnicas. Fórum Nacional de Normalização. Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências a edificações, espaço, mobiliário e equipamento urbanos. Rio de Janeiro : ABNT, 1997.

Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

CAMPOS, José Ruy Veloso. Introdução ao universo da hospitalidade. Campinas: Papirus 2005.

CÂNDIDO, Índio e VIEIRA, Elenara Vieira de. Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CERIGNONI, Francisco Núncio. *Deficiência: uma questão política?* São Paulo: Paulus, 2005.

FLORES, Paulo Silva Ozores. *Treinamento em qualidade: um fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo.* São Paulo: Roca, 2002.

GOLDENBERG, Mirian. *A arte de pesquisar: como fazer uma pesquisa qualitativa em Ciências Sociais.* Rio de Janeiro: Record, 2003.

GRINOVER, Lúcio. *Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado.* In: *Hospitalidade : reflexões e perspectivas.* Barueri : Manole, 2002.

Guia de direitos e serviços para pessoa portadora de deficiência. Porto Alegre: Prefeitura Municipal de Porto Alegre, 2002.

MATHEUS, Zilda Maria. *A idéia de uma cidade hospitaleira*. In: *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

SANSIVIERO, Simone. *Hotelaria e Acessibilidade*. In: *Turismo – Visão e Ação – vol.7 – n.3 p. 439 – 453 set /dez 2005*.

SASSAKI, Romeu Kazumi. *Inclusão. Construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

Seminário sobre Acessibilidade ao Meio Físico (6. : 1994 : Rio de Janeiro). Anais. Brasília: CORDE, 1994.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

ANEXO I

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Entrevista nº. 1

Função: Coordenador de atividades corporativas – animação, recreação e treinamento corporativo.

Tempo de trabalho na instituição: 4 anos.

Formação: Superior incompleto – turismo e hotelaria.

1) O que você entende por hospitalidade?

Hospitalidade...Hospitalidade é receber da melhor forma o seu convidado, de uma forma que a gente venha a atender todas as necessidades dele e que a gente consiga fazer com que ele se sinta bem no nosso ambiente de trabalho, que pra ele, na verdade, pode ser um ambiente de trabalho também, mas que ele tenha uma visão um pouquinho mais é...que ele consiga aproveitar melhor o tempo dele aqui, que mesmo com o intuito de trabalho ele consiga visualizar de uma forma mais ...é ... mais no todo assim “é eu não to vindo aqui só para trabalhar, pô é legal ali, é bonito ali, as pessoas são educadas, são prestativas, se preocupam com a gente”. Pra mim isso é hospitalidade, poder ultrapassar a expectativa do cliente aqui dentro.

2) O que você entende por acessibilidade?

Acessibilidade, pelo o que eu entendo, é a forma que as pessoas possam estar em contato com a estrutura independente de alguma limitação física ou psicológica, que ela tenha acesso a todos os lugares que o hotel venha a oferecer.

3) Em sua opinião existe relação entre hospitalidade e acessibilidade?

Existe. Uma vez que a questão da é... A questão da hospitalidade é... Para aí. Como é que eu vou te explicar isso?! Uma vez que a hospitalidade tenha a ver com a questão de atender a expectativa do cliente, a acessibilidade é uma dessas expectativas. Uma pessoa com um determinado tipo de problema ou limitação, ela espera que aqui a gente consiga atendê-la da melhor forma possível. Acho que tem tudo a ver com hospitalidade a questão de as pessoas terem acesso...não sei se eu me fiz claro. Acho que está dentro da idéia de hospitalidade a questão da acessibilidade.

4) Você já atendeu algum portador de necessidades especiais? Como foi?

Já. Nós tivemos um consultor que tinha uma perna paralisada, ele andava de muleta e lógico, nós ainda não estamos preparados, não foi pensado. Nós temos um prédio agora, que foi construído recentemente, que nele sim foram feitos sanitários para cadeirantes. Na pousada nós temos um apartamento para cadeirantes, mas do lado externo nós temos muitos locais em que só se chega através de escadas. Então, eu acho que nós começamos a pensar, mas não em todos os lugares; hoje um cadeirante tem dificuldades em alguns lugares, por exemplo, no cyber café o segundo andar é uma escada e não tem como ele chegar, já no restaurante é tranquilo que tem uma rampa. Na questão do prédio novo, também, são todos com rampa, mas construção mais antiga não se tinha essa preocupação. Essa preocupação surgiu, na verdade, com a necessidade de algumas pessoas que já vêm com limitações, de nós começarmos a repensar da forma que eles teriam acesso...isso é um pouquinho mais recente.

5) Você se sente seguro para executar este tipo de atendimento?

Todos que passaram por aqui nós, pelo menos por mim assim, eu soube lidar muito bem, assim. Tenho uma certa sensibilidade de como chegar na pessoa e poder mostrar uma certa ajuda, feeling também de saber “ah não, não é o momento de chegar lá, ela está se virando, deixa ela se virar” né. Já vi pessoas, por exemplo, com problema nos braços de não conseguir pegar um prato e não conseguir se virar, como já atendi um cara no arvorismo, também, que ele não tinha um braço e ele fez toda a atividade de autoprolo, são dez metros de altura utilizando equipamentos de alpinismo, o cara não

teve dificuldade nenhuma em relação a outras pessoas que são normais, que têm dois braços fortes, duas pernas fortes, não têm problema nenhum psicológico; o cara, ele enfrentou o desafio e foi muito bonito; serviu de lição para nós, para toda a equipe de arvorismo que trabalhou naquele dia foi importantíssimo visualizar aquela pessoa com uma deficiência e conseguir passar todas as barreiras e em momento algum é... eu intervi na atividade dele dizendo “olha você que só tem um braço é melhor fazer assim”, o cara já tinha todo o know-how, toda a vida dele na verdade ensinou de que forma trabalhar só com um braço e o cara passou todo o desafio. Isso marcou muito para toda a equipe, assim, naquele dia, marcou muito mesmo... mas eu acharia importante ter um treinamento, acharia, sem dúvida.

6) O hotel oferece algum tipo de treinamento neste sentido? Gostaria que fosse oferecido? Acha importante que seja oferecido?

Não, nós nunca recebemos. O que nós tivemos de treinamento, na questão de segurança na verdade, nós recebemos do corpo de bombeiros, enfim, de primeiros socorros, mas específico pra deficientes... assim que a gente chama, deficientes físicos é isso ? Nós não recebemos nenhum treinamento não. Ainda não.

Considero muito importante, até não só pelo fato de sabermos lidar com as situações, mas, também, conseguir amenizar o preconceito que essa pessoa possa passar, que é um pouco “ah eu não vou lá oferecer ajuda porque o cara está de muleta porque eu acho, no meu ponto de vista, que ele, ah, que ele está acostumado a se virar sozinho a subir escada”. Então, até que ponto eu posso me oferecer sem ofendê-lo também... Não sei, é uma coisa... para mim é nova assim, eu procuro fazer do meu berço, do meu aprendizado família, assim, “olha tem uma pessoa passando por dificuldades, vamos ajudar da melhor forma possível”, mas eu não sei se existe uma regra de como atender então, talvez um treinamento nesse ponto seria interessante... “Olha, pessoas assim vocês podem conduzir desta forma, cadeirante dessa forma, muleta dessa forma” sei lá... Daqui a pouco, tem Ns...é... portadores de deficiência física que eu também desconheço; daqui a pouco é deficiência mental, como já recebemos pessoas de Síndrome de Down. O próprio colégio que recebemos essa semana tinha

um gurizinho com Síndrome de Down, então até que ponto nós podemos ficar ali na volta dele cuidando e até que ponto podemos soltar essa pessoa para fazer as atividades normais. Então, isso é uma coisa que nós não temos nenhum treinamento, mas que seria interessante...acho muito interessante isso. É uma questão de atendimento; se é hospitalidade a gente tem que saber como lidar com essas situações. Hoje vai muito no feeling assim “ah, eu acho que é melhor pra isso” e daqui a pouco não é a melhor saída.

7) Você percebe este hotel como um espaço acessível?

É, em alguns pontos ele peca. A pousada foi preparada para receber, o apartamento da pousada é na parte de cima, então ele não vai pegar escada. Mas, falei também do cyber café que é um lugar onde se tem atividades de recreação para hóspedes, até mesmo para empresas, e isso aqui não tem nenhum acesso facilitado pra quem tem uma...portador de deficiência é...eu acho que deveria repensar né, sobre um elevador, uma rampa, uma coisa pra melhorar o acesso. Hoje, nós não somos assim especializados em atender esse tipo de demanda, não somos. Tem alguns lugares que peca bastante, até porque o nosso espaço é muito espalhado, ele não é num complexo só, ele tem o quiosque que fica longe, é o cyber que fica longe, a pousada é...o centro de eventos que fica longe. Também nós temos alguns setores que, em dia de chuva, é complicado. Fico imaginando ainda mais uma pessoa com problema é...uma deficiência, não problema. Semana passada, nós tivemos duas mulheres grávidas aqui, que eles estavam fazendo treinamento experiencial na parte externa do hotel , não dentro da sala, e era uma corrida de aventura, ela durou em torno de duas horas, duas horas e meia, e eu acompanhei toda a corrida de aventura dentro de um carro junto com as duas porque eu tinha que fazer o acompanhamento... (pausa para despedida de hóspede)...desculpe tive que dar tchau.

8) Qual a estrutura que um hotel deve oferecer para receber uma pessoa portadora de necessidades especiais? Você mudaria ou acrescentaria alguma coisa neste espaço?

É eu acho assim ó, do meu ponto de vista, ele não tem que ter um lugar separado para ele, eu não vejo assim. Eu acho que nós temos que tentar socializar o máximo dessa pessoa, mas ela tem que ter acesso normalmente. Ele não tem que se preocupar que o restaurante fica na parte de cima porque ele sabe que ele vai ter uma rampa de acesso, mas rampa de acesso não é para ele, a rampa de acesso é pra qualquer um que não queira subir na escada. Por exemplo, o nosso restaurante quem quiser ir pela escada vai, quem quiser ir pela rampa vai, então eu acho que não tem que estar explícito “que aqui é um lugar reservado para pessoas de né, portadores de deficiência física”, eu acho que não. Eu acho que tem que ter, que todo mundo deveria pensar de uma forma que ele não se sinta diferente assim,...que ele tenha acesso a qualquer lugar, mas todos têm o mesmo caminho do que ele. Não foi feito para ele foi feito para todos passarem.

Ah sim, acrescentaria. Acrescentaria mais rampas, tiraria mais escadas, até acho que alguns pisos deveriam ser trocados em virtude de ...é...escorregar, enfim de ...a gente tem muito paralelepípedo, eu acho que também não é legal pra quem têm deficiência, até para as mulheres mesmo que andam de salto alto (risos). Complicado aqui, colocaria mais alguns elevadores, também, até não só por uma questão de deficiência, mas, daqui a pouco, tem gente que, não quer subir a escada, teria que ter um elevador. Eu acho que seria legal, até mesmo pra facilitar o nosso trabalho, tem que subir com o equipamento, tira as escadas, bota um elevador, facilitaria pra todo mundo. É aí que eu falo, nós não estamos diferenciando para o deficiente físico, nós estamos facilitando a vida de todo mundo inclusive a dele, daqui a pouco, ali no buffet nós conseguirmos fazer com que o buffet seja é, um pouco mais baixo para que as pessoas que andam com cadeira de rodas consigam se servir melhor, consigam visualizar o buffet, acho que dessa forma assim...sem querer separar ninguém, todo mundo junto.

Entrevista nº. 2

Função: Promotor de Eventos.

Tempo de serviço: 7 meses.

Formação: Superior Incompleto – Comunicação Social.

1) O que você entende por hospitalidade?

É tão atitude isso que eu não sei te explicar...Hospitalidade sai do formalismo, acho que é ser totalmente pessoal, tu sai da regra, tu sai do que está formatado, tu realmente assistes a pessoa como se fosse na tua casa, tu não podes nesse momento enxergar como empresa, tem que fazer algo bem mais informal.

2) O que você entende por acessibilidade?

Acessibilidade...Proximidade do cliente. Acho que é estar perto, tem que ser fácil poder chegar em ti, o cliente tem que estar te enxergando...acho que é isso.

3) Em sua opinião existe relação entre hospitalidade e acessibilidade?

Elas têm que andar juntas. Pelo menos no hotel elas têm que andar junto. Tu tens que ser hospitaleiro, tens que estar pronto e tu só vais ser hospitaleiro se tu estiveres perto, porque aí tu vais enxergar a necessidade do cliente. Acho que é isso.

4) Você já atendeu algum portador de necessidades especiais? Como foi?

Sim, no hotel acho que umas duas vezes...é duas vezes. Tranquilo porque eu fui atrás de recursos que eu precisava. Uma moça foi com as pernas, ela tinha dificuldade para se estabilizar, então eu a acompanhei até um momento depois nós buscamos um carro e andávamos com ela aonde ela gostaria de ir, e realmente não tinha como, não é

um lugar de acesso para pessoas com alguma necessidade especial. Nós fomos de carro... e foi tranquilo. Nós buscamos recursos, entende, na hora aqui a gente tem muito disso... essa liberdade de ir atrás de um recurso e fazer acontecer.

5) Você se sente seguro para executar este tipo de atendimento?

De necessidades especiais eu ainda não vivi todas as situações, por exemplo, pessoa que não...com problema de visão ainda não; foi mais problema físico mesmo...Físico não... é...também é físico né, mas, mais perna, braço, aí isso sim. Por não ter vivido as outras, talvez eu fique um pouco ansiosa pelo momento, mas eu me sinto muito segura no hotel de buscar o recurso, de ir atrás e saber que eu posso ir atrás de algum instrumento para mim aqui dentro.

6) O hotel oferece algum tipo de treinamento neste sentido? Gostaria que fosse oferecido? Acha importante que seja oferecido?

Eu ainda não tive, mas pelo tempo que eu estou aqui também né, eu ainda não tive. Eu sei que tem um bom número de pessoas aí que já fez primeiros socorros. Elas fizeram para alguma espécie de atendimento, eu ainda não, por ser nova ainda não vi tudo.

Fundamental, fundamental. Nós temos um apartamento na pousada que é todo preparado para esse tipo de necessidades e eu acho fundamental.

7) Você percebe este hotel como um espaço acessível?

Sim, precisa de alguns ajustes que nós vamos vivendo, visualizando no dia a dia, mas acho que sim.

8) Qual a estrutura que um hotel deve oferecer para receber uma pessoa portadora de necessidades especiais? Você mudaria ou acrescentaria alguma coisa neste espaço?

Estrutura física? Aquelas questões de rampa, de é...algum tipo de sinalização...segurança próximo às piscinas...à noite ...com animais...que mais? Fica tão difícil quando tu vai pôr em palavras, né?

Sim, a questão... mais acesso aos prédios com rampa, nem todos nós conseguimos entrar com uma pessoa, com um cadeirante, por exemplo, ou alguma outra dificuldade, precisa de alguns ajustes; mais de rampa que eu acho que já auxilia à pessoa com deficiência visual e cadeirantes.

(Neste trecho peça que ela me identifique os pontos)

O prédio vermelho, que é o prédio administrativo, tem um cyber em cima, acho que ali precisa; (...) Acesso ao cyber, cadeirante, só se for levado no colo, no cyber, no último andar.

Entrevista nº. 3

Função: Coordenador de Atendimento na área de A&B.

Tempo de serviço: 5 anos.

Formação: Curso de Garçon no Senac; Curso de maître em SP; Superior Incompleto em Serviço Social; especialização na UFRGS como Educador Social – comunidades em situação de periculosidade.

1) O que você entende por hospitalidade?

Hospitalidade, ...é... tudo, tudo do bem, tudo do bom, da qualidade, porque hospitalidade é... não é só o espaço, são as pessoas que estão nesse espaço, promovendo esse espaço. Porque o nosso grande problema é que os clientes cheguem até aqui: a estrada é ruim, é Viamão, é o interior de Viamão, e o cliente quando ele entra aqui, ele tem que se sentir...é, um rei. Então eu vejo hospitalidade como fazer com que o cliente se sinta.. o hóspede se sinta rei, rei não, assim com tudo que tem direito mesmo, não importa se tu tens que correr daqui para buscar um copo de gelo lá para ele. Então, a hospitalidade para mim é o sentir bem, o hóspede se sentir bem, e não, não ver muito o lado comercial disto, mas sim a satisfação, porque a parte comercial é outra, mas assim...é...o cliente se sentir bem, que ele saia daqui quando engate a primeira depois do portão “ai, que vontade de voltar”, então hospitalidade eu vejo assim, fidelização do cliente.

2) O que você entende por acessibilidade?

Acessibilidade...hã...também está meio dentro da minha, dessa minha primeira colocação, que é fazer com que ele volte. Dentro da minha área, é...acessibilidade eu vejo como fazer o bem pra que ele retorne, e, com todos os atrativos. Fazer com que esses atrativos façam que ele volte.

3) Em sua opinião existe relação entre hospitalidade e acessibilidade?

Total, total. É um elo, são elos, então em qualquer momento que isso seja quebrado o cliente será afetado. Então, é uma corrente, e esses elos estão permanentemente...bom aqui nós vemos assim, momentos que algo, ou uma informação que não te passam de forma correta ... “ele queria copo de vidro num coffee break e foi colocado copo plástico” pô...isso para o cliente marca muito, então foi uma falta de comunicação, então tem que ser muito ligado uma coisa na outra pra, pra que aconteça realmente o evento do cliente.

4) Você já atendeu algum portador de necessidades especiais? Como foi?

Sim, sim. Nós recebemos agora a Província de São Pedro onde tinham crianças com Síndrome de Down, que vieram dentro desses grupos. Tentamos, na forma do possível, atendê-los de forma igual, atendendo a suas necessidades, assim como alguns com problema de alimentação, mas de uma forma normal. E dentro do meu trabalho fora é... eu trabalhei, tive a experiência de trabalhar, com um grupo de surdos, dentro de uma instituição, e a experiência foi fantástica porque tu não, tu ficas olhando o que o... os sinais que o tradutor está fazendo pra eles e tu tens que manter o teu raciocínio naquela idéia que tu estás passando. Então, dentro desse nosso trabalho, é bem tranqüilo sim, e nós fazemos de tudo para mantê-los dentro de uma realidade normal, assim... não que a deles seja anormal...mas normal.

5) Você se sente seguro para executar este tipo de atendimento?

Hoje eu sinto, depois de ter desenvolvido esse trabalho ali com esse grupo, hoje eu me sinto seguro. Claro, teria que me instrumentalizar muito mais, principalmente na língua de sinais, desde que eu tive essa experiência, mas me sinto seguro para atender porque, mesmo se tiver alguma deficiência, eu vou perguntar para ele como é que se faz isso. Então, nisso eu tenho segurança, não teria medo, não.

6) O hotel oferece algum tipo de treinamento neste sentido? Gostaria que fosse oferecido? Acha importante que seja oferecido?

Não, não. Com certeza. Acho, acho muito importante porque é o tipo de coisa que tu não levas, principalmente nós que somos prestadores de serviço, tu não levas só para o hotel, tu tens condições de multiplicar isso, então, a mesma coisa da etiqueta, se tu não aprenderes em casa, não aprenderes no colégio, tu vais ter que aprender algum dia se não tu não vais entrar no restaurante porque tu tens vergonha daquele monte de talheres. Então...é se nós tivéssemos essa oportunidade, nós iríamos, com certeza, multiplicar isto ...é... nas outras empresas aonde nós prestamos serviço também.

7) Você percebe este hotel como um espaço acessível?

Sim. Sim, apesar das distâncias, mas em todos os locais tu tens para cadeirante, tu tem como ter esse acesso. Os toilets.. é...também tem toilets preparados para os portadores.

(Isso em todos os pontos ou em alguns específicos?)

Só não tem no cyber porque é bem alto, aí no cyber só com elevador, mas os outros sim, os outros pontos sim. Lá na pousada, o apartamento que é montado para os portadores tem o acesso.. é bem fácil, e fica no mesmo andar da recepção.

8) Qual a estrutura que um hotel deve oferecer para receber uma pessoa portadora de necessidades especiais? Você mudaria ou acrescentaria alguma coisa neste espaço?

Olha, eu penso que seja ver de que forma... a legislação e que o próprio o próprio deficiente necessite... e se adaptar, não pegar “não eu penso que seja assim, eu penso que seja”, nesse ambiente onde nós estamos dá para chegar, porque tem uma escada aqui, mas tem uma rampa ali, então pensar isso, claro, pensar de acordo com a legislação e ver as dificuldades e fazer com que uma pessoa deficiente, por exemplo, “como é que isso fica melhor pra ti” buscar neles essa adaptação. Para nós aqui seria tranquilo porque tudo que é proposto aqui pô, é colocado na hora.

Ah, acrescentaria. Acrescentaria bastante... algumas coisas sim, é ...como ter um veículo específico, porque se a pessoa está aqui na pousada e o almoço é no restaurante, a refeição é no restaurante, nós podemos colocá-lo dentro de algum carro dele, ou um carro da empresa para levá-lo, mas se tivesse uma cadeira, com aquele sistema eletrônico, seria bem mais fácil essa forma de acessar esse espaços. Alguns ambientes como na pousada, para chegar até o restaurante, também não é tão fácil

porque tem degraus, ali não tem uma rampa ainda, então tem algumas coisas que precisam ser melhoradas e tem como serem melhoradas.

(Tu comentaste que participaste da implantação do projeto, desde o início. Percebeste alguma preocupação com isso na implantação? Quais foram as providências com relação a isso, sobre acessibilidade, assim sobre rampas, espaço físico em geral? Tu percebeste algo nesse sentido?)

Sim, desde o início, a preocupação do empresário foi com isso, tu podes circular por toda a área do hotel, todas as áreas, tu vais conseguir chegar nos pontos sem um degrau, sem nada. O cadeirante anda por todos os pontos. Então, teve essa preocupação desde o início; a própria piscina é feita em um sistema que vai afundando, desde a prainha, tudo marcado com cores, para que ele veja que o limite dele é aquele ali. Então, foi pensado desde o início, bastante.

(Tu conviveste também com um grupo de deficientes visuais...desculpa auditivos. Nesse espaço tu percebes acessibilidade para essas pessoas?)

Não. Aqui dentro que eu conheça não, não mesmo. Então vai mais no...se hoje acontecer de alguém vir fazer a visita aqui será mesmo no improviso, nada através da forma correta de comunicação.

Entrevista nº. 4

Função: Gerente Comercial – experiência nas áreas de A&B e eventos.

Tempo de serviço: 5 anos.

Formação: Superior Completo – Turismo.

1) O que você entende por hospitalidade?

Hospitalidade. Primeiro assim é a recepção, é o bem recepcionar, no sentido amplo assim, e que engloba o todo, não só o serviço..há... quanto se tu expandir à região, enfim eu acho que é o bem receber, de modo geral, dentro do turismo. E, acho que é isso assim, a parte de relacionamento do hóspede, não só o bem atender mas entender o quê que o hóspede ou o cliente, em evento, está buscando naquele momento, e atender às necessidades. Eu diria assim.

2) O que você entende por acessibilidade?

Dentro do projeto? Acesso pra mim é como a pessoa vai chegar no estabelecimento, enfim, eu entendo mais dessa forma, tanto a parte de manutenção de estradas, enfim, um acesso à parte visual, localização, de estar bem sinalizado. Não sei se é nesse intuito.

3) Em sua opinião existe relação entre hospitalidade e acessibilidade?

Sim, totalmente. Eu acho que sim, um está integrado ao outro. Faz parte da hospitalidade, eu acredito.

4) Você já atendeu algum portador de necessidades especiais? Como foi?

Já atendemos alguns casos. É tem alguns espaços que a gente realmente não consegue atender na sua necessidade. Fica um pouco constrangedor, em alguns momentos, em função disso, de o espaço não estar adaptado. Nós temos alguns espaços próprios, como um apartamento pronto para esse tipo de atendimento e os acessos dentro do projeto também permitem, normalmente tem as rampas que facilitam. O único espaço que a gente teve uma dificuldade foi o cyber, que realmente ele só tem uma escada de acesso, então não se conseguiu atender. Mas foi o único caso de ambiente.

5) Você se sente seguro para executar este tipo de atendimento?

Não. Eu acho que é bem delicado, assim, nos temos que estar bem preparados e, principalmente, o espaço oferecer o conforto para esse...para a pessoa. Mas eu acho que não é muito confortável, eu acho que nos precisávamos nos preparar um pouco mais nesse sentido.

6) O hotel oferece algum tipo de treinamento neste sentido? Gostaria que fosse oferecido? Acha importante que seja oferecido?

Especificamente não. A gente teve alguns treinamentos que se explorou essa parte, mas muito superficialmente, assim específico pra esse atendimento não. Não tivemos porque, o quê que acontece, o nosso foco são eventos e a parte de hospedagem, realmente, foi essa estruturação desse apartamento, então, foi uma necessidade que a gente viu muito superficialmente, então eu acredito que agora nos novos projetos a gente vai ter mais esse cuidado, de ver realmente a necessidade, de ver qual é a necessidade específica hoje dentro da hotelaria.

Acho que sim. Acho super importante.

7) Você percebe este hotel como um espaço acessível?

Eu acho que sim. Com algumas limitações, mas ele é, eu acho que é.

8) Qual a estrutura que um hotel deve oferecer para receber uma pessoa portadora de necessidades especiais? Você mudaria ou acrescentaria alguma coisa neste espaço?

Eu acho que primeiro a gente tem que entender realmente qual é a necessidade de cada caso e aí adaptar, não só em acessos externos, mas a necessidade do apartamento, de cada ambiente, enfim do serviço de restaurante. Em todos os espaços

ele deve receber o atendimento que ele necessita. E eu acho que aí, a partir... deve existir...hã...como é que se diz?...algum...onde a gente busque alguma informação e que seja específica já pra esse atendimento, uma norma, não sei se existe.

Esse prédio eu acho que ele tem, teria que sofrer uma...porque se explora ele muito como um ambiente do hóspede, então eu acho que teria que ter acessibilidade nesse caso **(O prédio do cyber?)** É do cyber, realmente, é uma estrutura que já existia. O que se consegue fazer hoje é um pouco complicado, de um custo muito elevado, mas se tu estás oportunizando aquele espaço para o hóspede acho que ele deveria ser pensado. Por dentro dos outros espaços eu acho que o básico até se atende, teria que ver dentro dessa norma o quê que está faltando para poder ser adaptado. Provavelmente tenha muita coisa.

(Você falou que participou desde o início da implantação do hotel. Naquela época percebia alguma preocupação com esta questão da acessibilidade?)

Eu acho que sim, mas como eu te falei, talvez superficialmente, a gente não tinha ainda o atendimento propriamente. Na construção, principalmente da pousada, que se teve mais essa preocupação, mas não se buscou nada específico, assim, dentro da hotelaria. Eu acho que o mais superficial, poderia ter sido mais...hã... buscado realmente mais detalhado essa necessidade. Preocupou-se, mas não da maneira que deveria de repente.

(Você chegou a acompanhar a construção dessa unidade especial para portadores de necessidades especiais?)

Muito próximo não, foi mais o Samuel que conduziu com o arquiteto e o pessoal da pousada também. Mas é o Samuel que conduz mais a parte de projetos com os arquitetos, enfim.

Entrevista nº. 5

Função: Diretor – proprietário.

1) Eu gostaria de saber de ti sobre a implantação do hotel pensando na questão da acessibilidade. Houve alguma preocupação nesse sentido?

Quando nós instalamos o espaço físico, justamente, nós pensamos na localização... e... por ser próximo de Porto Alegre... nós tínhamos três alternativas de fazer o Vila Ventura. Essa aqui seria a terceira alternativa e nós a escolhemos, justamente, pela questão de proximidade. A outra era Canela, na divisa com Canela e Três Coroas, onde tem o rafting e canoagem lá no rio Paranhansas, a outra era uma fazenda que nós compramos aqui, que fica perto de Águas Claras, e a terceira seria essa aqui que era um sítio de lazer que nós tínhamos e, por ter perdido a finalidade de uso familiar do sítio, ficou disponível. Nós optamos por aqui por ser próximo de Porto Alegre. E o instrumento como esse que a gente instalou aqui, o grande diferencial dele é a questão de acesso rápido, acesso fácil e aqui nós temos três acessos para cá, um que vem pela Protásio Alves, um que vem pela Bento Gonçalves e um outro que vem pela RS 118. Teria um quarto, inclusive, vindo pela Zona Sul de Porto Alegre, pelo Lami. Então é uma localização que se permite um deslocamento fácil... e ele tem uma situação de retorno rápido também...é... e não correndo risco de pegar, por exemplo, uma Free Way lotada ou uma RS 040 lotada, existe possibilidade de escapamento.

2) O que você entende por hospitalidade?

O que é hospitalidade... eu não tenho, de forma acadêmica, como te responder isso aí porque eu não tenho estudo para isso, mas hospitalidade para mim é tu poder ser recebido de uma forma que tu tenhas, assim, plena satisfação de estar naquele lugar, que tu tenhas, assim, uma referência de bem estar... eu cheguei como se eu estivesse na minha casa, vou ser tratado como se eu estivesse na minha casa,

evidentemente, com todo respeito e com todo o profissionalismo que se exige, mas que as pessoas saiam hiper satisfeitas e não satisfeitas, que a gente consiga encantar o cliente e não simplesmente...aliás, que a gente consiga surpreender o cliente e não simplesmente encantá-lo essa é a minha idéia.

3) O que você entende por acessibilidade dentro do espaço do hotel?

Eu não sei, eu não pensei nisso, mas eu acho que seria assim..é.. ter todos os instrumentos disponíveis para o cliente de forma rápida, de acesso rápido, com conforto, por exemplo, nós ainda temos uma situação aqui interna, para quem está em uma área rural, de que alguns acessos a pessoa ainda se expõe ao sol e à chuva, num determinado momento nós pretendemos que todos os caminhos que dão acesso aos principais prédios e às principais atividades sejam cobertos. Nós já cobrimos, hoje, uma grande parte disso. Tem dois pontos que vão ser difíceis de fazer, um que dá acesso à área esportiva, ao campo de futebol, por ser muito longo, e o outro porque vai alterar o paisagismo que é justamente a ligação da pousada com os demais prédios de eventos, enfim, então isso o arquiteto está tratando para que a gente possa dar esse conforto ao hóspede sem que isso agrida.. hã.. assim... a parte paisagística, ou a parte de bem estar, meio ambiente, enfim, mas o que eu posso dizer, assim, o que eu visitei de outros resorts e que nos ajudaram a modelar o Vila Ventura, é que quem vem para um hotel como este, está indo para um local..é... destino, não está indo para uma situação assim...é...de um hotel de passagem, então ele se submete também, a essas questões de intempéries, ele não se importa tanto. Ontem foi um caso, um exemplo que a gente teve que um dos eventos estava em uma área que não está com acesso ainda coberto e o pessoal não teve nenhum problema, nenhuma dificuldade de, usando guarda-chuvas, usando guarda-sóis, de chegar ao destino deles que era o restaurante, mas isso me incomoda um pouco porque eu acho que tem que ser colocado em uma situação assim que as pessoas venham sim para uma área rural ou para uma área ampla, de áreas livres, mas que tenham todo o conforto de se deslocar entre elas, enfim.

(Pensando no atendimento para pessoas portadoras de necessidades especiais, como você percebe essa acessibilidade aqui no hotel?).

Tudo que a gente fez a partir do que já existia a gente teve esse cuidado de construir rampas de acesso, inclusive, construímos um apartamento para receber pessoas que são dependentes físicas, com suporte de segurança, enfim, com todos os detalhes que são sugeridos ou que são indicados para pessoas que têm essa necessidade. O que estava feito antes, por ser uma propriedade que nós adaptamos, não tem chance de nós ajustarmos isso, acertar, pelo menos a curto prazo. Todas as construções novas que estão sendo projetadas no hotel têm sempre um acesso térreo, elas nunca terão acessos..é... assim.. indisponíveis para esse tipo de necessidade, então nós estamos tratando sempre com muito cuidado isso aí.

(Então essa questão foi pensada desde o início? Desde a implantação do hotel?)

Sim, foi pensada desde o início. Nós temos o acesso ao restaurante, que é a parte mais alta da nossa propriedade, todo ele tu faz com rampa e tu também tem as escadas, tu tem opcional a rampa para quem tem a necessidade de ser transportado até lá. O único espaço que nós temos que é inacessível a alguém que vá ser transportado de cadeira de rodas é o cyber café, é o único espaço, os demais todos têm a possibilidade de chegar por rampas e por acessos fáceis. Esse já era feito e nós, simplesmente, o adaptamos não tinha possibilidade de fazer de novo..é.. a não ser que se crie a possibilidade de fazer com elevador o que eu acho que não tem nada a ver com o espaço, então, esse prédio, no futuro, vai ser transformado em uma área de recreação, de sala de jogos..e.. que o acesso a essa sala se dará de forma.. é ..fácil para quem usa cadeira..é.. sempre ficará inacessível a parte do bar lá de cima, mas como terão outras alternativas de bares aqui, então, poderá ser utilizado um outro ambiente que não aquele.

(Qual foi a preocupação na hora de montar a UH adaptada para portadores de necessidades especiais?)

Eu tenho uma situação em casa, aliás, eu tive duas. Meus pais, que moraram nessa propriedade, eu comprei para eles morarem aqui, os dois tiveram os últimos anos da vida deles em cadeira de rodas, então, isso foi uma coisa que nós convivemos, e nós sabemos da necessidade, por isso que o hotel tem caminhos internos, todos pavimentados. Isso chega a formar quase dois mil metros de caminhos internos, de pistas de caminhada, de acesso aos viveiros, enfim, à mata nativa, tudo poderia ser feito com cadeira de rodas, justamente por essa necessidade. Nós fizemos a maioria disso na época em que meus pais ainda estavam vivos e que nós tínhamos que transportá-los, então... é justamente pela vivência e saber da necessidade que a gente desenvolveu... é... mas tivemos um apoio..é..por sugestão, também, dos nossos parceiros, a PUCRS a UFRGS, que desde o começo nos acompanha aqui, nos sugerindo, junto com a arquiteta, que é a Leia Japour, a questão de tu ter acesso para essas pessoas que são dependentes físicas, aliás, já recebemos grupos inteiros aqui de pessoas que são... é ...portadores de alguma deficiência e que tiveram total acesso em todas as áreas, menos no cyber café.

4) O hotel oferece algum tipo de treinamento neste sentido?

Existe um treinamento que nós fazemos para todos os funcionários, na parte de capacitação e motivação, ainda em número muito menor do que nós desejamos, principalmente em função da demanda de eventos, mas o pessoal é treinado sim. Em relação ao treinamento para atendimento de pessoas especiais, não foi feito nenhum específico. Nós estamos aprendendo isso conforme a necessidade.

(Pensando em deficientes auditivos e visuais, por exemplo, você considera que ainda exista algo a ser feito?)

Foi-nos sugerido o nome de um profissional, que trabalha com essa área de treinamento experiencial, e que é específico para pessoas dependentes, principalmente, deficientes visuais. Nós já fizemos contato com ele para a realização de um treinamento para que nós estejamos aptos a receber este tipo de público, saber como tratá-los, porque às vezes não é uma situação simples de perguntar como é que tu desejás, é até constrangedor para quem tem essa necessidade. Nós precisamos estar preparados para algumas situações que são comuns. Eu não lembro o nome do profissional, mas foi sugerido por um hóspede que esteve aqui e que trabalha nessa linha de treinamento experiencial.

(Existe prazo para que esse treinamento seja realizado?)

Nós temos um pico de atividade agora em outubro, novembro e dezembro e nós temos uma equipe enxuta, então, no momento, nós não temos como pensar em treinamento. Nessa época, no máximo, nós fazemos uma reunião de briefing, mas a partir de janeiro, fevereiro ou março nós pretendemos realizar esse treinamento. São duas áreas muito preocupantes, uma é a de primeiros socorros, que nós temos que ter sempre um treinamento e, como nós mudamos muita gente aqui... nós fizemos essa capacitação no começo, só que já mudaram muitas pessoas e nós não atualizamos isso. E a outra área é essa de atendimento de pessoas especiais.

(Os pontos de lazer são acessíveis?)

Sim a nossa piscina, por exemplo, não tem degraus ela forma uma rampa com profundidade gradativa que chega até 1,60m de profundidade. A piscina antiga possuía degraus, portanto, não previa essa situação. Na construção dessa nova piscina, nós pensamos neste tipo de público e também nas crianças.

ANEXO II – FOTOS

UNIDADE ADAPTADA



Entrada da unidade adaptada n° 204



Cama (opção solteiro e casal)



Frigobar



Interior frigobar



Controle remoto



Telefone



Entrada banheiro



Banheiro



Interfone banheiro



Detalhe interfone



Porta com vista para área externa

ANEXO III

INFORMAÇÕES GERAIS

RESTAURANTE

Horários: das 8h às 10h (café da manhã), 13h às 15h (almoço) e 20h às 22h (jantar) sujeito a alterações. O buffet do nosso restaurante oferece vários tipos de saladas, pratos típicos da culinária brasileira e pratos exclusivamente elaborados.

CAFÉ PÔR-DO-SOL – CYBER CAFÉ

Junto ao prédio de eventos, no andar superior, constitui-se de um ambiente acolhedor com vista panorâmica e exuberante ideal para seu happy-hour.

BAR DA PISCINA E QUIOSQUE (SALA DE JOGOS)

Horário de verão: a partir das 10h

Estrategicamente localizado próximo às piscinas proporcionando ao hóspede maior conforto e facilidade. Ideal para servir coquetéis, drinks, cervejas, refrigerantes, sucos de frutas, além de sorvetes, lanches rápidos e petiscos. Dispõem de vestiários e com salão de jogos.

PISCINAS TÉRMICAS

Estrutura temática integrada ao SPA de onde são disponibilizados os vestiários. Não há armários para guarda de volumes. As toalhas para as piscinas serão fornecidas na recepção da pousada. Após seu uso, solicitamos a devolução no mesmo local.

CHECK-OUT

As diárias encerram às 12h. Caso necessite ficar por mais tempo, contate a recepção (300). Aos domingos liberamos late check-out até às 17h, exceto os domingos que tiver check in.

COFRES

Todos os nossos apartamentos possuem cofres individuais. As instruções de manuseio estão fixadas na porta do cofre. Dúvidas quanto ao funcionamento contate a recepção.

VOLTAGEM

Em nossa cidade a voltagem é de 220V. Se for necessário, solicite transformador na recepção.

CANAIS DE TELEVISÃO

TV GUAÍBA	CANAL 02	UNIVERSAL CHANNEL	CANAL 43
TV PAMPA	CANAL 04	DISCOVERY KIDS	CANAL 45
SBT	CANAL 05	CARTOON NETWORK	CANAL 46
TVE - RS	CANAL 07	WARNER CHANNEL	CANAL 47
BANDEIRANTES	CANAL 10	TNT	CANAL 48
TV GLOBO	CANAL 12	SONY	CANAL 49
REVISTA NET	CANAL 14	FOX	CANAL 50
CANAL 20	CANAL 20	DISCOVERY	CANAL 51
MTV BRASIL	CANAL 22	BOOMERANG	CANAL 57
SHOPTIME	CANAL 31	ESPN	CANAL 60
FUTURA	CANAL 32	TELECINE PREMIUM	CANAL 61
NATIONAL GEOGRAPHIC	CANAL 33	TELECINE ACTION	CANAL 62
CANAL RURAL	CANAL 35	TELECINE EMOTION	CANAL 63
SPORT TV2	CANAL 38	TELECINE PIPOCA	CANAL 64
SPORT TV	CANAL 39	TELECINE CULT	CANAL 65
GLOBO NEWS	CANAL 40	CNN INTERNATIONAL	CANAL 68
GNT	CANAL 41		A partir do
MULTISHOW	CANAL 42	MÚSICAS	CANAL 300

TELEFONES : interno e cia aéreas

Linha externa	0
Recepção Pousada	300 / 9000
Gerência Eventos	333
Recepção/ Auditório	319
Prédio Mata	348

Restaurante	325
Fax	335
Prédio Africa	342
Sala de Jogos	327
Cyber Café	323

GOL - 0300-115.2121

TAM - 4002-5700 / 0800-570.5700

VARIG - 4003-7000

AEROLINEAS ARGENTINA - 0800-703.3313

AMERICA AIRLINES - 0300-789.7778

OBS: Para *ligação externa* discar 0 (zero) para número convencional ou 6 (seis) para celular antes do número desejado.

Para *ligação internacional* - 00 (21 - operadora) + código do país + código da cidade + nº do telefone.

Preços e Produtos do FRIGOBAR

Quant.	Produto	Preço Unitário
02	Coca Cola	2,50
02	Coca Cola Light	2,50
02	Guaraná	2,50
02	Guaraná Light	2,50
02	Água Mineral s/ gás	2,50
02	Água Mineral c/ gás	2,50
02	Todynho	2,00
04	Cerveja LongNeck	3,00
01	Espumante Nocturno Brut / Demi-Sec	29,00
02	Chocolates	2,00
02	Amendoim	3,50
02	Castanhas	3,50
01	Halls	1,50
01	Trident	1,50

OBS.: As comandas de consumo do frigobar são atualizadas diariamente. Qualquer divergência comunique a recepção (300).

COBRAMOS 10% TAXA DE SERVIÇO

NÃO DISPONIBILIZAMOS ROOM SERVICE.