

Acessibilidade como fator de decisão na hora da escolha do meio de hospedagem por turista com deficiência

*Accessibility as a decision factor when choosing accommodation
for tourists with disabilities*

**Marklea da Cunha Ferst¹
Edson da Silva Neves Junior²**

RESUMO: É fato ser a atividade turística importante para o bem-estar social e para o desenvolvimento econômico. Por outro lado, sabe-se que os hotéis respondem por quase 50% dos meios de hospedagem utilizados pelos turistas. Todavia, questiona-se a rede hoteleira se está preparada para atender a necessidade de hóspedes com deficiência ou mobilidade reduzida, o que culminou na investigação proposta neste estudo, que tem como objetivo geral analisar se a acessibilidade é um fator de decisão na hora da escolha do meio de hospedagem e de sua recomendação por hóspede com deficiência ou com mobilidade reduzida. Trata-se de um estudo descritivo, explicativo e aplicado, com levantamento bibliográfico e análise qualitativa realizada a partir da aplicação de um questionário com 326 respondentes. Os resultados da análise realizada comprovam ser a acessibilidade o fator decisivo de escolha e recomendação do hotel por hóspede com deficiência ou mobilidade reduzida. A pesquisa traz como contribuição teórica

1 Doutorado em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí. Mestrado em Direito pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Bacharelado em Direito pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Professora da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). E-mail: mferst@uea.edu.br

2 Graduando em Turismo pela Universidade do Estado do Amazonas (UEA) E-mail: esnj.tur17@uea.edu.br

os elementos necessários para que um hotel seja considerado acessível, bem como a análise da importância da acessibilidade como fator de decisão na escolha e recomendação do meio de hospedagem. E, como contribuição prática servirá de suporte para a tomada de decisão de gestores hoteleiros na promoção da acessibilidade em seus empreendimentos.

Palavras-chaves: Acessibilidade; Recomendação Hoteleira; Fator de Escolha.

ABSTRACT: The tourist activity is an important factor for social well-being and economic development and it is known that hotels are almost 50% of the means of accommodation used by tourists. However, it is questioned whether the hotels are prepared to meet the needs of guests with disabilities or reduced mobility, which culminated in the investigation proposed in this study, which aimed to analyse whether accessibility is a decision factor when choosing the means of accommodation and its recommendation for guests with disabilities or reduced mobility. This is a descriptive, explanatory and applied study, with a bibliographical survey and qualitative analysis carried out from the application of a questionnaire with 326 respondents with disabilities or with reduced mobility. The study presents a theoretical framework that indicates which legal requirements must be observed by hotels regarding accessibility. The results of the analysis carried out prove that accessibility is the decisive factor in choosing and recommending the hotel by guests with disabilities or reduced mobility. This study brought as a theoretical contribution the elements necessary for a hotel to be considered accessible, as well as the analysis of the importance of accessibility as a decision factor in choosing and recommending the means of accommodation. And, as a practical contribution, it will support decision-making by hotel managers in promoting accessibility in their projects.

Keywords: Accessibility; Hotel recommendation; Choice Factor.

1 INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade de significativa importância para o desenvolvimento econômico e social. Estimada como uma das maiores atividades econômicas do mundo, comparável a indústria de automóveis e do petróleo, de acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), sofreu grandes perdas em virtude da pandemia do coronavírus com queda de 83% nas chegadas internacionais no primeiro trimestre de 2021 o que demonstra uma recuperação do setor somente para o ano de 2022. (ONU, 2021)

A prática social turística tem acontecido desde a antiguidade, nas olimpíadas da antiga Grécia ou nas pitorescas termas do Império de Roma, porém foram nas grandes jornadas dos jovens iluministas (Grand Tours) no século XIX que, como diz Molina (2003), começou-se a cunhar o que viria a ser o turismo moderno, uma evolução da forma como os viajantes e os destinos se relacionavam, algo que viria a amadurecer gradativamente com a sociedade ao longo dos anos, o que normalmente se denomina de pré-turismo.

À luz do progresso científico e tecnológico, a nova e emergente sociedade de consumo consolidou possibilidades para lazer e viagens e trilhou um caminho onde se permitiu a cada vez mais desfrutar novas experiências, paisagens e sensações. O turismo mais do que nunca tornou-se fonte de renda e investimentos.

A existência dos meios de hospedagem é atribuída desde tempos antigos à necessidade humana de se relacionar com os outros, com a natureza e também fazer comércio. Mesmo que a figura da hospedaria ou estalagem sempre tenha existido no cotidiano de muitas pessoas, o estabelecimento da hotelaria como se conhece se deu apenas no contexto da industrialização do século XIX, porque se tornou necessária a existência de um meio de hospedagem especificamente voltado ao ofício, que pudesse atender as demandas da recém fundada classe executiva, sendo que as adequações se iniciaram a princípio em Nova York onde surgiram grandes nomes como o Ritz. (VALLEN, GARY K.; VALLEN, 2003).

A hotelaria por si representa parte importante do receptivo, já que envolve pernoite, alimentação e outras atividades que podem vir a fazer parte do pacote turístico, e, sendo a qualidade dos serviços disponibilizados um grande diferencial para que o visitante interessado possa desfrutar da experiência de forma satisfatória, é fundamental que esta não seja excludente para nenhuma pessoa que esteja interessada na atividade turística, precisando ser de fácil trânsito, de leitura, de acolhimento para todos, inclusive Pessoas com Deficiência ou com Mobilidade reduzida (PcDMr). E esta é uma preocupação que tem sido recorrente dentro da comunidade científica, sendo que, a Organização Mundial de Turismo salienta que a inclusão das pessoas com deficiência ainda, apesar do crescimento financeiro exponencial do setor nas últimas décadas, é um desafio para o turismo na atualidade.

Para além de um mero panorama de necessidades humanas, a responsabilidade social de uma organização representa também uma maneira de potencializar sua aceitação de forma mais orgânica e global, já que os produtos ou serviços, dependendo

da maneira que são oferecidos, repercutem na sociedade e devem representar princípios adequados. Como explicam Meira e Anjos (2013), o foco é essencialmente o mercado e o compromisso com a qualidade, objetivando a satisfação dos clientes o que culmina em maior competitividade.

O acolhimento, assim como o conforto físico e emocional são indispensáveis para a experiência turística, sendo a polidez dos serviços um fator crucial para a fidelização ou alcance empresarial das partes envolvidas, por esse motivo, a qualidade do atendimento deve estar adequada para o turismo acessível, pois um atendimento precário pode prejudicar severamente a experiência de uma Pessoa com Deficiência (PcD).

Sabe-se que o turismo acessível é um potencial nicho mercadológico (RABONTU, 2018), todavia sistematicamente desprezado por atividades relacionadas a produção de bens e serviços turísticos, mesmo havendo estudos de que estes consumidores estão dispostos a pagar um valor superior para ter atendidas as suas necessidades (LYU, 2017).

Assim, considerando a importância deste hóspede com deficiência ou mobilidade reduzida, aliado ao fato de que 49,6% dos turistas hospedam-se em hotéis, flats, resorts ou pousadas (HOTELINVEST, 2019), analisar os fatores que influenciam na tomada de decisão para a escolha e recomendação do meio de hospedagem é relevante para a hotelaria, em especial quando os estudos indicam que a falta de acessibilidade na rede hoteleira é um dos fatores impeditivos para a prática do turismo por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (FURMANEK, 2014), o que gera a seguinte problemática: A acessibilidade na hotelaria é um elemento de decisão na escolha do hotel e na sua recomendação.

A partir desta premissa, este estudo tem como objetivo geral analisar se a acessibilidade é um fator de decisão na hora da escolha do meio de hospedagem e de sua recomendação por hóspede com deficiência ou com mobilidade reduzida e como objetivos específicos i) apresentar os requisitos legais de acessibilidade na hotelaria; ii) demonstrar a importância da acessibilidade de acordo com a literatura; iii) averiguar a influência da acessibilidade na escolha e recomendação do hotel por hóspede com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Trata-se de uma pesquisa descritiva, explicativa e aplicada, com forma de reflexão dedutiva e de abordagem bibliográfica e de levantamento. Optou-se por um estudo quantitativo a partir da aplicação de um questionário on-line nas redes sociais no período de maio de 2020 a maio de 2021, tendo 326 respondentes com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Os resultados da análise realizada comprovam ser a acessibilidade o fator decisivo de escolha e recomendação do hotel por hóspede com deficiência ou mobilidade reduzida.

Este estudo traz como contribuição teórica os elementos necessários para que um hotel seja considerado acessível, bem como a análise da importância da acessibilidade como fator de decisão na escolha e recomendação do meio de

hospedagem. E, como contribuição, servirá de suporte para a tomada de decisão de gestores hoteleiros na promoção da acessibilidade em seus empreendimentos, motivo pelo qual no próximo tópico passa-se a abordar os requisitos legais da acessibilidade na hotelaria.

2 REQUISITOS LEGAIS DE ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA BRASILEIRA

Diante dos novos tempos para homens e mulheres, existe uma tendência ostensiva e majoritária na busca pelo desenvolvimento econômico em detrimento do social. Chomsky (1999) aponta que esse comportamento empresarial focado essencialmente nos lucros tem se tornado mais agressivo com o passar dos anos, e por enquanto não tem encontrado substanciais obstáculos políticos.

Apesar disso, buscam-se soluções para problemas sociais contemporâneos e formas de sensibilizar o mercado, construindo pontes para além do lucro, trabalhando de forma coerente com a declaração mundial dos direitos humanos, com mais qualidade de vida, empatia e justiça social para todos, através da igualdade de gênero, da gestão ambiental correta e sustentável, questões fundamentais para uma sociedade mais inclusiva e harmoniosa no futuro, e em especial, a inclusão e acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, que é o foco deste trabalho.

Essas questões são, hoje, preocupações legítimas dentro das universidades, dos institutos e da sociedade civil organizada, de modo que essa pertinência tem se refletido na governança mundial e nos formuladores de políticas, contribuindo em suas devidas proporções para a construção de um novo paradigma social e inclusivo no século XXI. No que diz respeito ao turismo, existe uma busca progressiva por readequação dentro dos meios de hospedagem no mundo, pois é bastante comum serem construídos empreendimentos indefinidamente pouco acessíveis para pessoas com deficiência (BABAITA, 2012; LYU, 2017), de modo que o poder regulador das autoridades deve ser utilizado para construir caminhos mais inclusivos para a sociedade, criando normas e diretrizes para realização de atividades.

Apesar de já existirem leis que contemplam de alguma forma as pessoas com deficiência na Constituição de 1988, e da implantação do Estatuto da Pessoa com deficiência ou Lei brasileira da Inclusão da Pessoa com Deficiência: a Lei 13.146, de 06.07.2015, no que concerne acessibilidade em hotéis e pousadas, só foi regulamentada por Decreto em 2018.

Ficou estabelecido que todas as áreas de livre acesso aos hóspedes, como garagens, estacionamentos, calçadas, recepção, escadas, rampas, elevadores, restaurantes e ainda áreas de lazer, salas de ginástica, salas de convenções, spa, piscinas, saunas, salões de cabeleireiro, lojas e a qualquer espaço destinado à locação localizado no complexo hoteleiro devem respeitar as normas de acessibilidade em edificações de uso coletivo.

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: BARREIRAS DE ACORDO COM ART. 3º, IV LEI 13.146/2015



FONTE: Elaborado pelos autores (2021) 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 e III, que podem ser visualizados no infográfico 2 a seguir .

INFOGRÁFICO 2: REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA DE ACORDO COM DECRETO 9.296/2018



FONTE: Elaborado pelos autores (2021) com base no Decreto 9.296/2018.

No entanto, o não atendimento das adaptações de acessibilidade pode culminar, conforme o Art. 4º do Decreto 9.296/2018, na negativa de aprovação, licenciamento ou emissão de certificado de conclusão de projeto arquitetônico, ou na expedição de alvará de funcionamento além de intervenção judicial exigindo o cumprimento das normas. (BRASIL, 2018)

Entretanto, a ausência de acessibilidade vai além das sanções previstas na legislação. Estudos realizados por Burnett e Baker (2001) indicam que os turistas PcDMr realizariam mais viagens e seriam mais fiéis aos estabelecimento 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 (BIELER; LIMA; FERST, 2022; KIM; STONESIFER; HAN, 2012).

3 METODOLOGIA

O estudo desenvolvido possui caráter descritivo, explicativo e aplicado. 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). Já na pesquisa aplicada se busca uma solução do problema, que neste estudo ocorre a partir da apresentação dos requisitos a serem observados pelos meios de hospedagem de acordo com a legislação vigente e uma resposta sobre a influência da acessibilidade na escolha e recomendação do hotel por hóspede com deficiência ou com mobilidade reduzida, por intermédio do conhecimento científico a fim de propiciar uma tomada de decisão gerencial imediata (COOPER; SCHINDLER, 2016).

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, foi a bibliográfica e documental (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Optou-se por um estudo quantitativo a partir da aplicação de um questionário on-line nas redes sociais no período de maio de 2020 a maio de 2021, tendo 326 respondentes com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Tratou-se de uma seleção feita por conveniência por intermédio da utilização das redes sociais dos autores e compartilhadas por pessoas da rede de contatos destes.

O questionário foi elaborado com perguntas de análise de perfil; hábitos de viagem e perguntas sobre acessibilidade na hotelaria e foi elaborado a partir dos estudos prévios já realizados pela literatura (ADAM, 2019; COLE; ZHANG; WANG; HU, 2019; LYU, 2017; RABONTU, 2018; ZBIKOWSKI et al., 2011).

Para a análise e consolidação dos dados foram realizados testes descritivos de frequência com a utilização dos softwares Excell.

Relativamente ao tipo de impedimento a pesquisa alcançou 326 pessoas com algum tipo de deficiência (física, mental/intelectual; auditiva ou visual), sendo 258 (78,8%) de pessoas com deficiência física; 27 (11,3%) pessoas com mobilidade reduzida: idoso, gestante ou obeso; 14 (4,3%) de pessoas com múltiplas deficiências; 6 (1,8%) pessoas com deficiência auditiva; 5 (1,5%) pessoas com deficiência visual; 4 (1,2%) pessoas com deficiência mental ou intelectual ou seu responsável legal; 03 (0,9%) pessoas com autismo.

4 RESULTADOS

Os respondentes foram instados a indicar o último hotel em que se hospedaram e a responder a seguinte questão: “Em cada uma das afirmações a seguir informe o seu grau de concordância ou discordância sobre a seguinte afirmação: “O hotel que me hospedei atende plenamente as necessidades de acessibilidade: 1) Física; 2) Comunicacional; 3) Informacional; 4) Atitudinal e 5) Tecnológica.

Referida questão estava na escala Likert de 5 pontos, ou seja, de concordo totalmente à discordo totalmente. Do total de 326 participantes da pesquisa, responderam concordo totalmente ou concordo parcialmente na seguinte proporção: 213 sobre a acessibilidade física; 209 sobre a acessibilidade comunicacional; 195 sobre a acessibilidade informacional; 276 referente a acessibilidade atitudinal e apenas 81 a respeito da acessibilidade tecnológica.

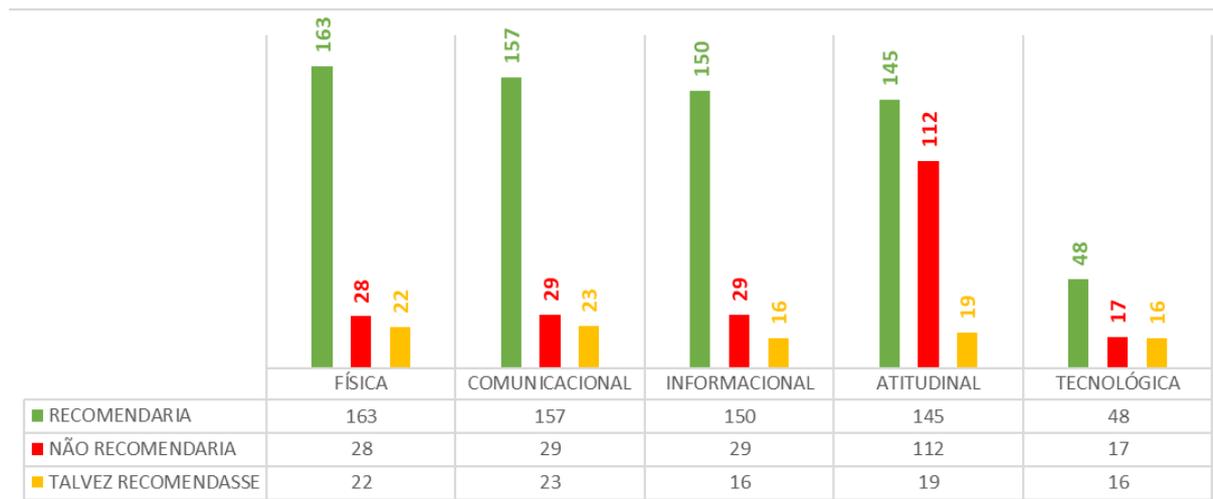
Com o intuito de contribuir para o entendimento da questão, no questionário foi esclarecido que o termo acessibilidade significa: a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. Para fins desta pesquisa, considere pessoa com mobilidade reduzida: idosos, gestantes, obesos, ou qualquer outra dificuldade de mobilidade (BRASIL, 2015).

Da mesma forma foi esclarecido que acessibilidade física é a adequação dos espaços físicos; acessibilidade comunicacional a existência de comunicação adequada nos espaços; acessibilidade atitudinal é a forma de atendimento especializado à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; acessibilidade informacional a existência de informações sobre a acessibilidade do hotel e acessibilidade tecnológica é a existência de tecnologia assistiva (BRASIL, 2015).

Após indicarem a respeito da acessibilidade do hotel visitado, os participantes responderam se indicariam o hotel visitado para uma pessoa com deficiência ou

com mobilidade reduzida. O gráfico 2 traz os resultados referentes aos participantes que responderam concordo totalmente ou concordo que há acessibilidade (física; comunicacional; informacional; atitudinal ou tecnológica) no hotel.

GRÁFICO 1 – RECOMENDAÇÃO DE HOTEL CONSIDERADO ACESSÍVEL OU PARCIALMENTE ACESSÍVEL.

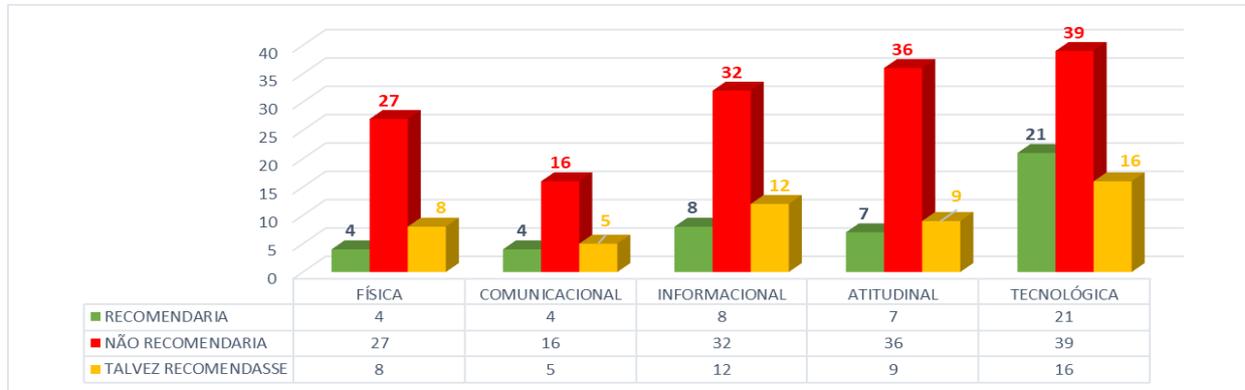


FONTE: Autores (2021).

É possível perceber primeiramente, que a acessibilidade física é a que melhor atende ao design universal necessário, e que há pouco investimento em tecnologia assistiva. Por outro lado, os hóspedes que consideraram o hotel acessível o recomendariam para outros turistas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Já quando se analisa as respostas daqueles hóspedes que não consideraram o hotel acessível (respondentes que marcaram discordo ou discordo totalmente), se verifica a predominância de não recomendação do meio de hospedagem para outros hóspedes com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme se infere do gráfico 03 a seguir.

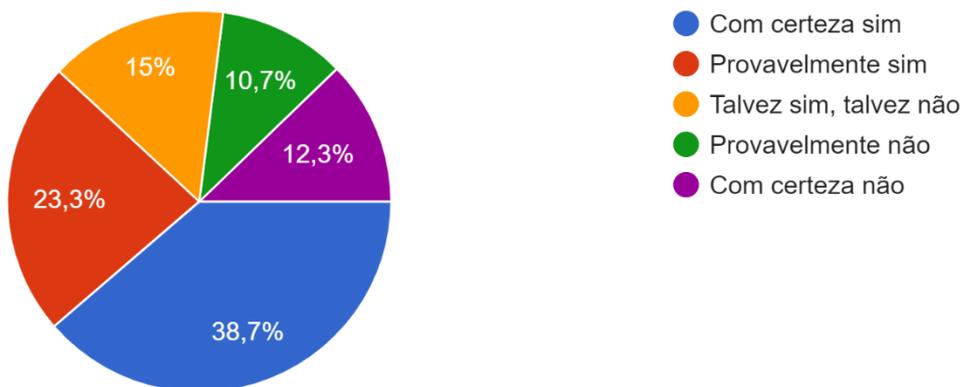
GRÁFICO 2 – RECOMENDAÇÃO DE HOTEL CONSIDERADO POUCO OU NADA ACESSÍVEL



FONTE: Autores (2021).

Em termos gerais, ao responderem se recomendariam o hotel em que se hospedou para uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, considerando a acessibilidade, percebe-se que 62% (que responderam com certeza sim ou provavelmente sim) recomendariam, enquanto 23% (que responderam provavelmente não ou com certeza não) informaram que não, conforme gráfico 4, o que comprova a teoria a respeito da importância da acessibilidade em meios de hospedagem (LYU, 2017).

GRÁFICO 3: RECOMENDAÇÃO DE ACORDO COM A ACESSIBILIDADE



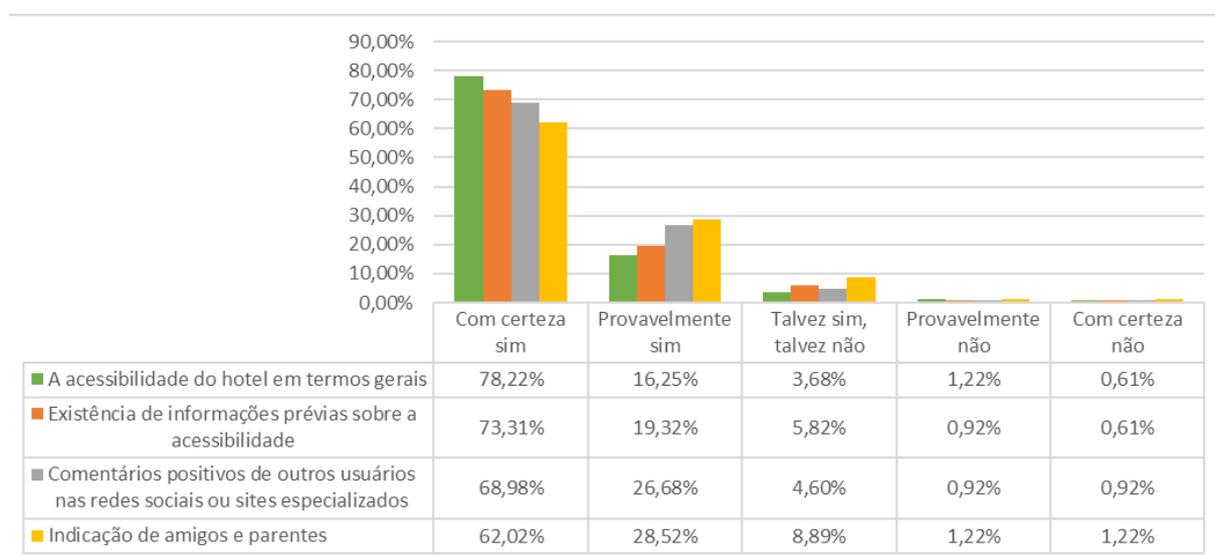
FONTE: Autores (2021).

Ao serem questionados sobre a seguinte questão: “Comparando dois hotéis em que preço, localização e opções de lazer são semelhantes, indique dos fatores a seguir descritos, aqueles que você leva em consideração para a escolha do hotel”,

confirma-se a hipótese de que a acessibilidade é um elemento essencial para a escolha do meio de hospedagem, pois se demonstrou ser um fator decisivo na escolha desta, na medida em que o hóspede com deficiência ou com mobilidade reduzida opta por um hotel mais acessível conforme se verifica no gráfico 05.

Observou-se que entre dois hotéis com semelhante preço, localização e opções de lazer o fator que vai ser decisivo é a acessibilidade, que supera, inclusive a indicação de amigos e parentes ou comentários de outros usuários, comprovando a afirmação de Darcy e Pegg (2011) a respeito da importância da acessibilidade para a escolha do meio de hospedagem por hóspede com deficiência ou com mobilidade reduzida.

GRÁFICO 4 – FATORES QUE INFLUENCIAM NA ESCOLHA DA HOSPEDAGEM



FONTE: Autores (2021)

Dessa forma, a acessibilidade tem o peso necessário para ser considerada diferencial na escolha de quem procura os serviços da hotelaria. Conforme os resultados da pesquisa, a ausência de conforto pessoal e uma experiência que não poupa o turista de dificuldades nem permite autonomia pessoal, é negativa para o estabelecimento e prova que não está preparado para o futuro e a crescente demanda das pessoas com deficiência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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, o estudo realizado demonstrou, por intermédio de uma pesquisa quantitativa com 326 pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, ser a acessibilidade o fator decisivo de escolha e recomendação do hotel por hóspede com deficiência ou mobilidade reduzida, confirmando estudos já realizados por pesquisadores de que a acessibilidade é um fator importante a ser verificado 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.

Demonstrou-se, ainda, que, entre dois hotéis com semelhante preço, localização e opções de lazer, o fator que vai ser decisivo é a acessibilidade, que supera, inclusive a indicação de amigos e parentes ou comentários de outros usuários.

Este estudo traz como contribuição teórica os elementos necessários para que um hotel seja considerado acessível, bem como a análise da importância da acessibilidade como fator de decisão na escolha e recomendação do meio de hospedagem.

E, como contribuição prática servirá de suporte para a tomada de decisão de gestores hoteleiros na promoção da acessibilidade em seus empreendimentos.

Por fim, conforme os dados da pesquisa já demonstrados a maioria dos respondentes são pessoas com deficiência física, sendo fundamental ampliar a pesquisa para se alcançar maior número de respondentes com outras deficiências, bem como a qualidade da acessibilidade ofertadas na hotelaria.

REFERÊNCIAS

ADAM, I. Accommodators or non-accommodators ? A typology of hotel frontline employees ' attitude towards guests with disabilities. **International Journal of Hospitality Management**, v. 82, p. 22–31, 2019.

ANDRADE, F. S. DE; BUBLITZ, M. D. Notas Sobre o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015) e a Alteração da Curatela e do Regime de Capacidade. **Revista Jurídica Cesumar - Mestrado**, v. 16, n. 3, p. 707–727, 19 dez. 2016.

BABAITA, C. M. Tourism Industry in Romania and the Needs of People With Disabilities. **Annals of the University of Oradea, Economic Science Series**, v. 21, n. 1, p. 481–486, 2012.

BIELER, B. D. ; LIMA, A. A. R. DE S; FERST, M. DA C. Hotelaria (D)eficiente e acessibilidade como diferencial de competitividade. In: **Governança, Competitividade e Destinos Inteligentes**. Itajaí: Editora da Univali, 2022.

BRASIL. **Lei 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 3 abr. 2019.

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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9296.htm>. Acesso em: 7 jul. 2022.

BURNETT, J. J.; BAKER, H. B. Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer. **Journal of Travel Research**, v. 40, n. August 2001, p. 4–11, 2001.

CHOMSKY, N. Democracia e mercados na nova ordem mundial. In: **Gentili, Pabro (org.). Globalização excludente: desigualdade, exclusão e democracia na nova ordem mundial**. Petropolis: Rio de Janeiro: Vozes, 1999. p. 7–45.

COLE, S. et al. The influence of accessibility and motivation on leisure travel participation of people with disabilities. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, v. 36, n. 1, p. 119–130, 2 jan. 2019.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. **Métodos de pesquisa em administração**. 10a ed. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

DARCY, S.; PEGG, S. Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. **International Journal of Hospitality Management**, v. 30, n. 2, p. 468–476, 2011.

FURMANEK, M. Outbound Tourism by the Physically Disabled Inhabitants of Kraków: Current Situation and Future Needs. **Turyzm**, v. 24, n. 2, p. 7–14, 1 dez. 2014.

HOTELINVEST. **Panorama da Hotelaria Brasileira: perspectiva de desempenho e nova oferta**. São Paulo: HotelInvest, 2019. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/150190343-Perspectiva-de-desempenho-e-nova-oferta.html>>. Acesso em: 1 out. 2019.

KIM, W. G.; STONESIFER, H. W.; HAN, J. S. Accommodating the needs of disabled hotel guests: Implications for guests and management. **International Journal of**

Hospitality Management, v. 31, p. 1311–1317, 2012.

LEITE, F. P. A.; RIBEIRO, L. L. G.; COSTA FILHO, W. M. DA. **Comentários ao Estatuto da Pessoa com Deficiência**. São Paulo: Comentários ao Estatuto da Pessoa com Deficiência, 2016.

LYU, S. O. Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. **Tourism Management**, v. 59, p. 404–412, 2017.

MEIRA, J. V. DE S.; ANJOS, S. J. G. DOS. **A Qualidade dos Serviços na Hotelaria Brasileira : A Percepção dos Gerentes Gerais e dos Gestores Setoriais**. 2013 Disponível em: <[https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/10/\[52\]x_anptur_2013.pdf](https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/10/[52]x_anptur_2013.pdf)>. Acesso em: 30 abr. 2019

MOLINA, S. O pós-turismo. São Paulo: Aleph, 2003.

ONU. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Número de turistas internacionais cai 83% no primeiro trimestre deste ano**. ONU News, 7 jun. 2021. Disponível em: <<https://news.un.org/pt/story/2021/06/1752622>>. Acesso em 30 abr. 2022.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. DE. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2a ed. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RABONTU, C. I. the Accessibility of Persons With Disabilities in Romanian Tourism. **Revista de Turism - Studii si Cercetari in Turism**, v. 25, p. 1–6, 2018.

VALLEN, GARY K.; VALLEN, J. J. **Check-in, check-out - Gestão e prestação de serviços em hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ZBIKOWSKI, J. et al. Vocational activity as a determinat of participation in tourism of disabled people form the area of Eastern Poland. **Acta Scientiarum Polonorum**, v. 10, n. 2, p. 121–129, 2011.

TS