

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO**

ALAN RODRIGUES DA SILVA

**ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: ESTUDO DE CASO NA REDE MANAUS
HOTÉIS**

MANAUS

2024

ALAN RODRIGUES DA SILVA

ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: ESTUDO DE CASO NA REDE MANAUS HOTÉIS

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção de nota de AP2 da disciplina de
Seminário de Pesquisa II do curso de
turismo da Universidade do Estado do
Amazonas

Orientador(a): Prof.(a). Dra. Marklea da Cunha Ferst

MANAUS

2024

ALAN RODRIGUES DA SILVA

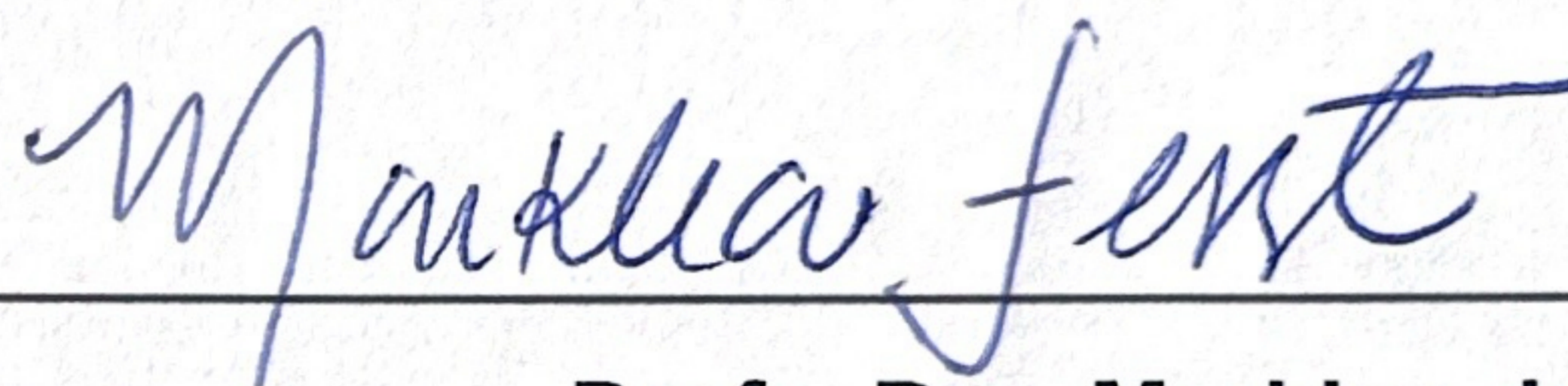
**ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: ESTUDO DE CASOS NA REDE
MANAUS HOTÉIS**

Artigo apresentado, avaliado e aprovado pela Comissão Examinadora e referendado pelo Colegiado do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Manaus (AM) 17, de julho de 2024.

Comissão Examinadora:

Presidente:



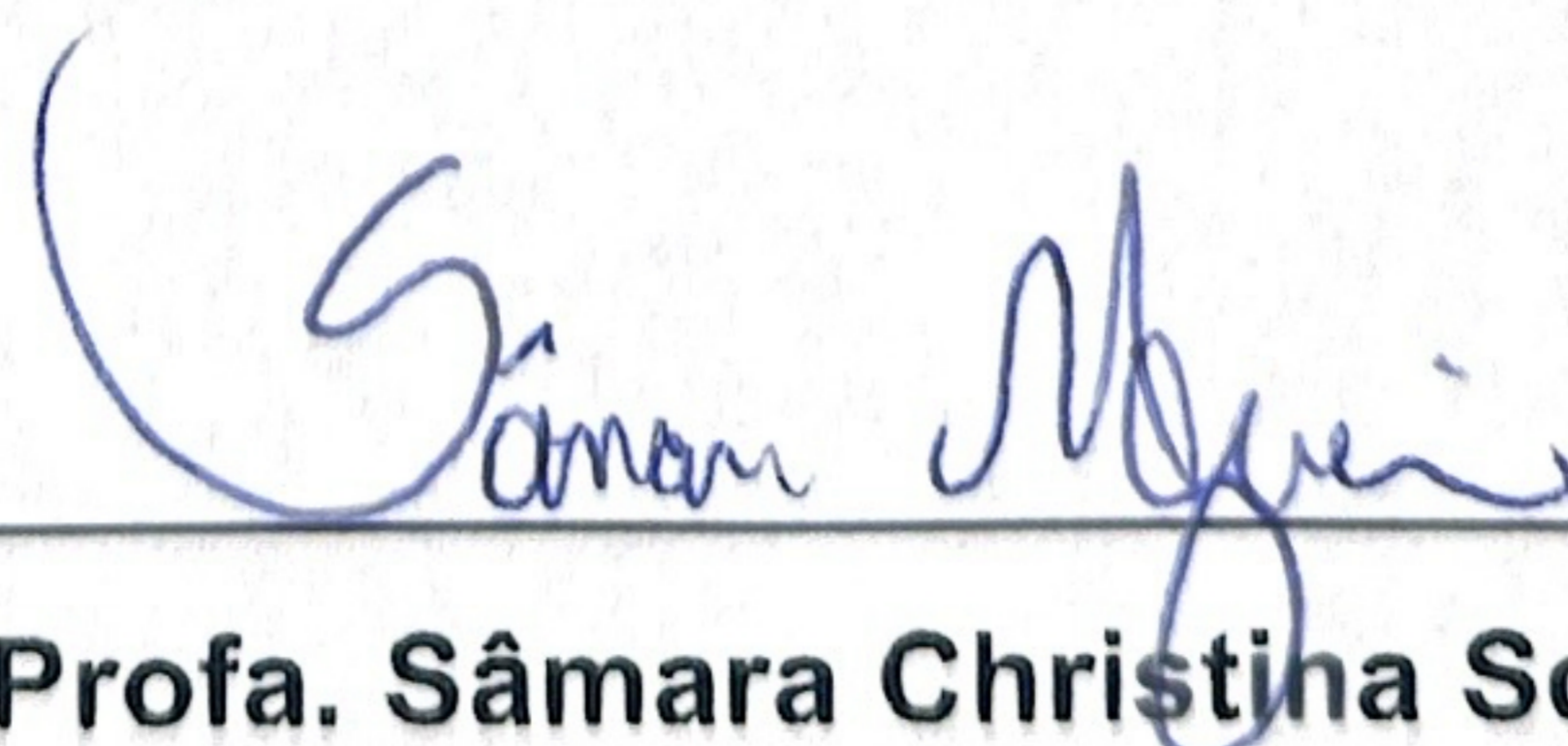
Profa. Dra. Marklea da Cunha Ferst
Orientador

Membro 2:



Profa. Dra. Helen Rita Menezes Coutinho Instituição
Universidade do Estado do Amazonas

Membro 3:



Profa. Sâmara Christina Souza Nogueira, Esp.
Universidade do Estado do Amazonas

**ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: ESTUDO DE CASO NA REDE MANAUS
HOTÉIS**

**ACCESSIBILITY IN THE HOTEL INDUSTRY: CASE STUDY IN THE MANAUS
HOTÉIS NETWORK**

Alan Rodrigues da Silva¹

Marklea da Cunha Ferst²

RESUMO

Considerando o Decreto nº 9.296/2018, que implementou as normas de acessibilidade para os meios de hospedagem, nesta pesquisa se demonstra quais são estas normas e as consequências da sua inobservância, pois, se por um lado há um potencial mercado de turistas com deficiência e crescimento do ramo da hotelaria, por outro questiona-se sobre a capacidade dos meios de hospedagem de atender as normas de acessibilidade. Este artigo tem como objetivo analisar as conformidades em relação aos requisitos legais de acessibilidade em uma rede de hotéis de Manaus. Trata-se de uma pesquisa descritiva, explicativa e de campo, utilizando-se o método dedutivo e abordagem bibliográfica e documental. Os resultados demonstram que há adaptações, embora ainda haja uma significativa lacuna no atendimento pleno às normas estabelecidas pelos Decretos nº 9.296/2018 e nº 11.303/2022, bem como pela Lei nº 13.146/2015. **Ademais, o não atendimento da legislação pode culminar em sanções judiciais e administrativas para a rede hoteleira.**

PALAVRAS-CHAVE: acessibilidade; meios de hospedagem; legislação.

ABSTRACT

Considering Decree No. 9,296/2018, which implemented accessibility standards for accommodation facilities, this research demonstrates what these standards are and the consequences of non-compliance, as, on the one hand, there is a potential market for tourists with disabilities and growth of the hotel industry, on the other hand, questions are raised about the capacity of accommodation facilities to meet accessibility standards. This article aims to analyze compliance with legal accessibility requirements in a hotel chain in Manaus. This is descriptive, explanatory and field research, using the deductive method and bibliographic and documentary approach. The results demonstrate that there are adaptations, although there is still a significant gap in full compliance with the standards established by Decrees nº 9,296/2018 and nº 11,303/2022, as well as by Law nº 13,146/2015. Furthermore, failure to comply with legislation may result in judicial and administrative sanctions for the hotel chain.

KEYWORDS: Accessibility; Accommodation facilities; Legislation.

¹**Alan Rodrigues da Silva** – Graduando em Turismo. Função, Universidade do Estado do Amazonas (UEA), Manaus, Amazonas, Brasil. Currículo Lattes ou similar. E-mail: ards.tur21@uea.edu.br

²**Marklea** - Professora Adjunta na Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, Amazonas, Brasil. Doutora em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil. E-mail: mferst@uea.edu.br, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4399-8870>.

INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade de grande relevância econômica e social, com impactos significativos em diversas esferas da sociedade, como afirmou o Relatório de Impacto Econômico (EIR) do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC, 2024) que o turismo foi responsável por quase 8 milhões de empregos e 7,8% do PIB do Brasil em 2023. No relatório de 2024 afirmou que em 10 anos o turismo contribuirá com US\$ 16 trilhões na economia dos países e o setor representará 11,4% do PIB mundial, responsável pela criação de 449 milhões de empregos (Brasil, 2024).

No entanto, apesar dos avanços observados, ainda persistem desafios relacionados à acessibilidade, especialmente para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Neste contexto, estudos que investigam a relação entre turismo e acessibilidade assumem uma importância crucial não apenas para o meio científico do turismo, mas também para os âmbitos internacional, nacional e local.

O franco desenvolvimento da atividade turística reflete na indústria hoteleira, posto que 49,6% dos turistas utilizam hotéis, flats, resorts ou pousadas como meio de hospedagem (Brasil, 2017), estimando-se uma alta de 3,2% nas ocupações dos hotéis no Brasil para o ano de 2019 (HotellInvest, 2019).

Percebe-se que as estimativas de crescimento para a hotelaria são promissoras. Todavia, o que se questiona é o quanto, na medida em que se cumpriu ou não o que se estabelece na Lei nº 13.146/2015 e Decreto nº 9.296/2018, os meios de hospedagem em Manaus estão preparados para atender a demanda projetada. Para fins deste trabalho analisou-se especificamente a demanda de hóspede-turista com deficiência ou mobilidade reduzidas (PcDMr), uma vez que no Brasil, aproximadamente 18,6 milhões de brasileiros possuem algum tipo de deficiência (PNAD, 2023), o que corresponde a 8,9% da população.

Ao se considerar as pessoas com mobilidade reduzida, composta por idosos, gestantes, obesos e pessoas com alguma dificuldade de mobilidade, o número de turistas PcDMr é bastante significativo, motivo pelo qual diversos autores apontam o turismo para a PcDMr – conhecido como turismo acessível – como um promissor e rentável nicho de mercado (Dávid& Kiss, 2011; Rabontu, 2018).

Todavia, as necessidades de instalação para turista PcDMr não tem ocupado a importância necessária na agenda de providências dos meios de hospedagem (Lyu, 2017). Considerando a necessidade de adaptação dos hotéis e congêneres

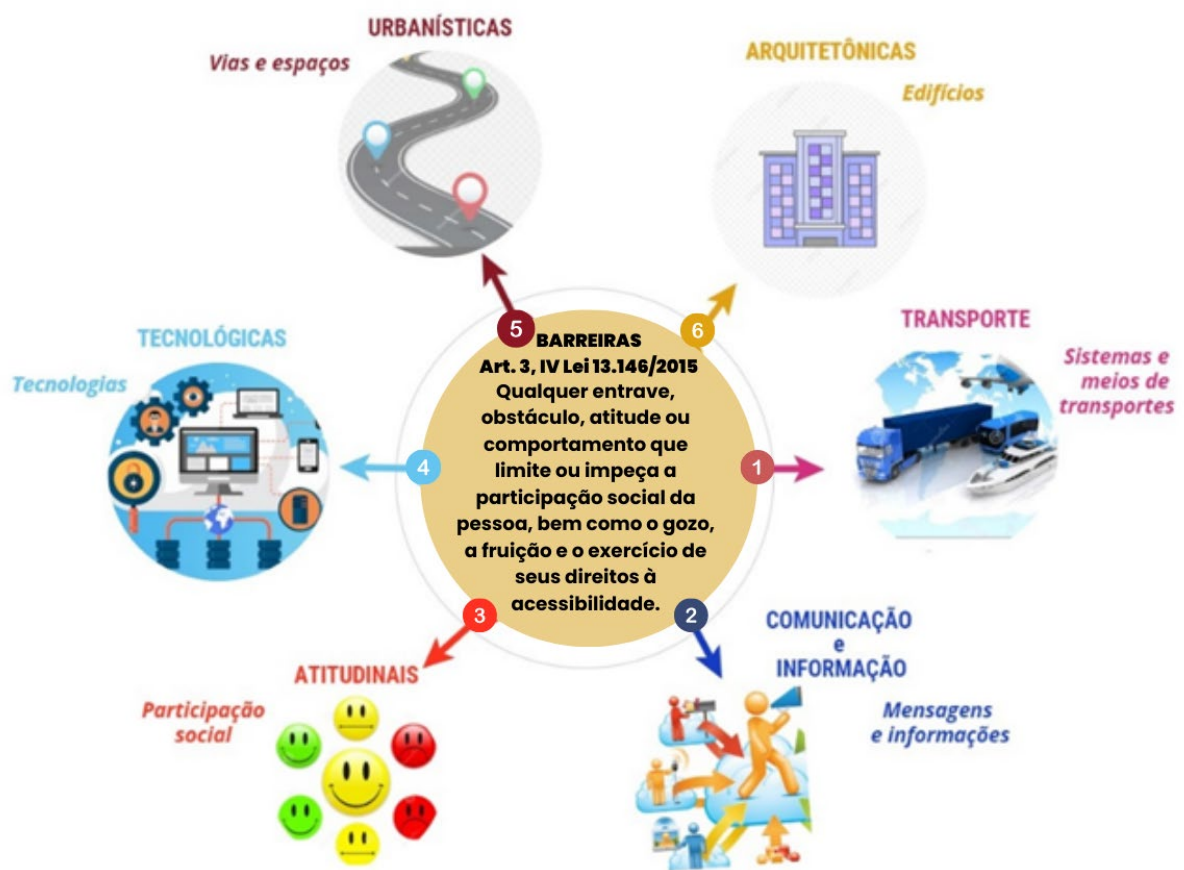
para atender as necessidades do hóspede com deficiência ou mobilidade reduzida, este trabalho tem como objetivo geral: analisar as conformidades em relação aos requisitos legais de acessibilidade na Rede Manaus Hotéis. E, como objetivos específicos: (i) caracterizar a deficiência e a acessibilidade; (ii) identificar os requisitos legais a serem observados pelos meios de hospedagem para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida; (iii) analisar os elementos resultantes do não atendimento dos requisitos legais de acessibilidade.

2 PREVISÕES LEGAIS DE ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA E O IMPACTO NO SEU DESCUMPRIMENTO

No atual conceito de deficiência, se entende a necessidade de adequação do meio ambiente às necessidades da pessoa com deficiência, ou seja, é fundamental a promoção de um meio ambiente acessível que atenda às necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida para que esta possa gozar plenamente dos seus direitos fundamentais, entre eles, o turismo e o lazer. (Degener & Quinn, 2018; Rabontu, 2018).

Para que se garanta à PcDMr o pleno gozo de seus direitos, em igualdade de condições com as demais pessoas, a Lei 13.146/2015 estabelece a obrigatoriedade de se eliminar todas as barreiras que impeçam ou limitem a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade. (BRASIL, 2015; Leite, Ribeiro, & Costa Filho, 2016). No infográfico 1, tem-se as barreiras descritas na legislação.

Infográfico 1 – Tipos de Barreiras



Fonte: Elaborado pelos autores (2024) com base no art 3, IV da Lei 13.146/2015

A acessibilidade se caracteriza como a possibilidade e condição de alcance de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transporte, informação e comunicação, bem como serviços e instalações abertos ao público de uso público ou privados, de uso coletivo, para a utilização com autonomia e segurança, por parte da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (Brasil, 2015).

No tocante a hotelaria, a Lei 13.146/2015 estabelece no artigo 45 (Brasil, 2015), que os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, devendo adotar todos os meios de acessibilidade previstos na lei.

Ao dispor sobre os projetos arquitetônicos de hotéis e congêneres, o Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018 (Brasil, 2018), dispõe que estes deverão observar os princípios do desenho universal, as referências das normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, e a legislação específica. Conforme disposto no Decreto mencionado, os meios de hospedagem deverão disponibilizar, no mínimo, cinco por cento dos dormitórios, respeitado o

mínimo de um, devendo observar as características construtivas previstas no anexo I do decreto. Devendo atender, ainda, o disposto nos anexos II, III e IV.

Hotéis construídos antes da implementação de normas específicas de acessibilidade podem ter prazos diferenciados ou condições específicas para se adequarem às novas exigências. Contudo, todos os estabelecimentos, independentemente da data de construção, são obrigados a se adaptar conforme a legislação vigente para garantir a acessibilidade plena.

A não conformidade com as normas de acessibilidade pode acarretar diversos ônus financeiros, legais e reputacionais para hotéis. Como a negativa de aprovação, licenciamento ou emissão de certificado de conclusão de projeto arquitetônico, ou na expedição de alvará de funcionamento (Brasil, 2018, art. 4º), além de intervenção judicial exigindo o cumprimento das normas.

Embora as normas de acessibilidade sejam aplicáveis a todos os hotéis, as obrigações específicas podem variar dependendo da data de construção e das legislações vigentes no momento. Hotéis mais antigos podem ter algum grau de flexibilidade, mas são fortemente encorajados, e em alguns casos obrigados, a se adaptarem gradualmente para cumprir as normas atuais de acessibilidade: 1) Novos projetos devem seguir rigorosamente os princípios do desenho universal, conforme estabelecido pelo Decreto, 2) Edificações Existentes devem adaptar suas instalações quando realizarem reformas, ampliações ou modificações significativas para atender às normas de acessibilidade, 3) Reformas e ampliações devem estar em conformidade com as normas de acessibilidade mais recentes, incluindo atualizações da NBR 9050, 4) Hotéis construídos antes de 2004 podem ter sido construídos sob regulamentações mais antigas e podem precisar de adaptações significativas para atender às normas atuais, especialmente se realizarem reformas ou ampliações, 5) Hotéis construídos entre 2004 e 2015 devem ter seguido as normas estabelecidas pelo Decreto nº 5.296/2004. No entanto, ao realizar novas reformas, devem adaptar-se às atualizações mais recentes, como as da Lei Brasileira de Inclusão, 6) Hotéis Construídos Após 2015 devem estar totalmente em conformidade com a Lei Brasileira de Inclusão e as normas técnicas atuais. Qualquer reforma ou mudança deve respeitar as diretrizes mais recentes.

A ausência de acessibilidade vai além das sanções previstas na legislação. Estudos realizados por Burnett & Baker (2001) indicam que os turistas com deficiência ou mobilidade reduzida realizariam mais viagens e seriam mais fiéis aos

estabelecimentos de hospedagem que ofertassem serviços que atendessem às suas necessidades.

Ao analisar os fatores de satisfação do hóspede com deficiência, Lyu (2017) demonstra que entre diversos atributos qualitativos de uma viagem, os entrevistados impuseram maior grau de importância na acessibilidade das instalações de acomodação, estando dispostos a pagar até U\$ 112,4 a mais por uma acomodação acessível de nível médio para alto. Por outro lado, a oferta de acomodações acessíveis pode ser utilizada como um diferencial de competitividade, ampliando seus níveis de ocupação (Kim, Stonesifer, & Han, 2012).

Daí a importância de se promover a acessibilidade na hotelaria, pois além da obrigação legal pode ser um fator de competitividade.

3 METODOLOGIA

O objeto de estudo desse artigo foi a HTS (Hotel and Tourism Services), fundada em 1993, sendo pioneira na administração hoteleira no norte do Brasil. Desde então, expandiu suas operações e agora gerencia uma rede de hotéis em Manaus, incluindo o Hotel Adrianópolis, Hotel Millennium, Hotel Express Vieiralves e Hotel Saint Paul, atualmente, a rede possui 436 unidades habitacionais (UHs) no total. Cada um desses hotéis oferece acomodações e serviços diversos, atendendo a uma ampla gama de hóspedes.

O estudo desenvolvido possui caráter descritivo e explicativo. Na pesquisa descritiva realiza-se o estudo de determinado fenômeno analisando as associações entre duas ou mais variáveis deste. Já no estudo explicativo se busca explicar o porquê dos fenômenos e as suas causas (Prodanov& Freitas, 2013).

No tocante a fonte de investigação, esta pesquisa foi realizada por um estudo de análise do estado da arte e de campo. (Hernández Sampieri, Collado, & Lucio, 2015).

Quanto a forma de reflexão, utilizou-se o método dedutivo, que parte do conhecimento geral – análise da legislação – para o particular – impactos do não atendimento dos requisitos legais de acessibilidade pela rede hoteleira, já a abordagem utilizada é a bibliográfica, documental e de campo (Prodanov& Freitas, 2013).

Para responder à pergunta levantada no início deste trabalho foi realizado 1 processo empírico, através um questionário semiestruturado com 24 perguntas abertas e fechadas formuladas a partir do que se estabelece o Decreto Nº 9.296/2018, com os gerentes de cada um dos hotéis da rede, ou um representante do mesmo. O questionário foi aplicado em uma pesquisa empírica numa amostra não probabilística por conveniência com 4 pessoas. Os dados foram coletados no mês de julho de 2024, utilizando-se o instrumento de coleta de dados surveymonkey.

A aplicação do questionário se deu a partir dos e-mails oficiais de cada hotel. Utilizou-se métodos de estatística para a análise de dados.

. Relativamente aos dados demográficos da amostra, em relação ao gênero foi 50% feminino (2) e 50% masculino (2). Quanto a faixa etária, 50% (2) entre 31 a 40 anos; 25% (1) de 18 a 30 anos e 25% (1) entre 41 e 50 anos.

No tocante a escolaridade, 50% (2) pós-graduação, enquanto 50% (2) está cursando o ensino superior.

Em virtude da ausência de conhecimentos técnicos específicos e da não autorização, em tempo hábil, da Gerência geral da rede de hotéis para a realização das medições, a análise foi feita apenas indicando a existência ou não da adaptabilidade, sem adentrar no mérito da exatidão de medidas de altura, distância e diâmetro conforme diretrizes da NBR9050.

A NBR 9050 é uma norma brasileira que estabelece critérios e parâmetros técnicos de acessibilidade para a adequação de ambientes, edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos. Ela visa garantir o uso de forma autônoma e segura por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), "a norma aplica-se a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, bem como equipamentos de uso público e coletivo, abrangendo novos projetos, bem como reformas e ampliações" (ABNT, 2020).

Em relação às medidas de altura, a norma especifica que a altura de instalação de equipamentos e dispositivos deve ser entre 0,80 m e 1,20 m do piso acabado, sendo recomendável a altura de 0,90 m (ABNT, 2020). A altura dos lavatórios deve estar entre 0,78 m e 0,80 m do piso acabado (ABNT, 2020). Para barras de apoio em sanitários acessíveis, a instalação deve ser feita a uma altura de 0,75 m do piso acabado (ABNT, 2020).

Quanto às distâncias, a NBR 9050 estabelece que corredores e passagens devem ter largura mínima de 1,20 m para permitir a circulação de cadeiras de rodas (ABNT, 2020). A distância entre mobiliários deve ser suficiente para permitir a circulação de pessoas com deficiência, recomendando-se um espaço livre mínimo de 0,80 m (ABNT, 2020).

Para medidas de diâmetro, a norma especifica que deve haver um espaço livre com diâmetro de 1,50 m para permitir manobras de 360° de cadeiras de rodas (ABNT, 2020). As barras de apoio devem ter um diâmetro entre 3 cm e 4,5 cm, com espaçamento entre a barra e a parede de no mínimo 4 cm e no máximo 6 cm (ABNT, 2020).

Rampas devem ter inclinação máxima de 8,33% e corrimãos em ambos os lados, instalados a alturas adequadas (ABNT, 2020). Em elevadores, os botões de comando devem estar a uma altura acessível e o espaço interno deve permitir a manobra de cadeiras de rodas (ABNT, 2020).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Confrontando-se o disposto no Decreto Nº 9.296/2018, verifica-se que a rede de hotéis não está totalmente adaptada para o atendimento da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Primeiramente, observa-se que a rede é composta por quatro hotéis sendo dois 3 estrelas e dois 4 estrelas. A quantidade total de unidades habitacionais (UHs) na rede é de 436, com uma distribuição variada entre os hotéis: H1 possui 110 UHs (25%), H2 têm 60 UHs (14%), H3 possui 200 UHs (46%) e H4 têm 66 UHs (15%). Essa variação reflete diferentes capacidades de hospedagem, o que pode influenciar na gestão e na variedade de serviços oferecidos em cada hotel.

Quando se analisa a adaptação das UHs para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (PcDMr), observa-se que apenas 2% (9) das UHs da rede são adaptadas.

O Quadro 1 abaixo sintetiza alguns dos itens mínimos necessários de acessibilidade conforme o que se estabelece no anexo I do decreto citado.

Nº	ITEM Características construtivas e recursos de acessibilidade para 5% dos quartos	Atende ao ANEXO I do decreto 9.296/2018?	OBSERVAÇÃO
01	Dimensões de acesso, de circulação, de manobra, de alcance e de mobiliário estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT para dormitórios acessíveis.	NÃO	Há adaptações, porém não chega a 5% das UHs
02	Banheiro que atenda integralmente as especificações estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT.	NÃO	IDEM
03	Chuveiro equipado com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo (ducha/chuveiro) na ducha manual (chuveirinho), o qual deverá estar sempre posicionado na altura mais baixa quando da chegada do hóspede.	NÃO	IDEM
04	Condições de circulação, aproximação e alcance de utensílios e instalações estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT, quando houver cozinha ou similar na unidade.	NÃO	IDEM
05	Olhos-mágicos instalados nas portas nas alturas de cento e vinte e cento e sessenta centímetros.	NÃO	IDEM
06	Sistema magnético de tranca das portas dos dormitórios que permita autonomia ao hóspede com deficiência visual, surdo ou surdo-cego, além de informações em relevo, ranhuras ou cortes nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos.	NÃO	IDEM
07	Campainha (batidas na porta) sonora e luminosa intermitente (flash) na cor amarela.	NÃO	IDEM
08	Sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente (flash) na cor vermelha.	NÃO	
09	Aparelho de televisão com dispositivos receptores de legenda oculta e de áudio secundário	NÃO	
10	Telefone com tipologia ampliada e com amplificador de sinal.	NÃO	

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A análise dos dados da tabela do anexo I do decreto revela que os hotéis da rede Manaus Hotéis enfrentam desafios significativos em relação ao cumprimento das normas de acessibilidade estabelecidas pelo Decreto 9.296/2018. A avaliação dos itens mostra que as adaptações feitas não atingem os 5% exigidos para acessibilidade nos quartos.

Os banheiros não atendem integralmente às especificações da ABNT, e os chuveiros carecem dos equipamentos necessários, como barra deslizante e controle de fluxo na ducha manual. Além disso, as condições de circulação e alcance de

utensílios e instalações nas unidades com cozinha também não estão em conformidade.

Outras falhas incluem a ausência de olhos-mágicos em alturas adequadas, sistemas de tranca que permitam autonomia aos hóspedes com deficiência visual, surdos ou surdo-cegos, e campainhas com sinal sonoro e luminoso intermitente. A sinalização de emergência, aparelhos de televisão com dispositivos de legenda oculta e áudio secundário, telefones com tipologia ampliada e amplificador de sinal também não estão presentes.

O Decreto prevê que, nas áreas comuns, caso não seja possível atender às disposições aplicáveis, o estabelecimento deve adotar medidas compensatórias não estruturais para garantir a máxima utilização por pessoas com deficiência e informar, nos meios de divulgação e no momento da reserva, quais áreas não atendem às especificações técnicas.

Quadro 2 – Atendimento ao ANEXO II do Decreto Nº 9.296/2018

Nº	ITEM Recursos de acessibilidade para os demais 5% dos quartos	Atende ao ANEXO II do decreto 9.296/2018?	OBSERVAÇÃO
01	Vão de passagem livre mínimo de oitenta centímetros para a porta da unidade e para a porta do banheiro.	NÃO	Há adaptações, porém não chega a 5% das UHs
02	Barra de apoio no box do chuveiro.	NÃO	IDEM
03	Chuveiro equipado com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo (ducha/chuveiro) na ducha manual (chuveirinho), o qual deverá estar sempre posicionado na altura mais baixa quando da chegada do hóspede.	NÃO	IDEM
04	Olhos-mágicos instalados nas portas nas alturas de cento e vinte e cento e sessenta centímetros.	NÃO	IDEM
05	Campainha sonora e luminosa intermitente na cor amarela.	NÃO	IDEM
06	Sistema magnético de tranca das portas dos dormitórios que permita autonomia ao hóspede com deficiência visual, surdo ou surdo-cego, além de informações em relevo, ranhuras ou cortes nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos.	NÃO	IDEM
07	Sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente na cor vermelha.	NÃO	IDEM
08	Aparelho de televisão com dispositivos receptores de legenda oculta e de áudio secundário, quando o	NÃO	

Nº	ITEM	Atende ao ANEXO II do decreto 9.296/2018?	OBSERVAÇÃO
	Recursos de acessibilidade para os demais 5% dos quartos		
	dormitório disponibilizar esse tipo de aparelho		
09	Telefone com tipologia ampliada e com amplificador de sinal, quando o dormitório disponibilizar esse tipo de aparelho.	NÃO	

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A análise dos dados do Anexo II revela que os hotéis da rede Manaus Hotéis não atendem aos requisitos técnicos de acessibilidade para 5% dos quartos adicionais. Em todos os itens avaliados, os hotéis não estão em conformidade com as normas prescritas.

As larguras mínimas de vão de passagem de 80 centímetros para as portas das unidades habitacionais (UHs) e dos banheiros não estão em conformidade, apesar de haver algumas adaptações parciais. Similarmente, faltam barras de apoio no box do chuveiro, bem como chuveiros equipados com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo.

Além disso, a instalação de olhos-mágicos nas portas em alturas de 120 e 160 centímetros não foi implementada. As campainhas sonoras e luminosas intermitentes na cor amarela também estão ausentes. O sistema magnético de tranca das portas, que deveria proporcionar autonomia aos hóspedes com deficiência visual, auditiva ou surdo-cegueira, está igualmente ausente, assim como a sinalização de emergência sonora e luminosa intermitente na cor vermelha.

Os dispositivos de acessibilidade para aparelhos de televisão e telefones, como receptores de legenda oculta, áudio secundário, tipologia ampliada e amplificadores de sinal, também não estão disponíveis nos dormitórios que dispõem desses aparelhos.

Esses dados indicam que os hotéis necessitam de melhorias substanciais para cumprir o Anexo II do Decreto, assegurando assim uma estadia mais inclusiva e acessível para todos os hóspedes.

Quadro 3 – Atendimento ao ANEXO III do decreto 9.296/2018

Nº	ITEM	Atende ao ANEXO III do decreto	OBSERVAÇÃO
	Ajudas técnicas e recursos de acessibilidade exigíveis sob demanda		

		9.296/2018?	
01	Cadeiras de roda.	SIM	Há em dois hotéis
02	Cadeiras adaptadas para banho.	SIM	Porém poucas
03	Materiais de higiene identificado em braile e embalagens em formatos diferentes.	NÃO	
04	Materiais impressos disponíveis em formato digital, braile, fonte ampliada com contraste, a exemplo de formulários impressos, informações sobre facilidades e serviços oferecidos dentre outros, feitos sob demanda.	NÃO	
05	Cardápio em braile e fonte ampliada com contraste.	NÃO	
06	Relógio despertador/alarme vibratório.	NÃO	
07	Dispositivos móveis com chamada em vídeo e mensagem disponibilizados nas áreas comuns do estabelecimento ou aplicativo de comunicação	NÃO	

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A análise dos dados do Anexo III do Decreto demonstra que os hotéis da rede Manaus Hotéis apresentam algumas conformidades, mas muitas áreas ainda necessitam de melhorias significativas para atender aos requisitos de acessibilidade sob demanda.

Os hotéis dispõem de cadeiras de rodas, atendendo à exigência, com a presença confirmada em duas unidades. No entanto, embora existam cadeiras adaptadas para banho, a quantidade é insuficiente para atender a demanda adequadamente.

Por outro lado, os materiais de higiene não são identificados em braile e não possuem embalagens em formatos diferenciados, o que compromete a acessibilidade para hóspedes com deficiência visual. Além disso, materiais impressos, como formulários e informações sobre serviços, não estão disponíveis em formatos acessíveis, como digital (possuindo site, porém o mesmo não é acessível), braile, ou com fonte ampliada e contraste.

Os cardápios também não estão disponíveis em braile ou com fonte ampliada e contraste, dificultando a acessibilidade para pessoas com deficiência visual. Além disso, os hotéis não fornecem relógios despertadores/alarme vibratórios, que são essenciais para hóspedes com deficiência auditiva, o despertar é feito pela recepção que liga para o telefone da UH no horário agendado, não havendo sinalização visual como uma luz de alerta amarela ou vermelha, dificultando a acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva.

Por fim, os dispositivos móveis com chamada em vídeo e mensagem, que deveriam ser disponibilizados nas áreas comuns, ou um aplicativo de comunicação, não estão presentes nos hotéis, limitando a acessibilidade para hóspedes com deficiência auditiva ou de fala.

Em resumo, embora haja algumas conformidades, como a disponibilidade de cadeiras de rodas e algumas cadeiras adaptadas para banho, os hotéis da rede Manaus Hotéis precisam implementar várias melhorias para cumprir integralmente os requisitos de acessibilidade do Anexo III do Decreto.

Quadro 4 – Atendimento ao ANEXO IV do Decreto nº 9.296/2018

Nº	ITEM	Atende ao Decreto Nº 11.303/2022 que modifica o Art. 4º da Lei 13.146/2015?	Observação
01	Os estabelecimentos já existentes, construídos até 29 de junho de 2004, atenderão, até 3 de dezembro de 2024, ao percentual mínimo de dez por cento de dormitórios acessíveis.	NÃO	Considerando as 436 UHs totais, as 9 UHs correspondem a 2%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024

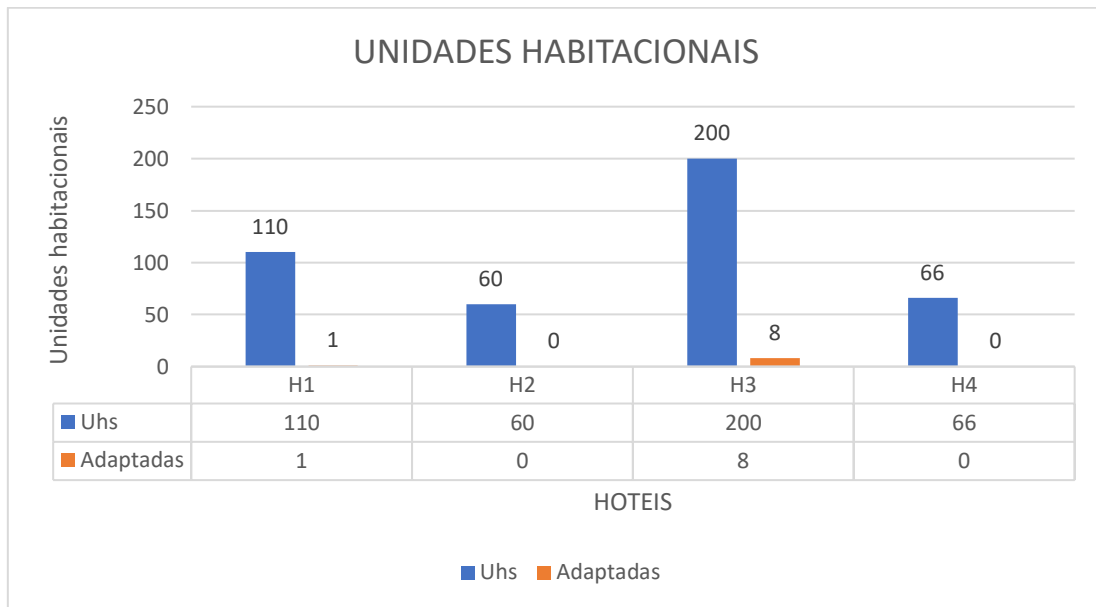
A análise dos dados em relação ao Decreto Nº 11.303/2022, que modifica o Art. 4º da Lei 13.146/2015, revela que os hotéis da rede Manaus Hotéis não estão em conformidade com o percentual mínimo de dormitórios acessíveis exigido.

A rede de hotéis estudada possui 436 unidades habitacionais (UHs) no total, das quais apenas 9 são acessíveis, que, conforme a pesquisa de campo, são adaptações, em sua maioria, para pessoas com deficiência física. Isso corresponde a aproximadamente 2% do total, muito aquém dos 10% exigidos pela legislação para estabelecimentos construídos até 29 de junho de 2004, que devem atingir essa meta até 3 de dezembro de 2024.

Portanto, é imperativo que os hotéis façam investimentos e adaptações significativas para aumentar o número de dormitórios acessíveis e, assim, cumprir o percentual mínimo estipulado pelo decreto.

Principais informações obtidas na pesquisa de campo, os respondentes serão identificados como H1, H2, H3 e H4 nos gráficos a seguir:

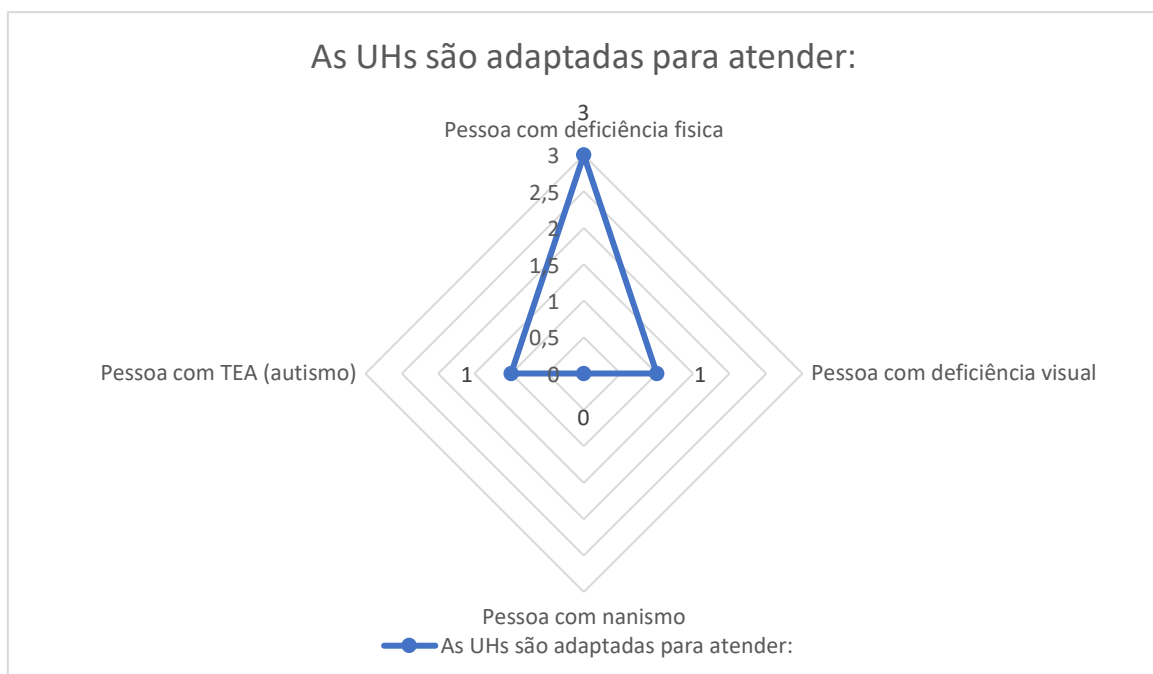
Gráfico 01 – Unidades habitacionais totais e UHs adaptadas.



Fonte: Dados da pesquisa, 2024

No total a rede Manaus Hotéis possui 436 UHs e 9 delas são adaptadas, equivalente a 2% do total. Individualmente, H2 e H4 não dispõem de UHs adaptadas para PcDMr e o H3 dispõe de 8UHs adaptadas que corresponde a 4% em relação a sua unidade.

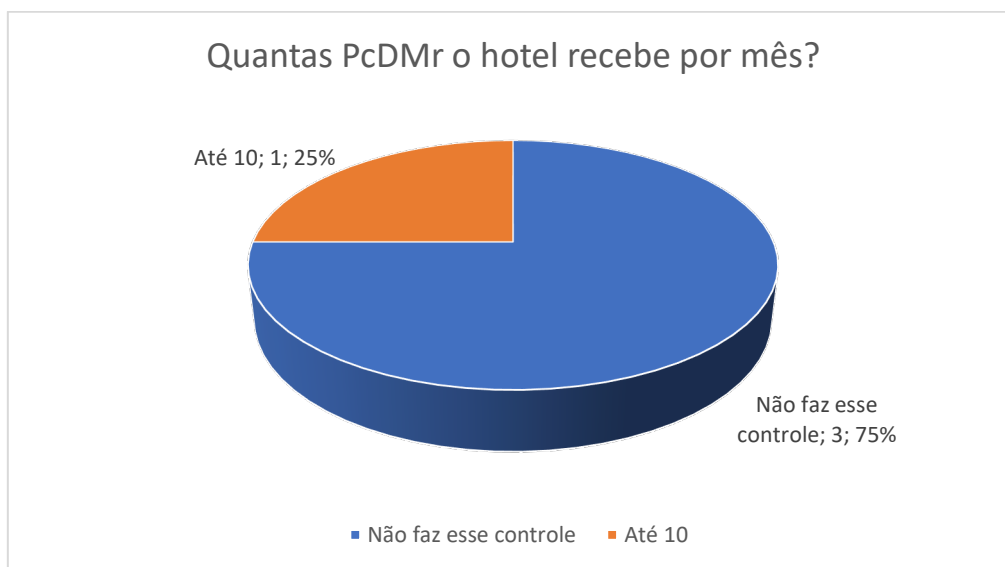
Gráfico 02 – Unidades habitacionais totais e UHs adaptadas



Fonte: Dados da pesquisa, 2024

As unidades habitacionais adaptadas em sua maioria são para pessoas com deficiência física.

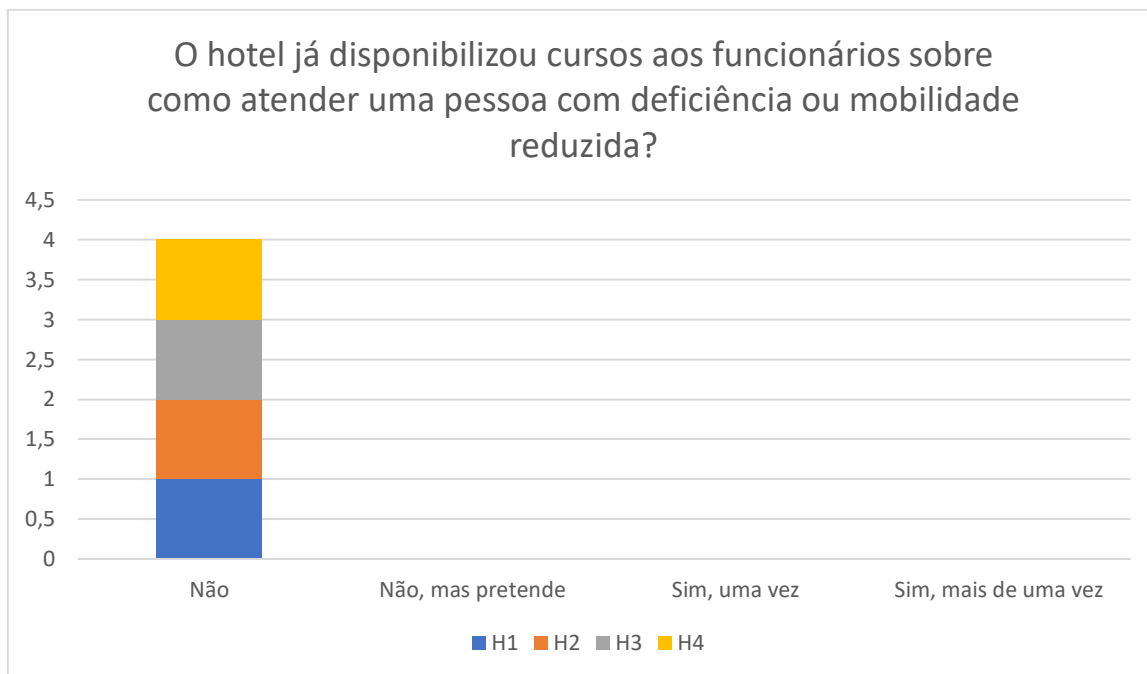
Gráfico 03 – Quantas PcDMrs o hotel recebe por mês



Fonte: Dados da pesquisa, 2024

Referente a quantas PcDMrs o hotel recebe por mês, 75% (3) deles afirmaram não fazer esse controle, 25% (1) afirmou receber até 10.

Gráfico 04 – Quantas PcDMrs o hotel recebe por mês?

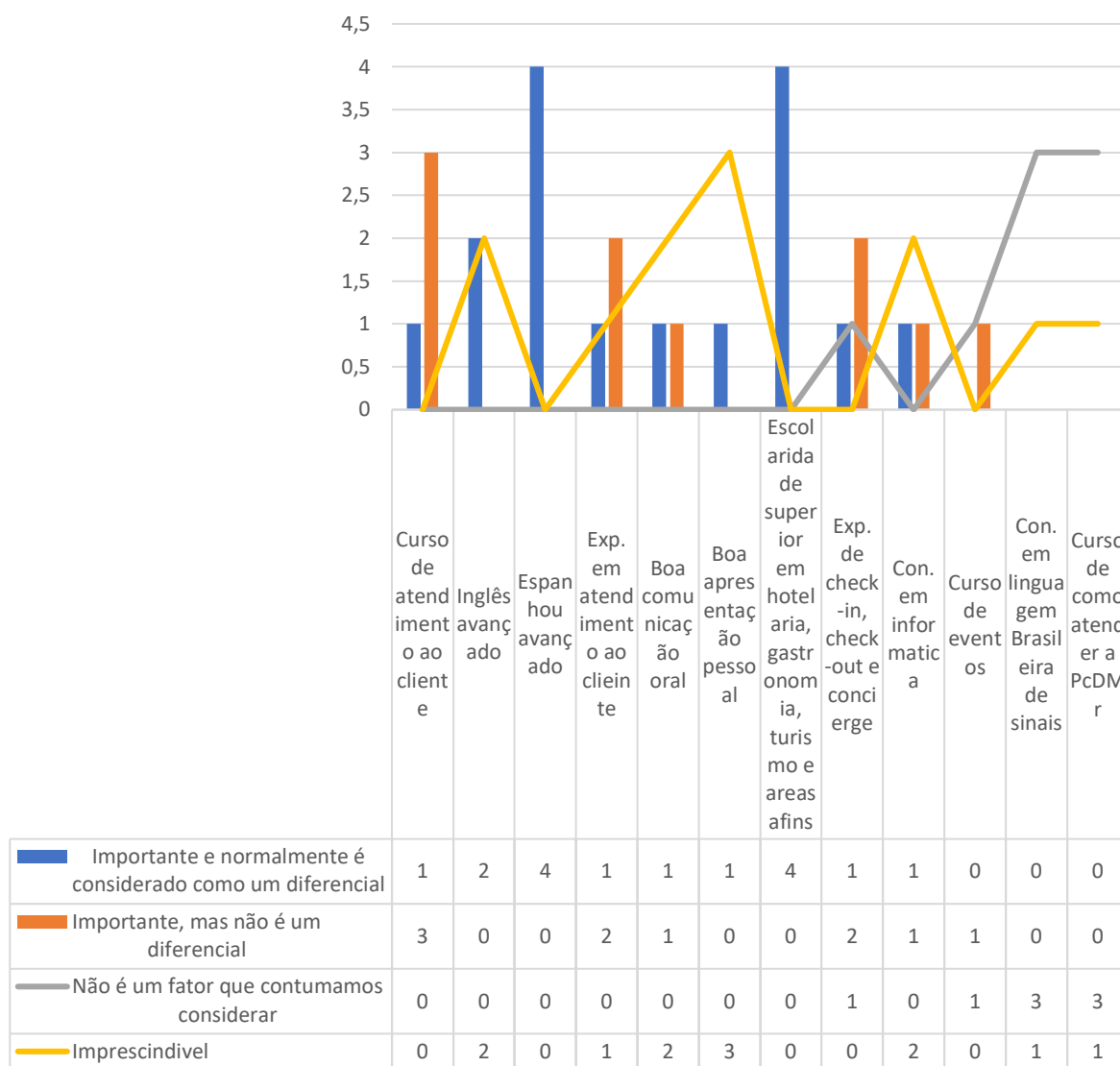


Fonte: Dados da pesquisa, 2024

A rede de hotéis não disponibilizou cursos aos funcionários sobre como atender uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida até a aplicação do questionário, nem sinalizou que pretende, demonstrando assim que a empresa ainda não prioriza a capacitação dos colaboradores para garantir um atendimento inclusivo e acessível a todos os clientes.

Gráfico 05 –Quais elementos são levados em consideração para a contratação de funcionário para trabalhar com atendimento ao público?

Quais elementos são levados em consideração para a contratação de funcionário para trabalhar com atendimento ao público



Fonte: Dados da pesquisa, 2024

Quando questionados quais elementos são levados em consideração para a contratação de funcionário para trabalhar com atendimento ao público, os itens “conhecimentos em linguagem Brasileira de sinais” e “curso de como atender a PcDMr” em sua maioria não são fatores que costumam considerar.

A análise dos dados coletados através das perguntas 11 a 14 revela uma percepção mista sobre a acessibilidade nos hotéis da rede Manaus Hotéis.

Metade da gestão reconhece a demanda por turistas com deficiência ou mobilidade reduzida (PcDMr), mas não considera este segmento como prioridade. A

outra metade demonstra preocupação em atender às necessidades desses hóspedes.

Quando questionados sobre o conhecimento de aplicativos de acessibilidade, como VLibras e Hand Talk, 75% dos entrevistados afirmaram não conhecer esses recursos, e 25% conhecem, mas indicaram que os funcionários não estão capacitados para utilizá-los.

Sobre a acessibilidade do site do hotel, 75% indicaram que, embora possuam um site, ele não é acessível a pessoas com deficiência, enquanto 25% afirmaram que o hotel não possui site.

Quanto à infraestrutura física, 75% dos entrevistados consideram o hotel parcialmente adaptado para receber hóspedes com deficiência ou mobilidade reduzida, enquanto apenas 25% acreditam que o hotel está totalmente apto para isso.

Esses dados evidenciam a necessidade de melhorias significativas tanto na capacitação de funcionários quanto na infraestrutura e nos recursos digitais dos hotéis para melhor atender às necessidades de turistas com deficiência ou mobilidade reduzida.

A análise da questão 15 revela diferentes abordagens e níveis de comprometimento da gestão dos hotéis da rede Manaus Hotéis em relação à acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (PcDMr).

O Hotel 1 (H1) menciona a instalação de sinalização tátil, a modernização das cabines dos elevadores com sinal sonoro e a instalação de barras de apoio como medidas concretas já implementadas.

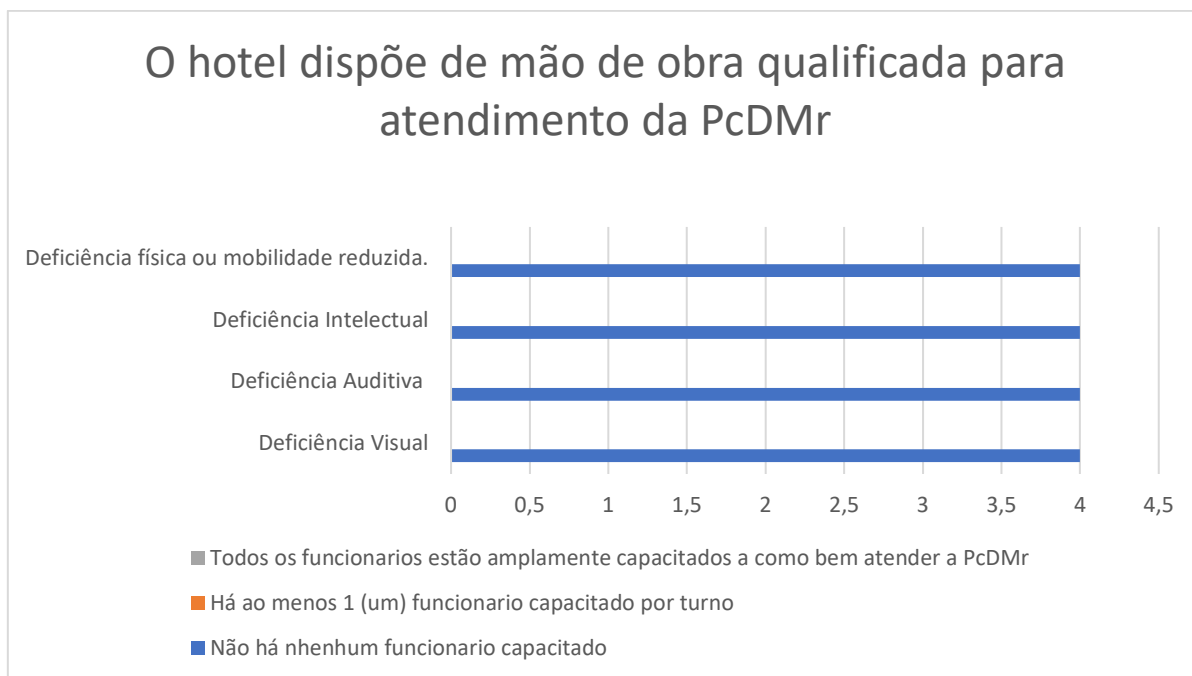
O Hotel 2 (H2) está em fase de análise das propostas atuais para atendimento de acessibilidade, avaliando as possibilidades e as melhores formas de adequar suas estruturas, indicando um estágio inicial de planejamento.

O Hotel 3 (H3) destaca as unidades habitacionais (UH's) adaptadas já disponíveis, mas não menciona outras medidas ou planos futuros, sugerindo uma abordagem limitada.

O Hotel 4 (H4) admite que atualmente não há muito foco no atendimento de pessoas com mobilidade reduzida, mas reconhece a importância de aprender e se adaptar às necessidades dessas pessoas. Eles mencionam a implementação de rampas, quartos adaptados, treinamento da equipe e facilidades como cadeiras de rodas para garantir uma estadia confortável e acessível para todos.

Essas respostas indicam uma variação significativa na maneira como cada hotel está abordando a acessibilidade, com alguns já implementando medidas específicas, outros em fase de planejamento, e alguns ainda reconhecendo a necessidade de melhorar seu foco e práticas para atender melhor às PcDMr.

Gráfico 06 –O hotel dispõe de mão de obra qualificada para atendimento da PcDMr



Fonte: Dados da pesquisa, 2024

A análise do gráfico 06 revela que os hotéis da rede Manaus Hotéis não possuem funcionários capacitados para atender hóspedes com deficiência visual, auditiva, intelectual ou mobilidade reduzida. Em todos os casos, 100% dos entrevistados confirmaram a ausência de qualificação. Essa falta de mão de obra qualificada destaca a necessidade urgente de treinamentos e programas de capacitação para garantir um atendimento inclusivo e adequado a todos os hóspedes

Os dados coletados nas entrevistas com os gerentes dos hotéis H1, H2, H3 e H4 da rede Manaus Hotéis revelam importantes insights sobre a classificação, infraestrutura e capacidade de atendimento dessas unidades.

No que diz respeito aos tipos de deficiências atendidas, 75% (3) dos hotéis têm UHs adaptadas para pessoas com deficiência física, enquanto 25% (1) atendem

peças com deficiência visual e 25% (1) pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Não há adaptações para pessoas com nanismo.

A maioria dos hotéis 75% (3) não controla o número de PcDMr que recebem mensalmente, apenas um dos hotéis recebe até 10 PcDMr por mês. Todos os gerentes entrevistados conhecem parcialmente a legislação brasileira sobre os direitos das PcDMr, mas nenhum hotel disponibilizou cursos aos funcionários sobre como atender adequadamente esse público.

Os critérios para a contratação de funcionários variam, mas destacam-se a importância de boa apresentação pessoal e escolaridade superior em áreas afins como hotelaria, gastronomia e turismo. Conhecimentos em atendimento ao cliente e idiomas como inglês e espanhol são valorizados, porém, conhecimentos em Língua Brasileira de Sinais (Libras) e cursos sobre atendimento a PcDMr não são fatores considerados pela maioria dos hotéis.

Em termos de percepção da gestão, metade dos hotéis reconhece a demanda de turistas PcDMr, mas não considera esse segmento prioritário. Somente 25% (1) dos gerentes conhecem aplicativos de acessibilidade, mas nenhum hotel possui um site acessível. A infraestrutura física dos hotéis é considerada parcialmente apta para receber PcDMr por 75% (3) dos gerentes, enquanto 25%(1) a consideram totalmente apta.

Não há funcionários qualificados para atender PcDMr nos hotéis da rede, e os itens de acessibilidade disponíveis variam entre a instalação de sinalização tátil, modernização de elevadores, adaptações nos quartos, rampas presentes em todos os hotéis, mas poucos possuem estacionamento adaptado, banheiros adaptados ou identificação em Braille.

Por fim, a responsabilidade pela melhoria no atendimento às PcDMr é vista como uma parceria entre o setor público e privado pela maioria dos gerentes. Metade dos hotéis considera a acessibilidade um fator determinante na escolha do local de hospedagem por PcDMr, mas a outra metade vê isso como relativamente importante.

Esses dados apontam para uma série de melhorias necessárias para tornar os hotéis da rede Manaus Hotéis mais inclusivos e acessíveis, garantindo que todos os hóspedes, independentemente de suas necessidades específicas, possam usufruir de uma estadia confortável e segura.

Pode-se perceber que a legislação brasileira é bastante detalhista nas normas de acessibilidade a serem cumpridas pelos hotéis e congêneres, e que o seu descumprimento pode culminar em sanções legais e administrativas, tais como não autorização de alvará de funcionamento e ações judiciais.

Agregado a isso, a literatura citada demonstra a importância da acessibilidade nos meios de hospedagem, podendo ser inclusive considerado um diferencial de competitividade, posto que o hóspede com deficiência costuma ser leal e viajar mais se lhe são atendidas as necessidades de acessibilidade. Daí a necessidade de adequação às normas de acessibilidade, pois os impactos ultrapassam a esfera de sanções legais ou administrativas, uma vez que a acessibilidade é um forte “indicador de qualidade, marca e vantagem competitiva” (Pühretmair&Miesenberger, 2006, p. 329).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve como objetivo geral analisar as conformidades em relação aos requisitos legais de acessibilidade em uma rede de hotéis em Manaus. A partir dos dados coletados e analisados, foi possível observar que, embora alguns hotéis estejam implementando medidas de acessibilidade, ainda há uma significativa lacuna no atendimento pleno às normas estabelecidas pelos Decretos nº 9.296/2018 e 11.303/2022, bem como pela Lei nº 13.146/2015 e a NBR 9050, como UHs adaptadas suficientes, mão de obra qualificada pra se trabalhar com PcDMr e medidas de instalações e circulações acessíveis.

A caracterização da deficiência e da acessibilidade foi alcançada, proporcionando uma compreensão detalhada das diferentes necessidades de acessibilidade para pessoas com deficiências visuais, auditivas, intelectuais e físicas ou com mobilidade reduzida. Identificou-se que, em muitos aspectos, os hotéis não cumprem os requisitos legais, evidenciando uma necessidade urgente de melhorias tanto na infraestrutura quanto na capacitação de funcionários. A análise dos elementos resultantes do não atendimento dos requisitos legais revelou que a falta de conformidade impacta negativamente a experiência dos hóspedes com deficiência, limitando sua autonomia e conforto.

Considerando as conclusões, é evidente que a rede de hotéis precisa adotar medidas concretas para melhorar suas práticas de acessibilidade. Isso inclui a adaptação física das instalações, a implementação de tecnologias assistivas e a

capacitação contínua de funcionários para atender adequadamente hóspedes com deficiência.

A partir deste trabalho, diversos estudos científicos podem ser desenvolvidos. Nesse sentido, sugere-se, por exemplo, uma pesquisa de investigação do impacto da falta de acessibilidade nos níveis de satisfação e retorno dos hóspedes com deficiência. Outro estudo pode analisar a eficácia de diferentes programas de treinamento para capacitação de funcionários em acessibilidade. Além disso, é possível explorar a viabilidade de implementação de novas tecnologias assistivas nos hotéis e o custo-benefício das adaptações necessárias para atender plenamente aos requisitos legais de acessibilidade. Esses estudos não só contribuiriam para a melhoria dos serviços da Rede Manaus Hotéis, mas também poderiam servir de referência para outras redes hoteleiras e setores de serviços turísticos.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO Brasileira de Normas Técnicas (2020) - NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Disponível em: https://www.causc.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1_-03-08-2020.pdf. Acesso em: 20/07/24;
- BAPTISTA, J. M. L., Pocinho, M., &Nechita, F. (2019). Tourism and Public Policy. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences*, 12(1), 77–86. Disponível em: <https://doi.org/10.31926/but.es.2019.12.61.1.11>. Acesso em: 05/05/24;
- BRASIL. (2012). *Cartilha do censo 2010 - Pessoas com deficiência*. (Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, Ed.). Brasília: Coordenação Geral do sistema de Informações sobre a pessoa com deficiência, Disponível em: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>. Acesso em: 05/05/24;
- BRASIL. (2015). Lei 13.146, de 6 de julho de 2015. Retrieved April 3, 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm. Acesso em: 05/05/24;
- BRASIL. (2018). Decreto 9.296, de 1º de março de 2018. Retrieved April 29, 2019, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9296.htm. Acesso em: 07/05/24;
- BRASIL, M. D. T. (2017). Estrutura de Pesquisa e Estudo da Demanda Turística Internacional Brasil-2017. Retrieved April 29, 2019, Disponível em: http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/Demanda_Turistica_Internacional_Slides_2017.pdf. Acesso em: 07/05/24 ;
- BRASIL, M. D. T. (2019). Crescimento do turismo mundial pode chegar a 4% em 2019. Retrieved August 26, 2019, Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/últimas-notícias/12306-crescimento-do-turismomundial-pode-chegar-a-4-em-2019.html>. Acesso em: 10/05/24;
- BURNETT, J. J., & Baker, H. B. (2001). Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer. *Journal of Travel Research*, 40(August 2001), 4–11. Disponível em: <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/004728750104000102>. Acesso em: 10/05/24;
- DÁVID, L., & Kiss, N. (2011). Destination development and management for disabled people. *Journal of Tourism Challenges & Trends*, 4(2), 113–122;
- DEGENER, T., & Quinn, G. (2018). A survey of international, comparative and regional disability law reform. Retrieved March 27, 2019, Disponível em: <https://dredf.org/news/publications/disability-rights-law-and-policy/a-survey-of-international-comparative-and-regional-disability-law-reform/>. Acesso em: 12/05/24;
- HERNÁNDEZ S., R., Collado, C. F., & Lucio, M. D. P. B. (2015). *Metodologia de pesquisa* (5a ed.). Porto Alegre: Penso;
- HOTELINVEST. (2019). *Panorama da Hotelaria Brasileira: perspectiva de desempenho e nova oferta* (12a ed.). São Paulo: HotelInvest. Retrieved Disponível em: <https://docplayer.com.br/150190343-Perspectivade-desempenho-e-nova-oferta.html>. Acesso em: 05/05/24;
- KIM, W. G., Stonesifer, H. W., & Han, J. S. (2012). Accommodating the needs of disabled hotel guests: Implications for guests and management. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1311–1317. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.03.014>. Acesso em: 09/06/24;
- LEITE, F. P. A., Ribeiro, L. L. G., & Costa Filho, W. M. da. (2016). *Comentários ao Estatuto da Pessoa com Deficiência*. (Org., F. P. A. LEITE, L. L. G. RIBEIRO, & W. M. da COSTA FILHO, Eds.). São Paulo: Comentários ao Estatuto da Pessoa com Deficiência;
- LYU, S. O. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. *Tourism Management*, 59, 404–412. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.002>. Acesso em: 16/06/24;
- PRODANOV, C. C., & Freitas, E. C. de. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico* (2a ed.). Novo Hamburgo: Feevale;
- PÜHRETMAIR, F., & Miesenberger, K. (2006). Accessible Information Space to Promote Accessible Tourism (pp. 329–336). Disponível em: https://doi.org/10.1007/11788713_49. Acesso em: 25/06/24;
- RABONTU, C. I. (2018). the Accessibility of Persons With Disabilities in Romanian Tourism. *Revista de TURISM - Studii Si Cercetari in Turism*, 25, 1–6. Retrieved. Disponível em: <http://www.revistadeturism.ro/rdt/article/view/401>. Acesso em: 26/06/24
- WORLD Travel & Tourism Council. (2019). *Travel & Tourism Global economic impact & trends 2019*.

AGRADECIMENTOS

Obrigado, Eliane Rodrigues da Silva, minha mãe que é meu alicerce na vida e que sem seu apoio eu não chegaria até aqui, finalizando a faculdade de bacharelado em turismo, como cheguei.

Obrigado, professoras de turismo, que do início ao fim me incentivaram a continuar no curso, e me entenderam todas às vezes que eu atrasei a entrega de um trabalho.

Obrigado aos meus colegas de turma pela parceria nos trabalhos em grupo e incentivo nas atividades individuais, espero levá-los por muito tempo.

Obrigado a todos os clientes do Larica Total que me ajudaram monetariamente a me manter na faculdade.