

Turismo acessível no Brasil: Oportunidades e desafios da hotelaria no contexto da crise económica global

DONÁRIA COELHO DUARTE * [donaria@unb.br]

GILSON ZEHETMEYER BORDA ** [gborda@cnpq.br]

VIVIANE GARCIA DE OLIVEIRA *** [viivianegarcia@gmail.com]

Palavras-chave | Hotelaria, Brasil, Acessibilidade, Crise económica.

Objetivos | O artigo tem como objeto de estudo a inclusão social e a inserção económica das Pessoas com Necessidades Especiais (P.N.Es.) via turismo. Reflete sobre a perspetiva do turismo no Brasil nos próximos anos, partindo de um cenário de crise económica global e entendendo as P.N.Es. como um segmento turístico com grande potencial de crescimento, desde que sejam fornecidas infraestruturas públicas e equipamentos turísticos para o seu melhor atendimento.

Metodologia | O trabalho, de carácter qualitativo, foi realizado primeiramente por meio de uma pesquisa bibliográfica, permeando um estudo exploratório dos assuntos relacionados com o tema proposto para fornecer a base teórica necessária. Revela-se exploratório principalmente na etapa da visita *in loco* a alguns hotéis localizados em Brasília – capital do Brasil – onde o objetivo foi verificar até que ponto os mesmos se encontravam devidamente adaptados para receber as P.N.Es. e se havia alguma preocupação em relação a um eventual aumento de demanda.

Em função do carácter exploratório da pesquisa, a amostragem foi não probabilística, por acessibilidade, também denominada amostra de conveniência. Dessa forma, no total, foram entrevistados funcionários/gestores de sete estabelecimentos. Para a recolha de dados elaborou-se um roteiro de entrevista composto com questões predominantemente abertas, e dividido nos seguintes blocos: caracterização do entrevistado, caracterização do estabelecimento, contexto atual e acessibilidade. A recolha de dados ocorreu em dezembro de 2011.

Foram pesquisados hotéis de pequena dimensão (um com 16 e outro com 17 funcionários), de média dimensão (dois hotéis com 38 funcionários cada um), e três hotéis maiores (com 115, 198 e 400 funcionários). Da mesma forma, foram realizadas entrevistas em hotéis menores com 50, 58, 69 e 77 unidades/apartamentos e dois hotéis com um maior número de unidades: 250 e 347 unidades/apartamentos.

Principais resultados e contributos | Os resultados da pesquisa de campo revelaram algumas informações importantes:

– dos sete hotéis pesquisados, seis possuíam as suas instalações adaptadas e as mesmas foram realizadas por exigên-

* **Doutora em Engenharia de Produção** pela Universidade Federal de Santa Catarina (Brasil), **Professora** da Universidade de Brasília e **pesquisadora** em Turismo e Sustentabilidade Social do LETS - Laboratório de Estudos em Turismo e Sustentabilidade (Centro de Desenvolvimento Sustentável, UnB).

** **Doutor em Sociologia Económica** pela Universidade de Brasília (Brasil), **Professor e pesquisador** do Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília (UnB), **Pesquisador** em Turismo e Sustentabilidade Social do LETS - Laboratório de Estudos em Turismo e Sustentabilidade (Centro de Desenvolvimento Sustentável, UnB).

*** **Graduanda** do Curso de Gestão do Agronegócio da Universidade de Brasília.

- cia legal – de acordo com a lei do distrito federal 640/2001 é obrigatória a disponibilização de cerca de 10% dos apartamentos e instalações sanitárias acessíveis aos portadores de deficiência física (Spinetti 2006). Entretanto, essa percentagem não foi observada em todos os estabelecimentos pesquisados. Assim, nem a exigência mínima está a ser cumprida;
- dos seis hotéis que possuem adaptação, apenas dois divulgam nos seus endereços eletrônicos que possuem instalações adaptadas às P.N.Es. Dos hotéis que não divulgam, um relatou não haver necessidade de fazê-lo devido à demanda ser pequena. No entanto, entende-se que o empenho do hotel na divulgação poderia ampliar a demanda das P.N.Es. por esse hotel, as quais já são inseridas ou estão a inserir-se no mercado de trabalho – sendo, portanto, clientes potenciais. Além disso, a postura de não divulgação dos estabelecimentos adaptados dificulta a ideia de uma sociedade inclusiva e a implementação de um turismo inclusivo (Silva e Boia, 2003);
 - todos os hotéis pesquisados relataram que houve um aumento na demanda das P.N.Es. e/ou de seus familiares devido às instalações adaptadas, demonstrando assim que o hotel – ao adaptar as suas instalações – pode receber mais P.N.Es., segmento que tem crescido expressivamente no Brasil (IBGE, 2011);
 - todos os entrevistados mostraram-se otimistas em relação à perspectiva futura do negócio no atual cenário mundial. Tal fato, pontua uma tendência inversa à de vários países no contexto da crise económica global (UNTWO, 2011);
 - apenas dois dos hotéis pesquisados se mostraram preocupados com um eventual aumento da demanda das P.N.Es. na perspectiva da proximidade de megaeventos como, por exemplo, a Copa do Mundo 2014.
 - pela análise dos dados referidos, pode-se perceber que a maioria dos entrevistados parece não estar preocupada com um eventual crescimento da demanda de P.N.Es. relacionado com mega eventos como a Copa do Mundo 2014. Embora todos os estabelecimentos participantes da pesquisa possuam instalações adaptadas às P.N.Es., fizeram-no pela exigência legal, e não por, de fato, visualizarem esse público como um segmento de mercado em crescimento.

Limitações | Entre as limitações do estudo tem-se, principalmente, que o trabalho realizado se restringiu ao levantamento em Brasília – capital do Brasil, não abrangendo outros destinos turísticos. Além disso, o estudo foi realizado com uma amostra pouco representativa – sete estabelecimentos hoteleiros. Sugere-se, portanto, para estudos futuros, uma ampliação do estudo em mais estabelecimentos em Brasília e, também, podendo expandir-se para outras capitais do país.

Conclusões | O trabalho teve como objetivo discutir as P.N.Es. como segmento turístico de mercado em desenvolvimento e com grande potencial de crescimento futuro. Constatou-se que houve um aumento significativo do número de deficientes no Brasil – na última década – passando de 14% para 23,9% da população brasileira (IBGE, 2011).

Tais dados possibilitam a reflexão de que as P.N.Es. representam uma parcela significativa de pessoas no Brasil, sendo um segmento que merece usufruir de serviços de qualidade, entre esses, os produtos e serviços turísticos. Dessa forma, foi realizado um estudo preliminar na hotelaria de Brasília – capital do Brasil – visando avaliar se tais estabelecimentos estavam devidamente adaptados para receber esse público e se havia alguma preocupação quanto à sua demanda turística. O foco desse estudo deu-se, prioritariamente, sobre P.N.Es. com limitação motora.

Os dados da pesquisa de campo – realizada em sete hotéis de Brasília – revelam que os sete hotéis foram adaptados em função da exigência legal, e na sua maioria, não houve preocupação dos mesmos quanto a um eventual crescimento da demanda de P.N.Es.

Destaca-se que a adaptação necessária para P.N.Es. é semelhante à adaptação para a terceira idade. Sugere-se ainda estudos voltados à terceira idade pois, atualmente, há 18 milhões de pessoas na terceira idade e um idoso em cada dez brasileiros. E até 2025, o Brasil terá uma população de 32 milhões de pessoas com mais de 60 anos, colocando o país globalmente na sexta posição em número de idosos (IBGE, 2008).

Como proposta final, sugerem-se estudos que aprofundem a preocupação de estabelecimentos hoteleiros – bem como outros equipamentos turísticos – com a adaptação para P.N.Es. e terceira idade em relação a um eventual aumento de demanda relacionado com mega eventos desportivos como a Copa das Confederações em 2013, a Copa do Mundo em 2014, a Copa América em 2015 e as Olimpíadas em 2016 - todos eles sendo realizados em vários destinos brasileiros.

Referências |

- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE), 2008, *Projeção da População do Brasil por Sexo e Idade - 1980-2050* – Revisão 2008 – v. 24.
- _____, 2011, *Censo Demográfico 2010: Resultados Preliminares da Amostra*, [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/resultados_preliminares_amostra/default_resultados_preliminares_amostra.shtm], (Site consultado em 12 dezembro 2011).
- Silva, Y. F.; Boia, Y. I. K., 2003, Turismo e Responsabilidade Social – Uma Reflexão sobre os Direitos das Pessoas com Necessidades Especiais, *Turismo – Visão e Ação*, Vol. 5(1), jan./abr, pp. 53-65.
- Spinetti, O, 2006, *A disponibilização mínima de apartamentos para deficientes físicos nos hotéis*, @Tur, [<http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=11029>], (Site consultado em dezembro 2011).
- UNWTO, 2011, *United Nations World Tourism Organization. 2011, General Assembly Nineteenth Session*, Gyeongju, Republic of Korea, 8-14 October 2011 – Report of the Secretary General, [https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/storageapi/sites/all/files/pdf/a19_05_report_sg_e.pdf], (Site consultado em 21 dezembro 2011).