



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS
CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR GESTÃO DE TURISMO**

Marcela Lopes da Silva
Vitoria Vieira de Oliveira

**ANÁLISE DE ACESSIBILIDADE DOS HOTÉIS IBIS PALMAS E CÉU PALACE
HOTEL**

**PALMAS-TO
2023**

Marcela Lopes da Silva
Vitoria Vieira de Oliveira

ANÁLISE DE ACESSIBILIDADE DOS HOTÉIS IBIS PALMAS E CÉU PALACE HOTEL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão de Turismo da Unidade Campus
Palmas, do Instituto Federal do Tocantins, com
exigência à obtenção do título de tecnólogas
em Gestão de Turismo.

Orientadora: Prof.^a Dra. Geruza Erig

**PALMAS
2023**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins

O48a Oliveira, Vitória Vieira de
 Análise de Acessibilidade dos Hotéis Ibis Palmas e Céu Palace / Vitória
 Vieira de Oliveira, Marcela Lopes da Silva. – Palmas, TO, 2023.
 29 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão de Turismo) –
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, Campus
Palmas, Palmas, TO, 2023.

Orientadora: Dra. Geruza Aline Erig
Coorientadora: Dra. Luana de Sousa Oliveira

1. Turismo Acessível. 2. Acessibilidade na Hotelaria. 3. Hospitalidade e
Acolhimento. I. Silva, Marcela Lopes da. II. Erig, Geruza Aline III. Oliveira,
Luana de Sousa. IV. Título.

CDD 338

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins de estudo e
pesquisa, desde que citada a fonte.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos pelo(a)
autor(a).**

Marcela Lopes da Silva
Vitoria Vieira de Oliveira

**ANÁLISE DE ACESSIBILIDADE DOS HOTÉIS IBIS PALMAS E CÉU PALACE
HOTEL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão de Turismo do Campus Palmas, do
Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Tocantins, como exigência à
obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de
Turismo.

Aprovado em: 21/06/2023

BANCA AVALIADORA

Profª Dra. Mary Lucia Gomes Silveira de Senna
IFTO - Campus Palmas

Profª Dra. Geruza Aline Erig
IFTO - Campus Palmas

Profª Dra. Dianine Censon Lopes
IFTO - Campus Palmas

Primeiramente, queremos agradecer a Deus, que foi quem nos permitiu chegar até aqui e aos nossos familiares, que nos acompanharam em todos os momentos, nos incentivaram e nos deram forças para superar os desafios que encontramos ao longo dessa trajetória. O apoio incondicional de vocês foi fundamental concluirmos essa fase tão importante de nossas vidas, e somos eternamente gratas por tudo.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar se há acessibilidade para pessoas com deficiência física e deficiência visual na infraestrutura e serviços ofertados pelos meios de hospedagem Ibis Palmas e Céu Palace. Segundo a Lei Federal nº 13.146/2015, pessoa com deficiência é aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras pode ter dificuldade de se locomover e exercer sua autonomia, por esse motivo é importante que os meios de hospedagem estejam adaptados e equipados, pois a acessibilidade nos meios de hospedagem garante a autonomia e conforto do hóspede com deficiência. Para apresentar a ideia central do artigo foram realizadas pesquisas bibliográficas e adotou-se como modalidade de pesquisa a exploratória com abordagem qualitativa. Adotou-se a aplicação de um roteiro de inspeção em formato de formulário para analisar se os hotéis seguem as normas de acessibilidade. Após a análise de ambos os hotéis, conclui-se que de acordo com as normas de acessibilidade regidas pelo decreto nº 9.296/2018 e na Lei 13.146/2015 que um dos hotéis analisados não seguiu corretamente com as normas de acessibilidade presente no desenho universal dos projetos arquitetônicos de hotéis. Dessa forma, a falta de acessibilidade tanto nos hotéis, quanto nos atrativos turísticos e na cidade como todo, pode interferir diretamente na demanda e procura por hospedagem por parte das pessoas com deficiência.

Palavras-chave: Acessibilidade. Turismo. Hotelaria. Inclusão social

ABSTRACT

The present study aims to analyze the accessibility for people with physical and visual disabilities in the infrastructure and services offered by the Ibis Palmas and Céu Palace hotels. According to Federal Law No. 13,146/2015, a person with a disability is someone who has a long-term impairment of a physical, mental, intellectual, or sensory nature, which, in interaction with one or more barriers, may have difficulty in moving around and exercising their autonomy. For this reason, it is important for hotels to be adapted and equipped, as accessibility in lodging establishments ensures the autonomy and comfort of guests with disabilities. Bibliographic research was conducted to present the central idea of the article, and an exploratory research approach with a qualitative methodology was adopted. An inspection checklist in the form of a questionnaire was used to analyze whether the hotels comply with accessibility standards. After analyzing both hotels, it was concluded that one of the hotels did not properly comply with the accessibility standards outlined in the universal design of hotel architectural projects, as governed by Decree N° 9.296/2018 and Law No. 13.146/2015. Thus, the lack of accessibility in both hotels and tourist attractions, as well as in the city as a whole, can directly interfere with the demand and search for accommodation by people with disabilities.

Keywords: Accessibility. Tourism. Hospitality. Social inclusion

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 JUSTIFICATIVA.....	11
3 METODOLOGIA.....	13
3.1 Local de estudo.....	14
4 REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
4.1 Turismo, hospitalidade e acolhimento.....	16
4.2 Turismo e a acessibilidade na hotelaria.....	17
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	19
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
REFERÊNCIAS.....	27

1 INTRODUÇÃO

A abordagem da deficiência caminhou-se de um modelo médico, no qual a deficiência é entendida como uma limitação do indivíduo, para um modelo social mais abrangente, que compreende a deficiência como resultado das limitações e estruturas do corpo, mas também da influência de fatores sociais e ambientais do meio no qual está inserida. Segundo a Lei Federal nº 13.146/2015, que regulamenta internamente as disposições da Convenção da ONU, prevê em seu artigo Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Cerca de 46 milhões de brasileiros apresentam algum tipo de deficiência, seja deficiência visual, deficiência auditiva, deficiência motora e deficiência mental ou intelectual, segundo o Censo Demográfico de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Isto é 24% da população. A população residente no Brasil é composta por um número significativo de pessoas com deficiência visual e deficiência física. Estima-se que existam cerca de 506.377 pessoas com deficiência visual e aproximadamente 734.421 pessoas possuem deficiência física (IBGE 2010). Devido ao avanço da medicina, o processo de envelhecimento e ao grande crescimento demográfico, esse número tende a aumentar com o passar dos anos e devemos estar preparados para receber esse público com o máximo de responsabilidade e acessibilidade adequada. Todo ser humano, independente de suas condições e características, tem direito à sua liberdade, inclusive de acesso. Garantir a acessibilidade é garantir que todo cidadão participe da sociedade ativamente e tenha, dentro do que lhe for possível, autonomia.

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT) de 2002, foi catalogado a presença de 715 milhões de turistas no mundo todo, o que justifica o turismo ser uma das atividades econômicas que mais cresce no mundo e esse fato mostra-se evidentemente crescendo em favor da acessibilidade, visto que, é de suma importância promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência aos meios da atividade turística, permitindo o alcance da utilização dos equipamentos turísticos com segurança e autonomia, garantindo condições de vida com dignidade, plena participação, inclusão na sociedade, e igualdade de oportunidades a todas as pessoas com deficiência.

Nunes (2019) identificou no relatório produzido pela Open Doors Organization (ODO) especializada neste nicho do mercado, que apenas nos Estados Unidos houve, mais de 26 milhões de adultos com deficiência viajando, gerando um gasto médio de US \$17,3 bilhões ao redor do país entre 2013 e 2015 e que esse número de investimento pode dobrar se for considerado que parte deles viajaram acompanhados, além de um crescimento anual de 22% no segmento de viagens acessíveis. Com isso, o ramo turístico engloba diversos setores que compõem a cadeia do turismo e os meios de hospedagem é um dos principais e um dos mais importantes para a satisfação e hospitalidade desses viajantes.

A inserção de pessoas com deficiências nas atividades turísticas e de lazer é um tema que vem se evidenciando nas últimas décadas, haja vista que são abordagens do Plano Nacional de Turismo- PNT 2018-2022 e do Programa Nacional de Desenvolvimento do Turismo- PRODETUR , documentos que preveem a acessibilidade dentre as prioridades de suas ações. O decreto nº 9.296/2018 regulamentou o art. 45 da Lei 13.146/2015, que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência determina que todos os meios de hospedagem devem ofertar, ao menos, 10% de suas unidades habitacionais para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação.

Com o crescimento significativo do número de pessoas que possuem algum tipo de deficiência no Brasil, como indicado pelo IBGE em 2010, constatou-se um aumento de 10% nesse público no período de 2000 a 2010, totalizando aproximadamente 45,6 milhões de pessoas, considerando que cerca de 506.377 desse percentual possui deficiência visual e cerca de 734.421 possui deficiência física. (IBGE 2010). Diante desse panorama e considerando o crescimento do setor hoteleiro, torna-se de extrema importância analisar se os setores hoteleiros estão devidamente preparados para receber e atender a esse público. Esta pesquisa visa analisar os recursos de acessibilidade de dois meios de hospedagem da cidade de Palmas-TO.

Palmas é um município brasileiro e capital do estado do Tocantins, localizado na região norte do Brasil. A cidade contém aproximadamente 306.296 habitantes (IBGE 2020), sua área de unidade territorial é de 2.227,329 km² (IBGE 2020) sua densidade demográfica é de 102,90 hab./km² (IBGE, 2010). A Secretaria do Planejamento e Orçamento – SEPLAN em parceria com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE apresentou os resultados do Produto Interno Bruto do ano de 2020 da capital de Palmas, que relata um PIB de R\$9,9 bilhões, representando 22,7% do PIB do estado. Em termos nacionais, Palmas ocupa

a 116ª posição entre todos os municípios do país e é a sétima maior economia da Região Norte do Brasil.

De acordo com uma das empresas pioneiras da internet no Brasil, o UOL (Universo Online) afirma que o principal setor da economia de Palmas é o setor terciário. A sua cobertura vegetal faz parte do bioma Cerrado, sendo constituída por formações de florestas e também campestres. Há a presença de belezas naturais e eventos ao longo do ano, tais como festivais, espetáculos, exposições, temporada de praias, e outros, o turismo está se tornando cada vez mais relevante. As atrações turísticas e culturais incluem praias fluviais, as cachoeiras de Taquaruçu, o Parque Cesamar, artesanato feito de capim dourado, além de monumentos com arquitetura moderna e futurista que compõem a paisagem local. A capital fica próximo de uma importante região turística do estado, o Jalapão, e da Cachoeira da Roncadeira, destinos que atualmente tem se desenvolvido como ponto turístico e proporcionando um fluxo maior de turistas para a cidade de Palmas. O represamento das águas do Rio Tocantins proporcionou a formação de ilhas e de paisagens como a da própria Ilha da Canela, da Praia da Graciosa e da Praia do Prata, que possui uma beleza esplêndida e atrai muitos turistas nos meses de julho e agosto.

Os meios de hospedagem têm sido concebidos como estruturas que se destacam do conjunto de fatores que fomentaram o desenvolvimento das práticas turísticas ao longo dos tempos. Conforme a pesquisa realizada em 2013 pela Agência de Desenvolvimento Turístico do Tocantins (ADTUR) um total de 215.950 visitantes foram registrados em Palmas. Pela quantidade de turistas que visitam a cidade, os meios de hospedagem da região têm grande importância na área do turismo que agrega a hospitalidade, pois é o que garante o conforto aos visitantes. Porém cabe investigar se estão preparados para receber clientes com deficiência, dando ênfase na deficiência física e visual. Em se tratando de métodos, se utilizou recursos da pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa, assim como foi feito um levantamento de referências bibliográficas e documentais sobre hotelaria e acessibilidade.

O tema dessa pesquisa surgiu da necessidade de dimensionar a importância do nível de preparo do setor hoteleiro de Palmas, levando em questão a análise de acessibilidade em receber hóspedes pessoas com deficiência física e visual.

A presente pesquisa tem como objetivo geral analisar a infraestrutura e os serviços dos meios de hospedagem Ibis Palmas e Céu Palace, no que se refere à recepção de hóspedes com deficiência física e visual. Com base nisso, serão realizadas investigações para atingir os seguintes objetivos específicos: primeiramente, será verificada a acessibilidade dos espaços físicos dos hotéis, levando em consideração as normas estabelecidas pelo decreto nº

9.296/2018 e pela Lei 13.146/2015, que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência. Será avaliado se os ambientes estão devidamente adaptados e oferecem as condições necessárias para garantir a mobilidade e a comodidade das pessoas com deficiência física e visual. Em seguida, serão analisados os serviços e a infraestrutura dos hotéis, a fim de verificar se estão adequados para receber pessoas com deficiência. Serão levados em consideração aspectos como: disponibilidade de recursos e equipamentos adequados para garantir uma estadia confortável e inclusiva.

Além disso, será realizada uma análise sobre a quantidade de turistas com deficiência física e visual que frequentam os hotéis Ibis Palmas e Céu Palace no período de 2020 a 2022. Esses dados serão coletados a fim de obter uma visão mais clara sobre a demanda existente e o impacto do serviço de acessibilidade oferecido pelos hotéis.

Com base nessas análises e investigações, será possível avaliar se os meios de hospedagem Ibis Palmas e Céu Palace estão devidamente preparados para receber hóspedes com deficiência física e visual. Espera-se que os resultados obtidos possam contribuir para o aprimoramento da acessibilidade nos serviços de hospedagem, promovendo a inclusão e o bem-estar de todos os turistas, independentemente de suas limitações físicas ou visuais.

2 JUSTIFICATIVA

O Brasil tem testemunhado um crescimento significativo no número de pessoas com algum tipo de deficiência, como apontado pelo IBGE em 2010. Entre os anos 2000 e 2010, houve um aumento de 10% nesse público, totalizando aproximadamente 46 milhões de pessoas. Dentre esse contingente, cerca de 506.377 possuem deficiência visual, enquanto 734.421 apresentam deficiência física. (IBGE 2010). Levando em consideração esses números apresentados, com base no censo demográfico de 2010, os portadores de deficiência física e deficiência visual representam cerca de 6,4% da população, com isso, revela-se a importância de considerar as necessidades dessas pessoas em diferentes aspectos da sociedade, inclusive no setor do turismo.

Diante disso, vale enfatizar que de acordo com o artigo 9º e artigo 30º da Convenção da ONU que trata sobre os direitos das pessoas com deficiência, afirma que viajar tendo pleno acesso a atividades turísticas, serviços e instalações é um direito de toda pessoa com deficiência, sendo importante que essas instalações e serviços sejam cada vez mais acessíveis.

De acordo com a Norma ABNT NBR 9050/2020, que aborda a questão da acessibilidade em edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, são definidos critérios e parâmetros técnicos a serem considerados no planejamento, construção, instalação e adaptação de ambientes urbanos e rurais, bem como de edificações. O principal objetivo dessa norma é promover a utilização autônoma, independente e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos por um número máximo de pessoas, independentemente de sua idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção. (ABNT, 2020)

Maciel (2000) afirma que cada deficiência tem suas características, o que pode acarretar diferentes tipos de comportamento e preconceito, dentre os tipos de deficiência, a deficiência física e visual causam apreensão mais intensa por terem maior visibilidade, além de exigirem uma maior necessidade de adaptações dos ambientes para que essas pessoas tenham mais autonomia, conforto e liberdade, evitando o constrangimento, o desconforto e a insatisfação. Tendo conhecimento sobre esse assunto, optou-se por analisar a acessibilidade para pessoas com deficiência física e visual, destacando que é importante que os meios de hospedagem estejam preparados para receber todos os tipos de deficiência em seus diferentes graus, pois todos possuem os mesmos direitos de acesso.

O setor hoteleiro de Palmas encontra-se em crescimento. De acordo com as informações disponíveis no site Cadastur (Ministério do Turismo,s.d.), atualmente existem mais de 29 meios de hospedagem cadastrados, dentre eles encontram-se hotéis de grande e médio porte e pousadas, os hotéis estão localizados no centro da capital, ficando próximo aos atrativos da cidade, aos restaurantes e aos centros comerciais.

Segundo o com o Plano de Marketing Turístico Estratégico e Operacional dos Polos do Cantão, Jalapão e Palmas de 2016, o principal segmento turístico de Palmas é o de negócios e eventos, que é impulsionado pela oferta de meios de hospedagem com perfil executivo, mas além do turismo de negócios, a capital tem grande potencial para o turismo de lazer, aventura e ecoturismo, com isso o surgimento de novos empreendimentos como pousadas e chalés tem aumentado cada vez mais na cidade (Caldas, 2016). Mostra-se de suma importância que esses novos empreendimentos e também os hotéis já estabelecidos em Palmas estejam atentos à questão da acessibilidade. Afinal, garantir a acessibilidade em suas instalações e serviços contribui para a inclusão e satisfação de um público mais amplo, incluindo pessoas com deficiência.

Com base nos dados apresentados acima, optou-se por analisar a acessibilidade para pessoas com deficiência física e visual de dois meios de hospedagem de Palmas TO, o

Hotel Ibis Palmas e o Hotel Ceu Palace que segundo a Booking estão entre os 10 melhores hotéis de Palmas.

3 METODOLOGIA

Para um maior aprofundamento do tema e para apresentar a ideia central do artigo foram realizadas pesquisas bibliográficas, adotando a modalidade de pesquisa exploratória com abordagem qualitativa. Adotou-se a aplicação de um roteiro de inspeção em formato de formulário para analisar se o hotel segue as normas de acessibilidade. Foram elaborados dois formulários com base nas normas de acessibilidade regidas pelo decreto nº 9.296/2018 que trata sobre o desenho universal dos projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e outros meios de hospedagem, para que esses estabelecimento possam receber da melhor forma possível pessoas com deficiência, garantindo que essas pessoas possam desfrutar de todas as comodidades oferecidas pelo estabelecimento.

O primeiro formulário abrangeu 15 questões voltadas para as adaptações necessárias para receber portadores de deficiência física. O segundo formulário continha 10 questões voltadas para as adaptações necessárias para portadores de deficiência visual. Cada formulário é composto por duas opções: “Conforme” e “Não Conforme” . A opção “Conforme” indica que o item inspecionado do hotel segue adequadamente as normas de acessibilidade. A opção “Não Conforme” indica que o item inspecionado não segue corretamente as normas de acessibilidade ou nem mesmo tem infraestrutura para receber e hospedar portadores de deficiência física ou visual.

As informações para o preenchimento dos formulários foram obtidas por meio de observação in loco e por meio do formulário, onde foi realizada uma entrevista com o gerente do hotel Céu Palace e no Hotel Ibis Palmas, uma entrevista com um dos recepcionistas. Além de analisar a acessibilidade dos hotéis, também foi questionado sobre a quantidade de hóspedes com deficiência física e visual que se hospedaram no hotel de 2020 a 2022.

Para tanto, a pesquisa de campo foi desenvolvida em duas fases, na primeira fase, realizou-se contato com o hotel para agendar uma visita no estabelecimento, com intuito de apresentar o projeto de pesquisa. Na segunda fase foram realizadas as visitas aos hotéis Ibis Palmas e Céu Palace, e foram aplicados os formulários, incluindo a observação in loco da estrutura dos meios de hospedagem, para analisar se os mesmos seguem o plano universal arquitetônico regido pelo decreto nº 9.296/2018.

As informações obtidas através das entrevistas e observação in loco serão mostradas nas análises de resultados.

3.1 Local de estudo

Como já exposto, as pesquisas foram realizadas no Céu Palace Hotel e no Hotel Ibis Palmas.

De acordo com o site Céu Palace Hotel (2019), o hotel está localizado na Quadra 201 sul, Av Joaquim Teotônio Segurado - Plano diretor Sul e fica a 3,4km da Praia da Graciosa, a 2km do Parque Cesamar e a 1,1 km da Praça dos Girassóis. O estabelecimento dispõe de uma estrutura que comporta 166 apartamentos, distribuídos em 12 andares, os quartos possui 04 categorias com decoração clássica, todos os quartos dispõem de ar-condicionado, mesa de trabalho, TV de tela plana a cabo, banheiro privativo e frigobar, alguns incluem uma varanda, e outros também oferecem uma vista da cidade. (Céu Palace Hotel, 2016).

Como cortesia o hotel oferece café da manhã que é servido no restaurante, internet wifi, estacionamento privado e livre acesso a academia. O hotel também dispõe de serviço exclusivo para eventos, com salas equipadas com capacidade de atender até 250 pessoas, além de disponibilizar gastronomia, vallet parking e entrada exclusiva para eventos. Os quartos são classificados em Superior Queen, Superior Twin, Classic Queen, Classic Twin, Premium Queen Varanda, Classic Triplo PNE, Classic Quádruplo, Suíte Céu e Suíte Executiva. Um dos diferenciais do hotel é que é disponibilizado canil para os pets. (Céu Palace Hotel, 2016). (Figura 01)

Figura 01 - Céu Palace Hotel

Fonte: De autoria própria (2023)

Conforme informações do site Booking.com (Booking, s.d) o hotel Ibis Palmas está localizado na Avenida JK, na região central de Palmas, ficando próximo a alguns atrativos turísticos da capital, como o Espaço Cultural, o Parque Cesamar e a Praça dos Girassóis ficam de 1 a 3 km do hotel. Sua estrutura contempla 153 quartos distribuídos em 11 andares, design moderno, ar condicionado, TV, wi-fi, banheiros privados, frigobar e mesa de trabalho em todos os quartos. Os quartos são divididos em quatro categorias, sendo elas quarto de casal, quarto com duas camas de solteiro, quarto com uma cama de casal e um sofá cama de solteiro e quarto adaptado com uma cama de casal. O hotel possui restaurante que disponibiliza café da manhã para todos os hóspedes. Há também um salão de eventos que acomoda até 60 pessoas. (Figura 02).

Figura 02 - Hotel Ibis Palmas

Fonte: De autoria própria (2023)

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Turismo, hospitalidade e acolhimento

Acolher tem origem latina *acolligere*, significando receber, reunir, cuidar, proteger, significa também o modo de receber ou ser recebido, sendo um ato voluntário e que está totalmente ligado com a hospitalidade e o turismo. Hospitalidade tem origem latina *hospitalitas*, *ātis* que significa condição de estrangeiro, de forasteiro; qualidade de ser hospitaleiro, significa também ato de hospedar, de acolher hóspedes, gentileza, recepção (AVENA, 2006). Assim, pode-se entender que o turismo está intrinsecamente ligado à hospitalidade, uma vez que o ato de receber e cuidar dos visitantes é uma parte essencial da experiência turística. Os turistas buscam não apenas acomodações confortáveis, mas também a sensação de serem acolhidos e bem cuidados durante sua estadia, o que reflete a importância da hospitalidade nesse contexto

O turismo na vida do ser humano é algo fundamental, pois está relacionado a saúde, encontra-se na necessidade de descansar, de se recompor, de sair do cotidiano estressante. Para Avena (2006) é importante destacar que o ser humano é um animal social, e que não pode viver só e isolado, precisando se relacionar uns com os outros e é exatamente nesse processo que surge o ato de acolher, portanto o ato de acolher torna-se uma necessidade natural, biológica e social. A necessidade de acolher vem crescendo cada vez mais “ Isso ocorre muito provavelmente por causa das características da sociedade atual em que há predominância do egoísmo, do individualismo, do isolamento moral e material do homem” (AVENA, 2006, P. 142)

Segundo Leôncio, Capellano e Araújo (2014) o turista se desloca por diversos motivos, seja em busca de conhecimento, de novas experiências ou a lazer, e é por meio da hospitalidade e do acolhimento que o fenômeno turístico se efetiva e se potencializa, por meio do processo de interação social, nas trocas entre acolhedor e acolhido. Sendo assim, a hospitalidade e o acolhimento são elementos fundantes do turismo. Tronca, Indarte e Alcântara (2020) afirma que o turista ao deslocar-se para um lugar fora de seu cotidiano, o novo e o desconhecido tornam-se constantes, e é nesse momento que a hospitalidade e acolhimento tornam-se essenciais, pois irá interferir diretamente na experiência do turista, que pode ser positiva ou não.

De acordo com Avena (2006) a hotelaria tem a devida missão de acolher seus hóspedes, pois eles carregam muitas expectativas e sentimentos diversos, levando sempre em

conta a obrigação de exercer as regras de gentileza e de cortesia pois tudo isso deve estar agregado ao produto que o cliente compra. Diante do exposto, a maneira como o hóspede é recebido e tratado, desempenha um papel crucial na percepção global da estadia.

Segundo Cunha, Silva e Menezes (2020) a análise de acessibilidade nos meios de hospedagem vai além da averiguação do cumprimento da legislação vigente no que se refere a infraestrutura, sendo necessário uma análise mais severa a fim de dar subsídios aos operadores dos setores voltados ao turismo para um maior investimento no setor hoteleiro para atender o turismo acessível, sendo necessária ainda adoção de processos inovadores.

4.2 Turismo e a acessibilidade na hotelaria

Segundo o Ministério do Turismo (2006, p. 10), a acessibilidade pode ser entendida como a possibilidade de permitir que pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida possam usufruir de ambientes, equipamentos e mobiliários sociais, bem como de edificações, dos sistemas de transportes, e dos meios de comunicações e informações com segurança e autonomia. Tornar um destino turístico acessível, exige a participação coletiva dos diversos agentes sociais, econômicos, governamentais e culturais que direta ou indiretamente intervêm neste processo. De acordo com Moreira (2008) a preocupação do hotel em oferecer serviços adequados aos hóspedes, não deve ficar restrita somente ao apartamento, mas sim deve estar presente em todos os ambientes e serviços que o hóspede venha a utilizar, incluindo acesso a equipamentos necessários e a funcionários qualificados para o tipo de atendimento. Certifica-se que a criação de um produto turístico hoteleiro envolve diversas etapas e considerações importantes desde o planejamento até a implementação, incluindo reconhecer o mercado potencial que as pessoas com deficiência representam na sociedade.

Para o MTur (BRASIL, 2022) o turismo social é uma forma de turismo acessível que dá todo e qualquer tipo de acesso a todos os cidadãos sem discriminação. Com isso o Ministério do Turismo busca garantir a acessibilidade a todos, apoiando projetos que visam a acessibilidade urbana, as adaptações de atividades turísticas, a capacitação das pessoas com deficiência para inclusão ao mercado de trabalho e a sensibilização a respeito da acessibilidade em todos setores ligados à atividade turística. Sendo assim Macedo (2008) afirma que a inclusão não deve ser vista como um favor ou concessão, mas sim uma obrigação e dever de cada cidadão. De acordo com a empresa de pesquisas CP2 Consultoria, Pesquisa e Planejamento (CP2, 2013, p.08) no documento técnico sobre o estudo do perfil de

turistas de pessoas com deficiência, O Plano Plurianual desenvolveu um programa conhecido como Promoção dos Direitos de Pessoas com Deficiência, que tem como objetivo executar ações voltadas para a garantia de direitos, tais como acessibilidade e equiparação de oportunidades entre pessoas com e sem deficiência, como também o fortalecimento das relações institucionais, o desenvolvimento de pesquisas e a sistematização e disseminação de informações.

O lazer turístico pode ser visto como uma oportunidade para a inclusão social, caso os empreendimentos realmente coloquem em prática essa ideologia e os direitos das pessoas com deficiência (PcD's) garantidos em Lei. Porém, no contexto brasileiro, o turismo inclusivo ainda caminha devagar, sendo necessário mais investimento na melhoria da prestação do serviço (FARIA; CARVALHO; FERREIRA, 2010).

A acessibilidade para o usuário em um hotel não é restrita apenas ao quarto adaptado, ela deve abranger todas as áreas deste setor de serviço, o qual deve ser capaz de receber, hospedar e integrar o consumidor deficiente. Portanto, as empresas do setor hoteleiro têm como desafio desenvolver a qualidade e bons serviços para todos os clientes sejam quais forem as suas necessidades. De acordo com Lattari (2009), a restrição do acesso do hóspede a áreas comuns ou à utilização da piscina pode resultar em uma limitação que compromete e desgasta toda a experiência do turista.(LATTARI, 2009, p.10). Um ensejo comum a todos é ser bem atendido ao chegar a um ambiente, não sendo diferente quando uma pessoa com deficiência hospeda-se em um hotel. Por isso é essencial que os funcionários estejam qualificados para atender estes clientes, assim como o ambiente arquitetônico esteja adequado e acessível para recebê-los. De acordo com Oliveira, Butuhy e Gonçalves (2007), é fundamental que as empresas do ramo hoteleiro estejam preparadas para atender e prestar serviços que atendam às demandas de cada cliente, em particular daqueles com necessidades especiais. (OLIVEIRA; BUTUHY; GONÇALVES, 2007).

Reis (2014) identificou afirma que o Ministério do Turismo e a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira – ABIH, exigem, de acordo com o Sistema Brasileiro de Classificação Hoteleira – SBClass, que o hotel tenha estrutura adequada para receber com comodidade às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, através de: rampas, elevadores, banheiros, teclados, balcões, telefones, além de uma infinidade de equipamentos, produtos e acessórios. Moreira (2008) ressalta que além da acessibilidade motora, existem outras necessidades dentre os portadores de necessidades especiais, como por exemplo, a deficiência auditiva ou a visual, por tanto as adaptações de um hotel não devem estar direcionadas a apenas uma deficiência, mas a todas, visando dessa forma tornar possível o

“turismo para todos”. O Conselho Nacional de Turismo já aprovou, para os fins da Lei nº 6.505/77 (BRASIL, 1977), do Decreto nº 84.910/80 (BRASIL, 1980) e da Resolução Normativa CNTur nº 9/85 (BRASIL, 1985), normas sobre as condições e facilidades que os meios de hospedagem devem oferecer às pessoas com deficiência. Com a assinatura do Decreto Federal nº. 5296/2004 (BRASIL, 2004), pessoas com deficiência, e com mobilidade reduzida passam a ter o direito de fazer turismo como mais um meio de integração social.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A NBR 9050, norma regulamentadora que define os aspectos de acessibilidade em construções urbanas, define parâmetros técnicos que auxiliam obras a se tornarem mais acessíveis. Nela estão contidas informações referentes a tipo de mobiliário, às sinalizações do estabelecimento, tipos de piso, tamanho dos banheiros, tamanho de cômodas, rampas de acesso, estacionamento acessível, dentre outros itens. (BRASIL, 2004)

Após realizar a visita aos hotéis Ibis Palmas e Céu Palace, e observando toda a estrutura do estabelecimento e da aplicação dos formulários, com base nas normas NBR 9050 e no decreto nº 9.296/2018, foi possível perceber que os hotéis Ibis Palmas e Céu Palace encontram-se em diferentes níveis de acessibilidade.

Primeiro foi feita a visita ao hotel Ibis Palmas, a equipe de pesquisa foi recebida por um dos recepcionistas que forneceu todas as informações para o preenchimento dos formulários. Segundo a Lei nº 13.146/2015 os hotéis devem disponibilizar no mínimo 10% de quartos acessíveis, onde 5% desses quartos devem ser voltados especificamente para pessoas com deficiência. O hotel Ibis Palmas possui 153 unidades habitacionais (quartos), onde apenas 11 quartos são adaptados para pessoas com deficiência, o que equivale a 7,18%, atendendo as normas regidas no Art. 3º da lei nº 13.146/2015.

A segunda visita foi realizada no hotel Céu Palace, a equipe de pesquisa foi acompanhada pela gerente do estabelecimento, que informou que os quartos adaptados do hotel possuem recursos de acessibilidade, porém não são totalmente voltados para pessoas com deficiência, o hotel é composto por 166 quartos onde apenas 7 quartos possuem recursos de acessibilidade, o que equivale a 4,21% de quartos adaptados, não seguindo as normas regidas no Art. 3º da lei nº 13.146/2015.

Pessoas com deficiência enfrentam muitas dificuldades apesar de todo o seu direito de ir e vir, isso devido às inúmeras barreiras encontradas nos estabelecimentos turísticos, nos atrativos e em toda cidade, com isso a NBR 9050 tem como objetivo tornar o

dia a dia das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida e mais simples. Para que os hotéis sigam adequadamente as normas de acessibilidade e estejam preparados para receber pessoas com deficiência, é necessário que os órgãos de fiscalização sejam mais severos na hora de aprovar um projeto para construção de um estabelecimento e que façam de forma frequente a fiscalização para saber se os hotéis estão seguindo adequada às normas da NBR 9050.

Ao analisar por meio do formulário e com base nas normas do decreto nº 9.296/2018 percebe-se que o **Hotel Ibis Palmas** oferece estrutura adequada para acomodar pessoa com deficiência física e visual, estando de acordo com as normas de acessibilidade regidas pelo decreto nº 9.296/2018 que trata sobre o desenho universal dos projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e outros meios de hospedagem nos seguintes quesitos:

Resultado da Análise - Deficiência física: Hotel Ibis Palmas

O edifício possui um espaço de circulação adequado para cadeiras de rodas, possui rampa de acesso ao estabelecimento, possui elevadores que dão acesso aos quartos. A maçaneta está em uma altura entre 0,80m e 1,10m. Os banheiros possuem dimensões mínimas de 1,50m por 1,70m, capazes de acomodar uma cadeira de rodas. Os banheiros são equipados com barras de apoio ao lado da pia, do vaso sanitário e perto do chuveiro - instaladas na vertical e horizontal (Figura 06). A pia do banheiro está em uma altura acessível de 0,78m a 0,80m em relação ao piso (Figura 03). Vasos sanitários são adaptados com altura média de 48 a 50cm com base maior em 10 cm em relação ao vaso tradicional (Figura 04). O piso na área do chuveiro é com material antiderrapante. O chuveiro é equipado com barra deslizante (Figura 05).

Resultado do Análise- Deficiência visual: Hotel Ibis Palmas

O estabelecimento possui campainha (batidas na porta) sonora nos quartos. Existe sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente (*flash*) na cor vermelha. Os banheiros possuem barra de apoio no box do chuveiro. Nos elevadores possuem botões com indicação em braille (Figura 04). Possui piso tátil nas áreas comuns (Figura 07). Os elevadores possuem avisos sonoros ao abrir e fechar as portas.

Por meio das figuras 3, 4 e 5 é possível observar a estrutura físicas dos banheiros dos quartos do hotel Ibis Palmas que são adaptados para pessoas com deficiência, que disponibilizam de recursos de acessibilidade, como: barras de apoio ao lado do vaso sanitário, vaso sanitário adaptado, pia com altura ideal e sem mobília em baixo o que facilita o uso para cadeirantes. Nas figuras 6 e 7 é possível identificar recursos de acessibilidade disponíveis no elevador, com os botões com indicação em braille e o piso tátil nas portas dos elevadores, respectivamente:

Figura 03 - Pia do banheiro



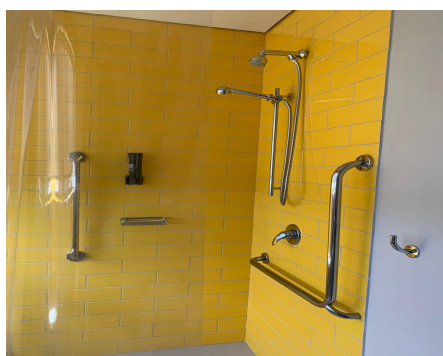
Fonte: De autoria própria (2023)

Figura 04 - Vaso sanitário



Fonte: De autoria própria (2023)

Figura 05 - área do chuveiro



Fonte: De autoria própria (2023)

Figura 06 - Indicação em Braille nos elevadores



Fonte: De autoria própria (2023)

Figura 07 - Piso tátil área comum



Fonte: De autoria própria (2023)

Além disso, o hotel disponibiliza um funcionário habilitado para auxiliar pessoas com deficiência, caso seja necessário, e disponibiliza próximo à recepção banheiro acessível. Moreira (2008) afirma que a acessibilidade tem que está presente em todo estabelecimento, e com base nos resultados é notória a preocupação do hotel Ibis Palmas em oferecer serviços adequados aos hóspedes com deficiência, onde a acessibilidade não está restrita somente ao apartamento, mas sim está presente em todos os ambientes e serviços do hotel, incluindo funcionários qualificados para o tipo de atendimento.

Segundo a NBR 9050 (2015) é obrigatório que os estacionamentos de qualquer estabelecimento seja acessível, caso não seja é preciso ter ao menos vagas exclusivas para deficientes com rota acessível à entrada do estabelecimento.

O resultado dos formulários aplicados no **Hotel Ceu Palace** não foram satisfatórios, como já mencionado, o hotel disponibiliza recursos de acessibilidade, porém os quartos não são totalmente acessíveis. Os resultados obtidos por meio do formulário aplicado no hotel Ceu Palace não está de acordo com a norma nº 9.296/2018, pois como já informado, o hotel disponibiliza recursos de acessibilidade, porém, os quartos não são totalmente acessíveis, impedindo que um hóspede com deficiência física ou visual tenha a autonomia de hospedar-se e exercer atividades sem ajuda de uma outra pessoa. Conforme os resultados obtidos no formulário (Tabela 03 e Tabela 04) e com base no decreto nº 9.296/2018, o Hotel Ceu Palace oferece os seguintes recursos de acessibilidade:

Resultado da Análise- Deficiência física: Hotel Céu Palace

O estabelecimento possui um espaço de circulação adequado para cadeiras de rodas. Possui estacionamento acessível, possui rampa de acesso ao estabelecimento. Possui elevadores que dão acesso aos quartos. As portas quando abertas possuem vão livre de 2m de altura e 0,80m de largura. A maçaneta está em uma altura entre 0,80m e 1,10m. Os banheiros possuem dimensões mínimas de 1,50m por 1,70m, capazes de acomodar uma cadeira de rodas. Os banheiros são equipados com barras de apoio ao lado do vaso sanitário e perto do chuveiro - instaladas na vertical e horizontal (Figura 08 e Figura 09). Os banheiros são equipados com barras de apoio ao lado do vaso sanitário e perto do chuveiro - instaladas na vertical e horizontal (Figura 08 e Figura 09). O piso na área do chuveiro é com material antiderrapante.

Resultado da Análise- Deficiência visual: Hotel Céu Palace

Possui campainha (batidas na porta) sonora nos quartos. Existe sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente (*flash*) na cor vermelha. Os banheiros possuem barra de apoio no box do chuveiro (Figura 08). Nos elevadores possuem botões com indicação em braille (Figura 10).

Nas figuras 8 e 9 é possível observar os recursos de acessibilidade disponibilizados nos banheiros dos quartos adaptados para pessoas com deficiência física no hotel Ceu Palace, sendo eles barras de apoio na vertical e horizontal na área do chuveiro, barras de apoio ao lado do vaso sanitário e vaso sanitário adaptado, respectivamente. Na figura 10 nota-se os botões do elevador identificados em braille

Figura 08 - Barras de apoio no box do banheiro



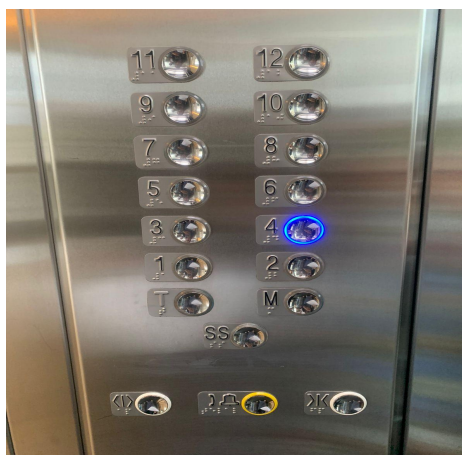
Fonte: De autoria própria (2023)

Figura 09 - Vaso sanitário com barras de apoio



Fonte: De autoria própria (2023)

Figura 10 - Elevador com botões com indicação em braille



Fonte: De autoria própria (2023)

Apesar dos recursos de acessibilidade oferecidos pelo hotel Ceu Palace, identificou-se a falta de alguns itens de acessibilidade como, cama com altura entre 45 a 50 cm , piso tátil nas áreas comuns, avisos sonoros nos elevadores ao abrir e fechar a porta, balcão com rebaixamento e materiais higiênicos identificados em braille, barras de apoio ao lado da pia, o que resultam na interferência da autonomia do hóspede com deficiência, além de gerar dificuldades no processo de hospedagem. Quando um estabelecimento não leva em consideração as necessidades especiais de uma pessoa com deficiência, acaba não atendendo as expectativas do cliente e nem mesmo suas necessidades, o que gera insatisfação fazendo com que o cliente deixe de consumir.

Neste sentido, Sassaki (2009) afirma que a falta de adaptações nos espaços físicos e na estrutura do estabelecimento é que gera mais dificuldade na locomoção das pessoas com deficiência, fazendo com que elas deixem de consumir um produto turístico por o produto não oferecer a estrutura adequada para que essa pessoa tenha a autonomia e liberdade de desfrutar das comodidades oferecidas, podendo gerar até mesmo o constrangimento e fazendo com que a pessoa não se sinta acolhida pelo hotel.

Referente à análise da quantidade de turistas com deficiência física e visual que frequentam os hotéis Ibis Palmas e Céu Palace desde 2020 até 2022, segundo o gerente do Hotel Ibis Palmas o estabelecimento não fornece esse tipo de informação pois vai contra as diretrizes de privacidade do hotel. Já no hotel Ceu Palace a gerente informou que não poderia passar essa informação pois o hotel não faz esse tipo de registro e nem mesmo diferencia pessoas com deficiência das demais pessoas já que os quartos não são voltados especificamente para pessoas com deficiência.

Os hotéis informaram que a demanda por esse público é muito baixa, e que quase não é feito check in de um hóspede com deficiência.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante ao exposto, analisou-se a acessibilidade dos hotéis Ibis Palmas e Céu Palace que localizam-se na capital de Palmas-TO, e teve como objetivo verificar se os mesmos estão adequados para receber pessoas com deficiência física e deficiência visual. A análise foi feita com fundamento nas normas de acessibilidade regidas pelo decreto nº 9.296/2018, nas normas da NBR 5090 e na Lei 13.146/2015, que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Percebe-se, por meio do formulário feito, que o **hotel Ibis Palmas** oferece estrutura adequada para acomodar pessoa com deficiência física e visual, estando de acordo com as normas de acessibilidade regidas pelo decreto nº 9.296/2018 que trata sobre o desenho universal dos projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e outros meios de hospedagem. Apesar dos recursos de acessibilidade oferecidos pelo **hotel Céu Palace**, foi captado algumas falhas em sua estrutura, como: altura da cama, ausência de piso tátil nas áreas comuns, avisos sonoros nos elevadores ao abrir e fechar a porta, balcão sem rebaixamento adequado, materiais higiênicos sem identificação em braille e ausência de barras de apoio ao lado da pia. Nesse sentido, pode-se concluir que o hotel citado não se encontra devidamente adaptado para receber pessoas com deficiência física e visual, por falta de estrutura apropriada conforme estabelece o decreto de nº 9.296/2018.

A principal limitação da pesquisa esteve na obtenção de respostas, enquanto ao percentual do ano de 2020 a 2022 de turistas que possuem deficiência física e visual que visitaram ambos os hotéis neste período, pois nenhum deles apresentou essa informação. O meio de hospedagem Ibis Palmas não oferece esse tipo de informação, pois iria contra as diretrizes de privacidade do hotel. O meio de hospedagem Céu Palace não disponibilizou, pois o hotel não faz esse tipo de registro e nem mesmo diferencia pessoas com deficiência das demais pessoas, já que os quartos não são voltados especificamente para pessoas com deficiência. Ainda nesse sentido, ambos os hotéis informaram que não costumam receber frequentemente esse público e ressaltou que dificilmente é feito check in de um hóspede que possui algum tipo de deficiência.

Contudo, encontram-se soluções para a maioria dos problemas identificados, a fim de viabilizar satisfatoriamente o atendimento da demanda de deficientes físicos e visuais. De acordo com os dados coletados e analisados no texto, sugere-se que os meios de hospedagem invistam em medidas de acessibilidade, de forma a garantir que todos os

hóspedes possam usufruir plenamente das instalações e serviços oferecidos. Isso inclui a adoção de tecnologias e equipamentos de auxílio, a realização de adaptações arquitetônicas, a oferta de treinamentos para a equipe de atendimento, entre outras medidas. Para que a acessibilidade nos meios de hospedagem seja cada vez mais abrangente e inclusiva, aconselha-se o esforço conjunto dos governos, empresas e sociedade civil para garantir que a acessibilidade seja uma realidade para todos, não apenas nos parâmetros dos meios de hospedagem, mas em todos os produtos turísticos ofertados no destino.

Tendo em vista os aspectos observados, a análise de acessibilidade nos meios de hospedagem é de suma importância, pois como se demonstrou na pesquisa, é fundamental para garantir que todas as pessoas, independentemente de suas limitações físicas e visuais, possam ter igualdade de acesso e uso das instalações e serviços oferecidos pelo estabelecimento. Além disso, a acessibilidade promove a inclusão social e a valorização da diversidade humana, pois é possível identificar quais são as barreiras e desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência física e visual e, assim, avaliar o impacto da acessibilidade, tanto do ponto de vista social quanto econômico e desenvolver soluções para superá-los dentro do meio de hospedagem.

Reconhecer que a acessibilidade nos hotéis não se limita apenas a pessoas com deficiências físicas, mas também engloba pessoas com deficiências visuais, auditivas, cognitivas e diversas outras condições é uma obrigação legal, um princípio ético e também uma oportunidade de negócios.

Neste seguimento sugere-se como temas de artigos que podem ser explorados: Marketing de hotéis acessíveis: estratégias para atrair e atender o público diversificado, Tendências em design de interiores para hotéis acessíveis, Experiências de turistas com deficiência em hotéis acessíveis, O papel da tecnologia na promoção do turismo acessível em hotéis.

REFERÊNCIAS

AVENA, Biagio Mauricio. Turismo, Educação e Acolhimento: Um novo Olhar. 1º edição. Local de publicação: Roca, 01 de jan de 2006.

Estudo do Perfil do Turista: Pessoa Com Deficiência. CP2 Pesquisas, 2013. Disponível em: [Turismo Acessível — Ministério do Turismo \(www.gov.br\)](http://TurismoAcessivel-Ministerio.doTurismo.gov.br). Acesso em 05 de Abr. 2023.

BRASIL. Decreto Nº 9.296, de 1º de Março de 2018. Regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência. Brasília: Presidente da República. [2018]. Disponível em: [Portal da Câmara dos Deputados \(camara.leg.br\)](http://Portal.daCâmara.dosDeputados.camara.leg.br). Acesso em: 29 de Nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: Presidente da República. [2015]. Disponível em: [L13146 \(planalto.gov.br\)](http://L13146.planalto.gov.br). Acesso em: 29 de Nov. 2022.

VIEIRA, Juliana. Hospitalidade e Acolhimento. **Hospitalidade. Net**, [s.d]. Disponível em: [Acolhimento | Hospitalidade | Brazil](http://Acolhimento-Hospitalidade-Brazil). Acesso em: 30 de Nov. 2022

RIBEIRO, Debora; NEVES, Flavia; MOREIRA, Carolina Sueto. **Dicio**, [s.d]. Disponível em: [Acolhimento - Dicio, Dicionário Online de Português](http://Acolhimento-Dicio.DicionárioOnline.dePortuguês). Acesso em: 28 de nov. 2022

LEONCIO, Bruna; SANTOS, Marcia Maria C; PERAZZOLO, Olga A. Percepção sobre Acolhimento no Contexto do Turismo de Negócios na Cidade de Caxias do Sul. Semintur Jr, 2014. Disponível em: [percepções sobre.pdf \(ucs.br\)](http://percepções.sobre.pdf(ucs.br)). Acesso em: 28 de Nov. 2022

ALEGRE, Maria José. O Cliente com Deficiência Visual no Setor do Turismo. Sobre a Deficiência, **MJA**, 2015. Disponível em: [O Cliente com deficiência Visual no Sector do Turismo - Perfil \(deficienciavisual.pt\)](http://OCliente.com.deficiênciaVisual.no.Sector.doTurismo-Perfil(deficienciavisual.pt)). Acesso em: 27 de Nov. 2022

SHIMOSAKAI, Ricardo. Acessibilidade no Turismo Brasileiro Para Pessoas com Deficiência. Disponível em: <https://ricardoshimosakai.com.br/acessibilidade-no-turismo-brasileiro/> . Acesso em: 29 de Nov. 2022

Pessoa com Deficiência. **MPPR**, [s.d]. Disponível em: <https://pcd.mppr.mp.br/pagina-41.html> . Acesso em: 29 de Nov. 2022

JANONE, Lucas; ALMEIDA, Pauline. O Brasil Tem Mais de 17 Milhões de Pessoas com Deficiência. **CNN Brasil**, 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/brasil-tem-mais-de-17-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-segundo-ibge/> . Acesso em: 29 de Nov. 2022

MINISTÉRIO DO TURISMO. Turismo Acessível. **Gov.br**, [s.d]. Disponível em: <https://turismoacessivel.gov.br/ta/direitos.mtur.jsessionid=zg4MKbt0D3Xii3a8XdfWArn?windowId=3cd>. Acesso em: 29 de Nov. 2022

NERI, Luciane. Turismo e Lazer Para Pessoas Com Necessidades Especiais: O Exemplo Espanhol. UCS, [s.d]. Disponível em: [https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/gt11-turismo-e-lazer.pdf](http://www.ucs.br/site/midia/arquivos/gt11-turismo-e-lazer.pdf). Acesso em: 29 de Nov. 2022

NUNES, Brunella. Como é a Acessibilidade no Turismo do Brasil e ao Redor do Mundo. **Quanto Custa Viajar**, 2019. Disponível em: <https://quantocustaviajar.com/blog/como-e-a-acessibilidade-no-turismo-do-brasil-e-ao-redor-do-mundo/> . Acesso em: 30 de Nov. 2022

MINISTÉRIO DO TURISMO. Guia turismo Acessível: Um Brasil onde Todos Podem Viajar. **GOV.br**, 2022 Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel>. Acesso em: 30 de Nov. 2022

Ceu Palmas Hotel. **Ceu Palmas Hotel**, 2019. Disponível em: [Céu Palace Hotel Palmas Tocantins \(céu palace hotel.com.br\)](https://ceupalmas.com.br). Acesso em: 01 de Dez. 2022

Ceu Palmas Hotel. **Booking**, [s.d]. Disponível em: [CEU PALMAS Hotel, Palmas – Preços atualizados 2022 \(booking.com\)](https://www.booking.com/hotel/pt/ceu-palmas.html). Acesso em: 01 de Dez. 2022

IBIS. Reservar Hotéis Baratos Com a Ibes. **Ibis.Accor**, [s.d]. Disponível em: [Reservar hotéis baratos com a ibis - Todos os nossos hotéis \(accor.com\)](https://www.ibis.com.br). Acesso em: 01 de Dez. 2022

TURISMO ACESSÍVEL. **Salão da Acessibilidade**, [s.d]. Disponível em: https://salaodaaccessibilidade.com.br/?page_id=1290. Acesso em: 01 de Dez.2022

MOREIRA, Marisa M. A Inclusão de Pessoas Com Deficiência Pelo Turismo: A Democratização de Benefícios na Atividade Turística. Ucs.br, 2008. Disponível em: [A Inclusão de Pessoas com Deficiência pelo Turismo \(ucs.br\)](https://www.ucs.br). Acesso em: 15 de Mar. 2023

MINISTÉRIO DO TURISMO. Pesquisa de Prestadores. **Cadastur**, [s.d]. Disponível em: [Cadastur - Ministério do Turismo](https://www.cadastur.gov.br). Acesso em: 15 de Mar. 2023

MINISTÉRIO DO TURISMO. Plano de Marketing Turístico Estratégico e Operacional dos Polos do Cantão, Jalapão e Palmas. **Gov.br**, [s.d]. Disponível em: <https://central3.to.gov.br/arquivo/553114/> . Acesso em: 20 de Mar. 2023

BOOKING. Pesquisar Hotéis em Palmas. **Booking.com**, [s.d]. Disponível em: [Os 10 melhores hotéis de Palmas \(a partir de R\\$ 121\) \(booking.com\)](https://www.booking.com/hotel/pt/palmas.html). Acesso em: 20 de Mar. 2023

BOOKING. Ceu Palmas Hotel. **Booking.com**, [s.d]. Disponível em: [CEU PALMAS Hotel, Palmas – Preços atualizados 2023 \(booking.com\)](https://www.booking.com/hotel/pt/ceu-palmas.html). Acesso em: 20 de Mar. 2023

BOOKING. Ibis Palmas Avenida JK. **Booking.com**, [s.d]. Disponível em: [ibis Palmas Avenida JK, Palmas – Preços atualizados 2023 \(booking.com\)](https://www.booking.com/hotel/pt/ibis-palmas.html). Acesso em: 20 de Mar. 2023

JUNIOR, Paulo F. S. L. O setor hoteleiro e os consumidores com deficiência: A interpretação de usuários de cadeira de rodas quanto ao ambiente de serviços. Caruaru-PE, 2016. **Turismo e acessibilidade.com** Disponível em: <http://surl.li/gucwp>. O setor hoteleiro e os consumidores com deficiência. Acesso em: 25 de Mar. 2023

REVISÃO de literatura. **Puc-rio.br**. PUC, rio - Certificação Digital N. 0913104/CA. Disponível em: https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/16643/16643_3.PDF Revisão de literatura. Acesso em: 25 de Mar. 2023

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: [ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1_-03-08-2020.pdf \(caurn.gov.br\)](https://www.abnt.org.br/nbr/NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1_-03-08-2020.pdf). Acesso em: 22 de Maio. 2023

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pessoas com Deficiência**. Governo Federal, 2023. Disponível em: [Pessoas com deficiência | Educa | Jovens - IBGE](#). Acesso em: 29 de Nov. 2022

MALHEIRO, Emerson; BENATTO, Pedro. As pessoas com necessidades especiais como consumidores. **MPSP**, 2013. Disponível em: [3. As Pessoas com Necessidades Especiais como Consumidores People with Special Needs as Consumers](#) Acesso em: 26 de Jun. 2023

Presidência da República do Brasil. DECRETO Nº 9.296, DE 1º DE MARÇO DE 2018. **Planalto**, 2018. Disponível em: [D9296](#). Acesso em: 26 de Jun. 2023

GUITARRA, Paloma. “Palmas”; **Brasil Escola**. UOL, [s.d]. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/brasil/palmas.htm>. Acesso em: 26 de Jun. 2023

FREGONESI, Patricia. Produto Interno Bruto dos Municípios Tocantinenses 2020. **Governo do Tocantins**, 2022. Disponível em: <https://www.to.gov.br/seplan/noticias/produto-interno-bruto-dos-municipios-tocantinenses-2020/7a0e73d66rmx>. Acesso em: 26 de Jun. 2023

MACIEL, Maria. Portadores de Deficiência: a Questão da Inclusão Social. **SciElo Brasil**, 2003. Disponível em: [Portadores de deficiência: a questão da inclusão social](#). Acesso em: 26 de Jun. 2023

PESQUISAS ,Cp2. Estudo do Perfil de Turistas-Pessoas com Deficiência. **Governo Federal**, 2013. Disponível em: [Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência Documento Técnico - 2013](#). Acesso em: 26 de Jun. 2023

REIS, Rosiely. Acessibilidade No Turismo E Hotelaria: O Estudo De Caso Do Clube Candeias, Esporte, Lazer E Recreação. **Acervo Digital**, 2014. Disponível em: [UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ ROSIELY DE SOUSA REIS ACESSIBILIDADE NO TURISMO E HOTELARIA: O ESTUDO DE CASO DO CLUBE CANDEIAS](#). Acesso em: 26 de Jun. 2023