



UNIVERSIDADE
EDUARDO

MONDLANE Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

**ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA NOS
HOTÉIS DO MUNICÍPIO DE INHAMBANE- ESTUDO COMPARATIVO DOS
HOTEIS TOFO MAR E CASA DO CAPITÃO**

Esperança Bento Matsinhe

Inhambane,2019

Esperança Bento Matsinhe

**Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida nos Hotéis do Município de
Inhambane -Estudo Comparativo dos Hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão**

Monografia apresentada a Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), como um dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Informação Turística.

Supervisor: dr. Pascoal Chongole

Inhambane, 2019

Declaração

Declaro que este trabalho de fim do curso é resultado da minha investigação pessoal, que todas as fontes estão devidamente referenciadas, e que nunca foi apresentado para a obtenção de qualquer grau nesta Universidade, Escola ou em qualquer outra instituição.

Assinatura

(Esperança Bento Matsinhe)

Data: ____/____/____

Esperança Bento Matsinhe

**Acessibilidade para pessoas mobilidade reduzida nos Hotéis do Município de Inhambane-
Estudo Comparativo dos Hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão**

Monografia avaliada como requisito parcial para obtenção
do grau de Licenciatura em Informação Turística pela
Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane –
ESHTI

Inhambane, aos _____ / _____ / 2019

Grau e Nome completo do Presidente.

Rúbrica

Grau e Nome completo do Supervisor.

Rúbrica

Grau e Nome completo do Oponente.

Rúbrica

Dedicatória

Em memória de Helena Guilima, Cristiano Miguel, Fernando Matsinhe (avós), Carlos Magagule, Manuel Magagule, Maria Teresa, Rosa Fernando (tios), que sempre acreditaram e incentivaram a minha formação.

Aos meus pais que contribuíram e apoiaram a minha formação.

Aos meus tios Queluba Matsinhe, Abel Miguel, Maria Amélia, Suveclânia Miguel, Martinha e avó Rosa Muianga que sempre me apoiaram.

Aos meus irmãos, Nando, Creusia, primos, Nina, Fania, Mosy, Rosinha, Telinha, Dileny, Tania, Paulino, amigas Cristina e Mariamo, as companheiras de luta Maria Lucia, Michela, Maida, Ana, Laurinda, meus vizinhos que me receberam e trataram como família, tia Zita e Moy .

Aos amigos, família e namorado por terem feito parte desta época importante e decisiva para a minha vida.

Aos amigos, família e namorado por terem feito parte desta época importante e decisiva para a minha vida.

Agradecimentos

Ao dr. Pascoal Chongole na qualidade de supervisor, pela disponibilidade e paciência para ajudar e assistir o trabalho, a ESHTI e aos docentes por me formarem.

Aos gestores e recepcionistas dos Hotéis Casa do Capitão e Tofo Mar, por facilitarem a recolha de dados fornecendo informações sobre o estabelecimento e permitirem que tivesse um contacto directo com a realidade dos hotéis.

E a todos que me apoiaram directa ou indirectamente neste percurso...

RESUMO

O turismo é um direito de todos mas nem todos tem a mesma capacidade para usufruir da actividade. É neste contexto que é desenvolvido o trabalho sobre a acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida nos hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão. Para tal, o trabalho objectiva avaliar as condições de acessibilidade para os deficientes físicos nos hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, o trabalho contou com pesquisas bibliográfica que permitiu colher informações de conteúdo bibliográfico e documental que permitiu a recolha de informação em documentos. Para a recolha de informação foram aplicadas as técnicas de inquérito por entrevista e a observação. Da primeira técnica, destaque vai para o contacto com os gestores dos estabelecimentos em alusão enquanto a observação permitiu o registo dos aspetos arquitetónicos dos hotéis. Aliando-se aos resultados obtidos nas pesquisas pode se dizer que os hotéis no Município de Inhambane são pouco acessíveis aos deficientes físicos. No Caso do Hotel Tofo Mar, para o seu principal serviço (acomodação) não é acessível pois apresenta barreiras que podem dificultar a circulação dos hóspedes bem como a utilização dos serviços oferecidos pela instituição. Já o Hotel Casa do Capitão, verificou-se que este oferece condições mínimas de acessibilidade e pode-se considerar acessível aos deficientes físicos, pois, para além das condições que oferece permite fazer alguns arranjos a fim eliminar as barreiras arquitetónicas, barreiras atitudinais, barreiras comunicacionais, assim sendo, pode-se concluir que os hotéis do Município de Inhambane não oferecem condições de acessibilidade para os clientes acima mencionados pois existem ainda algumas barreiras que dificultam aos deficientes ao acesso e utilização de todos os produtos e serviços oferecidos nos hotéis em estudo.

Palavras-chave: **Acessibilidade, Hotel, Deficientes Físicos, Município de Inhambane.**

Lista de Abreviaturas e Siglas

ABNT- Associação Brasileira De Normas Técnicas

APTTA- Associação de Turismo Acessível um Acesso Para Todos

CE- Comissão Europeia

ECA- *European Concept for Accessibility*

ENAT- *European Network for Accessible Tourism*

MTUR- Ministério do Turismo (Brasil)

OMT- Organização Mundial do Turismo

PCDs- Pessoas Com Deficiência

RAVIM- Rede de Assistência as Vítimas das Minas;

SIA- Símbolo Internacional de Acessibilidade

Lista de Figuras

Figura 1- Símbolo internacional de acessibilidade

Figura2- Características básicas dos destinos turísticos

Lista de quadros

Quadro 1-Os Diferentes tipos de deficiência

Quadro 2-Acessibilidade integrada em toda a cadeia de valor do turismo

Quadro 3– Os Doze Princípios Básicos para a criação de um Destino Turístico

Índice

<i>Folha de Rosto</i>	<i>i</i>
<i>Declaração</i>	<i>ii</i>
<i>Folha de Avaliação</i>	<i>iii</i>
<i>Dedicatória</i>	<i>iv</i>
<i>Agradecimentos</i>	<i>v</i>
<i>RESUMO</i>	<i>vi</i>
<i>Lista de Abreviaturas e Siglas</i>	<i>vii</i>
<i>Lista de Figuras</i>	<i>viii</i>
<i>Lista de quadros</i>	<i>ix</i>
CAPITULO I: INTRODUÇÃO	1
1.1. Enquadramento.....	1
1.2. Problema.....	2
1.3. Justificativa.....	3
1.4. Hipóteses.....	4
1.5. Objectivos.....	5
1.6. Metodologia.....	6
1.6.1. Tipo de pesquisa.....	6
1.6.2. Pesquisa Bibliográfica.....	7
1.6.3. Pesquisa Documental.....	7
1.6.4. Pesquisa Virtual.....	7
CAPÍTULO I: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	9
2.1. Conceitos básicos.....	9
2.2. Tipos de Acessibilidade.....	13

2.3.	Critérios para se Afirmar a Existência de Acessibilidade.....	14
2.4.	Função do hotel em relação ao hóspede.....	16
2.5.	Diferentes tipos de deficiência.....	17
2.5.1.	Componentes do produto turístico.....	18
2.6.	Tipos de Barreiras.....	19
2.7.	Turismo Acessível.....	21
2.7.1.	Importância do turismo acessível.....	22
2.7.2.	Destino Turístico Acessível.....	22
2.8.	Importância da Acessibilidade para o Desenvolvimento do Turismo.....	24
2.8.1.	Relação entre Turismo e Acessibilidade.....	25
CAPITULO II: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS		27
3.1.	Apresentação dos Resultados.....	27
3.1.1.	Área de estudo.....	27
3.1.2.	Hotel Tofo Mar.....	28
3.1.3.	Descrição do Hotel Tofo Mar.....	28
3.1.4.	Serviços oferecidos pelo hotel.....	28
3.1.6.	Tipos de barreiras no Hotel Tofo Mar.....	30
3.1.7.	Hotel Casa do Capitão.....	31
3.1.8.	Funções de cada sector.....	32
3.2.	Comparação das condições de acessibilidade existentes entre os hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão.....	36
CAPÍTULO III: CONCLUSÃO E SUGESTÕES		38
4.1.	Conclusão.....	38
4.2.	Sugestões.....	39
5.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	40

Anexos 43

Apêndices..... 47

CAPITULO I: INTRODUÇÃO

1.1.Enquadramento

Este trabalho foi desenvolvido no âmbito do cumprimento dos requisitos exigidos pela Universidade Eduardo Mondlane (UEM) para a obtenção do grau de licenciatura em Informação Turística na Escola superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane. A temática aqui desenvolvida centra as suas atenções de acessibilidade nos hotéis Casa do Capitão e Tofo Mar no Município de Inhambane.

Em Moçambique a política do turismo desenha estratégias e define normas que regem a actividade turística e inclusão das pessoas portadoras de deficiência em todas actividades turísticas sem qualquer tipo de discriminação, nesse âmbito é necessário que os operadores turísticos verifiquem questões relacionadas com a acessibilidade nos seus estabelecimentos turísticos.

O turismo é um direito de todos, mas nem todos têm a mesma capacidade (física).

Em 1980 a declaração de Manila sobre o turismo mundial produzida pela Organização Mundial do Turismo (OMT) que o termo turismo foi reconhecido como direito fundamental de todos. A expressão “todos” pretende incluir todas as pessoas que sejam jovens ou adultos saudáveis, quer sejam pessoas com algum tipo de mobilidade reduzida ou condicionada.

Segundo Marcionami (s.d) é dever da sociedade proporcionar a todos os cidadãos melhores condições de acesso sem qualquer tipo de discriminação a actividades de lazer, usufruto do tempo livre e turismo portanto, buscou-se informações com o propósito de responder ao problema de pesquisa

Acessibilidade significa a possibilidade de acesso a um lugar.

A inclusão social dos deficientes e das pessoas com mobilidade reduzida no turismo, deve ser pensada quando ocorre o planeamento dos serviços e dos espaços turísticos ou não turísticos. Todos os serviços e espaços devem estar ao alcance de todas pessoas,

independentemente da sua condição física mental, sensorial e ou financeira. (Silva e Boia 2006. p 12)

Desta forma, a pesquisa surge da necessidade de avaliar se os hotéis do Município dispõem de condições de acessibilidade para turistas portadores de deficiência física, verificar se os mesmos estão preparados para satisfazer as expectativas da demanda turística com serviços de qualidade e acessíveis para estes hospedes ou turistas.

1.2.Problema

Para Almeida (2008), o turismo acessível é o tipo de turismo que permite a fruição dos espaços, equipamentos e serviços turísticos diversos por parte das pessoas com necessidades específicas, com segurança e ausência de barreiras.

Segundo Devile (2009 p.39):

Grande parte das pessoas com algum tipo de incapacidade encontra várias dificuldades no acesso a actividades turísticas nomeadamente pela existência de barreiras nos diferentes componentes do produto turístico o que parece denotar alguma falta de atenção por parte dos agentes do sector do turismo e, do mesmo modo, algum desinteresse do ponto de vista da investigação académica.

Em Moçambique a acessibilidade no turismo é praticamente um tema novo e que tem ganhando destaque. A maioria dos estabelecimentos turísticos ainda não consegue garantir infra-estrutura adequada aos clientes portadores de deficiência concretamente os usuários de cadeiras de rodas, visto que a sua estrutura não oferece muitas condições de mudanças, seja pelos custos das obras ou mesmo por falta de planeamento.

No Município pode-se verificar diferentes hotéis e restaurantes com categorias diferentes, e disponibilidade para atender aos gostos dos seus clientes. Contudo, verifica-se uma necessidade de avaliar as condições de acesso aos mesmos para todos os clientes que desejam visitar e usufruir de produtos e serviços turísticos que por eles são oferecidos especialmente para turistas com mobilidade reduzida.

Segundo Mitur Brasil(2006),qualquer que seja o estabelecimento turístico, comercial

deve possuir adaptações que o turista com deficiência tenha independência, autonomia e dignidade de forma colectiva ou individual. Diante dos factos acima apresentados surge a seguinte questão:

Será que os hotéis Tofo Mar e Casa de Capitão são acessíveis aos turistas com mobilidade reduzida?

1.3.Justificativa

Actualmente o turismo representa uma das principais actividades económicas mundiais. Estima-se que uma boa parte da população mundial possui algum tipo de incapacidade física.

A importância da pesquisa centra-se na necessidade de compreender se os hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão tem equipamentos de lazer e dispõe de condições de acessibilidade para turistas portadores de deficiência física, verificar se os mesmos estão preparados para satisfazer as necessidades e expectativas desta procura turística, com serviços de qualidade e acessíveis para turistas com mobilidade reduzida e compreender em que medida a acessibilidade melhora a qualidade dos serviços oferecidos pelos hotéis deste Município.

Sendo esta uma cidade turística, famosa pelo potencial turístico que oferece, em especial as praias, verifica-se a necessidade de avaliar as condições de acesso para os deficientes físicos nos estabelecimentos hoteleiros desta cidade. Foram seleccionados dois (2) hotéis que são uma referência a nível do Município pela qualidade dos serviços prestados, localização e pela privilegiada vista que os mesmos oferecem. Ao perceber que poucos hotéis observam a questão da acessibilidade e não tendo noção dos motivos verificou-se a necessidade e interesse pela pesquisa.

Dada a importância cada vez maior do Turismo, tanto a nível económico como a nível social, e a sua capacidade para gerar riquezas e desenvolver regiões, torna-se imperativo que todas as pessoas tenham acesso à experiência turística. Isto conduz a perspectivas mais abrangentes sobre o Turismo, com o aparecimento de conceitos como Turismo Acessível e Turismo Inclusivo(Araújo, 2009).

Com esta pesquisa espera-se contribuir para futuras pesquisas acadêmicas, despertando interesse pelo tema em outros estudantes e também despertar nos proprietários dos hotéis sobre a necessidade de melhorar as condições oferecidas aos deficientes físicos nos seus estabelecimentos, podendo assim aumentar o número de hóspedes nessas condições e, tornar-se uma referência quando se fala de destino acessível para essa demanda.

Sendo a acessibilidade um dos factores determinantes da qualidade dos serviços prestado nos estabelecimentos turísticos.

1.4.Hipóteses

H₁: Os hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão não oferecem rampas de acesso, quartos e balneários adaptados para pessoas com mobilidade reduzida e não dispõem de serviços e equipamentos turísticos capazes de satisfazer as necessidades desta demanda.

H₂: Os hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão oferecem condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, tem elevadores, símbolo internacional de acessibilidade rampas de acesso e corredores espaçosos, dispõem de equipamentos capazes de satisfazer as necessidades desta demanda.

1.5.Objectivos

Geral:

- Avaliar as condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida nos hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão.

Específicos:

1. Identificar a importância da acessibilidade para o desenvolvimento da actividade turística;
2. Falar da relação entre o turismo e acessibilidade;
3. Comparar as condições de acessibilidade existentes entre os hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão.

1.6. Metodologia

Nesta etapa pretende-se explicar de que forma esta pesquisa foi concretizada. Fez-se um estudo dos métodos e técnicas utilizadas para desenvolver a pesquisa. Desta forma, encontra-se indicado o tipo de pesquisa utilizada bem como as etapas que a mesma obedeceu bem como as técnicas e instrumentos aplicados no processo de coleta de dados.

1.6.1. Tipo de pesquisa

Para solidificação da informação, recorreu-se ainda a pesquisa exploratória de modo a permitir que o pesquisador tivesse uma proximidade e um maior entendimento sobre o tema fornecendo informações que facilitaram a formulação de hipóteses. De igual modo descritiva de tal forma que, foi feito um estudo detalhado, levantamento e análise de dados.

Quanto a abordagem a pesquisa é qualitativa pois, procurou-se perceber assuntos relacionados com os hotéis em estudo, isto é, procurou-se estabelecer uma relação entre as informações e a realidade no campo.

Esta pesquisa permitiu que os entrevistados pudessem responder as questões com liberdade com base no que pensam com vista a entender o problema sem utilizar dados quantitativos.

Fases da pesquisa

1ª Fase: Revisão bibliográfica e preparação do trabalho de campo

Nesta fase, procurou-se abordar assuntos de autores que versam sobre o tema com vista a desenvolver um suporte teórico para melhor enquadramento temático do trabalho. De acordo com Gil (1991), do ponto de vista dos procedimentos técnicos a pesquisa pode ser bibliográfica, documental e observação.

Para a elaboração e concretização do trabalho foi feita uma busca e recolha de informações que enriqueceram a parte bibliográfica do trabalho usando as seguintes técnicas de pesquisa:

1.6.2. Pesquisa Bibliográfica

Esta constituiu a primeira etapa do trabalho, consistiu na coleta de informações de conteúdos bibliográficos já analisados e publicados por meios escritos e electrónicos, como livros, artigos científicos. Esta etapa auxiliou a escolha dos métodos apropriados e a preparação dos instrumentos e técnicas para recolha de dados no campo onde se fez a elaboração do guião de entrevista usado durante a pesquisa no campo para desencadear entrevistas dirigidas aos gerentes dos hotéis.

1.6.3. Pesquisa Documental

Consistiu na colecta e análise de informações em documentos que não receberam tratamento científico e analítico nomeadamente revistas de turismo e acessibilidade e regulamentos. Esta auxiliou na obtenção de informações sobre os padrões de comportamento a seguir quando se fala de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida em turismo para além de imagens e símbolos utilizados para transmitir informações.

1.6.4. Pesquisa Virtual

Consistiu na consulta de diversos artigos científicos, dissertações e teses publicadas em *sites* credenciais que versam sobre o tema em alusão, buscou-se informações relacionadas a acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida para além de imagens e símbolos usados para este grupo de clientes.

2ª Fase: Coleta de dados

Nesta etapa, realizou-se a recolha de informações no campo com o apoio de dois instrumentos, o questionário e o guião de observação e guião de entrevista.

Para materialização deste trabalho, para além do inquérito por entrevista aplicado aos gestores dos dois hotéis, usou-se a observação que permitiu visualizar as condições reais sobre a acessibilidade.

➤ **Entrevista**

Com um total de 13 questões abertas, também dirigidas aos gestores dos estabelecimentos hoteleiros estudados, as entrevistas foram para orientar o dialogo entre a pesquisadora e os gerentes dos hotéis permitindo obter informações através da interacção directa, podendo assim enriquecer as informações colocadas na revisão bibliográfica, e esclarecer melhor as duvidas com explicações a partir de diálogo procurando saber dos mesmos sobre a estrutura do hotel, dos equipamentos e serviços oferecidos por eles e se existe a possibilidade de adequar os serviços oferecidos as características dos clientes com necessidades especiais.

➤ **Observação**

Esta técnica permitiu comprovar as informações fornecidas pelos gestores dos hotéis, permitiu viver a realidade no campo. Com o apoio do celular que permitiu a captura de imagens dos hotéis e um guião de observação disponível que serviram de instrumentos de recolha de dados.

Por exemplo para o caso dos hotéis que afirmaram estar preparados para receberem turistas com mobilidade reduzida, procurou-se verificar as condições dos mesmos, se existem rampas de acesso, balneários adequados ou adaptados para receber este tipo de hóspedes, se existe a devida sinalização que indica a existência de acessibilidade. Permitiu também identificar irregularidades nos serviços oferecidos para este nicho de clientes.

➤ **Amostra**

Para a presente pesquisa, foram considerados dois (2) hotéis, numa abordagem intencional, o hotel Tofo Mar e Casa do Capitão que operam no Município de Inhambane. Para o efeito, os mesmos foram seleccionados por serem uma referencia quando se fala de hotéis a nível do Município, pela privilegiada vista que os mesmos oferecem (vista ao mar) e também, pelas classificações ou categorias, sendo o hotel Casa do Capitão de 4 estrelas e, o Hotel Tofo Mar 2 estrelas.

CAPÍTULO I: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1. Conceitos básicos

➤ Acessibilidade

Simões (2001 p. 147) “Considera acessibilidade como um conjunto de características do ambiente edificado que permitem a sua utilização por todas as pessoas, independentemente das suas aptidões físicas, sensoriais ou intelectuais”.

Para Junca (1997 p.17) “a acessibilidade é genericamente definida como sendo: a capacidade de ambiente construído oferecer segurança e autonomia a qualquer pessoa que o utilize, independentemente das suas limitações/deficiências sensoriais ou motoras”.

De acordo com o artigo 1 do Decreto nº 53/ 2008 de 30 de Novembro, define-se a acessibilidade como a possibilidade de alcance utilização, com segurança e autonomia, dos sistemas de serviços e lugares públicos, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos e das edificações, por pessoa portadora de deficiência física com mobilidade condicionada.

Segundo o Ministério do Turismo de Brasil é a Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Das definições acima citadas, pode-se constatar que todos autores partilham da mesma ideia e consideram a acessibilidade como a capacidade que o estabelecimento turístico tem de oferecer segurança e autonomia aos clientes com mobilidade reduzida.

A acessibilidade consiste na inexistência de barreiras para quem deseja usufruir de qualquer produto ou serviço de turismo independentemente da sua condição física, concretamente mobilidade reduzida.

➤ Turismo Acessível

Segundo Darcy (1996) citado por Devile (2009 p. 40), do ponto de vista da oferta, Turismo Acessível define-se como “um conjunto de serviços e infra-estruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer sem barreiras ou problemas particulares”.

O turismo acessível é aquele que garante o uso e desfrute do turismo por pessoas que pessoas apresentam alguma incapacidade física, psíquica e sensorial. (PEREZ E VELASCO, 2003)

O turismo acessível são todos os serviços e infra-estruturas com todas condições de acesso para pessoas com necessidades especiais usufruírem dos mesmos (serviços) sem nenhuma barreira ou empecilho. Este conceito reconhece que qualquer pessoa ainda que com alguma incapacidade, tem o direito de usufruir de todas as actividades ou serviços oferecidos nos destinos turísticos sem barreiras ou dificuldades.

➤ Deficiência

“Redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos, em carácter temporário ou permanente” (ABNT, 2004 p.11).

Deficiência seria a perda ou anomalia na função física ou psicológica que gera incapacidade de desempenho de certas actividades normais para o ser humano.

➤ Deficiência física

Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparésia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, excepto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (MTUR 2006 p. 16).

➤ Pessoa com deficiência

De acordo com o Decreto nº 53/ 2008 de 30 de Novembro no artigo 1 entende-se por: “pessoa portadora de deficiência física ou de mobilidade condicionada: qualquer cidadão ou indivíduo com capacidade física limitada de acesso e utilização dos sistemas de serviços e lugares públicos.”

Segundo o nr 1 convenção dos direitos da pessoa com deficiência (ONU 2006) pessoas com deficiência são aquelas que tem impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interações com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efectiva na sociedade com as demais pessoas.

O termo pessoa com deficiência é usado para caracterizar uma pessoa com qualquer alteração em algum membro ou órgão que comprometa o seu desempenho físico e limite a sua participação na sociedade.

➤ Mobilidade Reduzida

De acordo com o Decreto nº 5296, considera-se como pessoa com mobilidade reduzida, aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efectiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção. Aplica-se, ainda, às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. (BRASIL, 2006).

Pode-se dizer que a mobilidade reduzida reside na dificuldade que uma pessoa tenha para se movimentar, seja por qualquer motivo desde os idosos, as mulheres grávidas, ou indivíduos que por alguma razão tenham perdido a habilidade de algum membro, ainda que temporariamente.

➤ **Acessibilidade**

Devile (2009) afirma que o conceito de acessibilidade é caracterizado pela subjectividade, abrangência e dificuldade de definição, ou seja, assume significados diferentes, consoante a condição de cada pessoa que dela necessita. No âmbito turístico, o conceito de acessibilidade deve ser encarado como uma preocupação de tornar os serviços turísticos mais acessíveis e mais centrados nas necessidades específicas e individuais dos consumidores enquanto turistas (Fontes & Monteiro, 2009).

De acordo com Sasaki (1997 p.73) os deficientes passaram por quatro fases diferentes de evolução no mercado de trabalho até conseguir seu lugar na sociedade. Essas fases foram denominadas por ele como: a fase da exclusão, da segregação, da integração e, actualmente, a fase da inclusão.

A inclusão deve ser realizada em todas as esferas, as leis devem conter os direitos e os deveres em todos os âmbitos, deve garantir o acesso das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida em todos os lugares, em todos os aspectos, sejam eles à informação, ao lazer, à moradia, ao trabalho, etc., sem que para isso fosse pensado que algo estava sendo feito por bondade, por caridade ou por pena, ao contrário, é uma acção entre cidadãos responsáveis pela qualidade de vida de outros cidadãos” (Silva & Boia, 2006, p. 12).

Este conceito deve contemplar todos os factores que condicionem o acesso dos turistas com mobilidade reduzida aos estabelecimentos turísticos para a satisfação das suas necessidades e inclusão a todas actividades que este deseje praticar. De acordo com (Costa) em 1996, foi criado pela Comissão Europeia (CE), o *European Concept for Accessibility* (ECA), ou seja, o Conceito Europeu da Acessibilidade. O conceito foi criado a partir da união econômica e política de 28 estados membros os quais se juntaram

para padronizar as definições de acessibilidade, cujo conceito divergia de um local para outro. O ECA surge com a motivação de estabelecer níveis standardizados para que as Pessoas com deficiências pcD's sofram cada vez menos com dilemas éticos, relacionados com saúde, segurança e acessibilidade (Carvalho, 2015).

Quadro 2. Acessibilidade integrada em toda a cadeia de valor do turismo

Preparação da viagem	Mobilidade para e no destino	Equipamentos Turísticos no Destino	Outros Serviços no Destino
Fontes de Informação	Transportes	Alojamento	Compras
Aconselhamento	Terminais	Transportes locais	Assistência médica
Reserva	Carros de Aluguer	Atracções	Equipamento de apoio
	Outros	Actividades diversas	Serviços de acompanhamento

Fonte:Devile, 2009 p. 4

2.2. Tipos de Acessibilidade

Devido à complexidade do conceito e baseando-se nos diferentes tipos de deficiências e/ou limitações, Darcy (1998) propôs, diferenciar o termo acesso em três categorias:

- a) Acesso físico: envolvendo as pessoas com deficiência;
- b) Acesso sensorial: relacionado com a incapacidade visual e auditiva;
- c) Acesso comunicacional: relacionado com as dificuldades com a palavra escrita, podendo ser aqui enquadradas não só pessoas com dificuldades cognitivas mas também pessoas provenientes de outras culturas.

Para Sasaki (2003 p.10-16) a acaessibilidade subdivide-se em diversas modalidades:

- Acessibilidade comunicacional- falta de sinalizacao, falta de interpretes para os deficientes auditivos , entre guias de turismo e recepcionistas noslocais de atrativos

turisticos.

- **Acessibilidade arquitetônica**- são empecilhos físicos que limitam o livre acesso de pessoas com deficiência aos locais de uso comum , como teatros, museus, aeroportos, parque ecológico, hotéis .
- **Acessibilidade Metodológica**- são as barreiras nos métodos de estudo , ou seja, a forma de aprendizado para as pessoas com deficiência, participação, e integração se todo e qualquer deficiente nas escolas e no trabalho.
- **Acessibilidade instrumental**- são propostas e acordos padronizados, feitos pelos profissionais de turismo, como os agentes de viagem e promotores de atrações turísticas, estabelecidos com os visitantes, sem levar em consideração as necessidades especiais de algumas pessoas.
- **Acessibilidade pragmática**- são regulamentos, leis, normas e outras fundamentações escritas que existem na sociedade, formando barreiras invisíveis, não explícitas, mas , que, na prática, impedem ou dificultam a utilização dos serviços e bens turísticos as pessoas com deficiência.
- **Acessibilidade Atitudinal**- como o próprio nome já diz , são atitudes que a sociedade , especialmente, o poder de decisão política toma de forma preconceituosa, em que deixam de abrir oportunidades turísticas para as pessoas com deficiência.

2.3. Critérios para se Afirmer a Existência de Acessibilidade

Segundo AGUIRRE (2003) citado por NEVES (2013 p.34) para estabelecimentos tornarem-se acessíveis, alguns importantes aspectos devem ser observados nomeadamente:

1. Estabelecimentos para informação e comercialização: acessos (estacionamento, desníveis e portas), circulação interior (desníveis e passagens livres, iluminação e revestimentos), mobiliário (mesa, balcões e expositores), informação e sinalização acessível, e comunicação do Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA);

2. Estabelecimentos para alojamento: acessos (estacionamento, percurso até o edifício, zona de manobra, desníveis e portas de entrada e saída), circulação interior (passagens e percursos, zonas de manobra, elevadores e revestimentos), dormitórios, banheiros e cozinhas (dimensões, zona de manobra, porta de acesso), uso de sanitários (acessórios, comandos, ajudas técnicas, revestimento, alarmes), mobiliário (mesa e cadeiras, camas e armários), instalações (telefone, televisão, iluminação e temperatura - comando e controles), informação e sinalização acessível, e comunicação do SIA;
3. Estabelecimentos de restauração: acessos (igual aos anteriores), circulação interior (distribuição do espaço, passagens entre móveis e desníveis), sanitários (acesso e área de manobra, acessório, comandos, ajuda técnicas, revestimentos e alarmes), mobiliário (mesa, cadeiras, barrase balcões), informação e sinalização acessível, e comunicação do SIA;
4. Estabelecimentos para lazer e recreação: neles é preciso estudar a acessibilidade individual a cada elemento e a acessibilidade ao conjunto geral.

Segundo a ABNT a acessibilidade de um local deve ser identificada através do Símbolo Internacional de Acesso e a sinalização deve ser afixada em local público, de fácil visibilidade. Este símbolo pode apresentar variações na cor podendo ser branco sobre fundo azul, branco sobre fundo preto e preto sobre fundo branco.

Figura 1-simbolo de acessibilidade



Fonte: Life sobre rodas

2.4. Função do hotel em relação ao hóspede

De acordo com Tulik (2001) os hotéis tem as seguintes funções:

- a) Procurar que sua estadia lhe permita reencontrar-se;
- b) Satisfazer as necessidades dos sentidos, paralelamente às necessidades motivacionais de carácter espiritual;
- c) Oferecer um ambiente de grupo e de entorno de nítida qualidade humana que lhe permita satisfação psicossociológica;
- d) Motivar a satisfação dos sentidos, oferecendo qualidade nos meios que estão em contacto directo com o indivíduo (camas, móveis, enfeites, pinturas, diversas comodidades, etc);
- e) Satisfazer o senso estético da pessoa, ofertando ambiente agradável na arquitectura e na decoração;
- f) Adaptar medidas de segurança e conforto que garanta a estabilidade física e emocional do hóspede, eliminando situações que, de alguma forma, possam afectar sua tranquilidade:

riscos, ruídos, ambiente hostil ou descuidado, por meios de mecanismos de isolamento acústico, música ambiente, limpeza e higiene.

2.5. Diferentes tipos de deficiência

Tabela I-diferentes tipos de deficiência

Categoria	Descrição
Deficiência Física	Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física.
Deficiência Visual	Situação irreversível de diminuição da resposta visual, em virtude de causas congênitas ou hereditárias, mesmo após tratamento clínico e/ou cirúrgico e uso de óculos convencionais.
Deficiência Mental	Funcionamento intelectual geral significativamente abaixo da média, oriundo do período de desenvolvimento, concomitante com limitações associadas as duas ou mais áreas da conduta adotiva ou da capacidade do indivíduo em responder adequadamente as demandas da sociedade.
Deficiência Múltipla	É a associação no mesmo indivíduo de duas ou mais deficiências primárias (mental, visual, auditiva, física), com compromissos que acarretam consequências no seu desenvolvimento global.

Fonte: adaptado de Santos (2001)

2.5.1. Componentes do produto turístico

Quadro 1: Componentes do produto turístico

Componentes	Definição	Levantamento e Identificação
Atrações	Elementos proporcionados pelo destino que individualmente ou combinados, constituem as razões principais da visita	Atrações naturais construídas, culturais e sociais
Facilidades	Elementos do destino que tornam possível o turista manter-se no local e usufruir das suas atrações.	Meios de alojamento, restaurantes, bares e cafés, transporte no destino, informação turística, comércio.
Acessibilidade	Define-se em função do grau de facilidade ou de acesso ao destino que o turista pretende visitar.	Aeroportos, auto-estradas, portos, caminhos, caminhos-de-ferro.
Imagem	As ideias, crenças ou sensações sobre o produto que o turista pretende adquirir fazem parte do próprio produto. As imagens do destino não se baseiem necessariamente em experiência, mas são na realidade um fator fundamental na escolha de um destino.	Definição de uma imagem do produto ou produtos turísticos e, por sua vez, do destino turísticos.
Preço	Somatório de todos os elementos da viagem: alojamento e outros serviços.	

Fonte: Victor Middleton (1989p. 573)

2.6. Tipos de Barreiras

Existem vários tipos de barreiras estruturais, sendo as mais debatidas as físicas, que podem se encontrar ao nível das infra-estruturas, dos equipamentos e dos transportes. Existem, ainda, barreiras sociais que surgem pelo modo como a sociedade, em geral, interage de forma negativa com o deficiente e pela falta de formação do pessoal que elimina a possibilidade de criação de elos e de clientes fieis. As barreiras económicas que surgem pela dependência de subsídios governamentais ou até pela falta de empregabilidade para pessoas que tenham deficiência e barreiras comunicacionais, provenientes da falta de informação viável na *internet* e nos *media* que prejudicam a tomada de decisão, aumentando medos e inseguranças. (Ana)

Cerignoni (2005) cita que, entre as barreiras mais comuns encontradas no dia-a-dia das pessoas com alguma deficiência, ou mobilidade reduzida estão: escadas, falta de rampas, obstáculos nas escadas, falta de legendas e línguas de sinais.

A acessibilidade de um destino é determinada pelas condições de acesso ao mesmo e inexistência de qualquer barreira que dificulte o acesso aos turistas.

De acordo com Sasaki (2003) as barreiras mais comuns encontradas pelos deficientes nos logradouros de lazer são atitudinais, comunicacionais e arquitectónicas.

As duas primeiras têm forte ligação com a falta de preparo dos funcionários, em virtude, por exemplo, de a maioria dos funcionários de hotéis e restaurantes não ter qualquer tipo de competência para atender pessoas com deficiência (BAKER, 2006; SCHIVITZ, 2007)

Segundo SASSAKI (2003 p.35) Muitas pessoas com deficiência não podem ter acesso aos logradouros turísticos e aos empregos disponíveis no sector, porque existem, nos ambientes de lazer, recreação e turismo, os seis tipos de barreiras nomeadamente:

- Barreiras atitudinais como o próprio nome já diz, são atitudes que a sociedade, especialmente, o poder de decisão política toma de forma preconceituosa, em que deixam de abrir oportunidades turísticas para as pessoas com deficiência.
- Barreiras comunicacionais: falta de sinalização, falta de intérpretes para os deficientes auditivos, entre guias de turismo e recepcionistas nos locais de atrativos turísticos.
- Barreiras metodológicas: são as barreiras nos métodos de estudo, ou seja, a forma de aprendizado para as pessoas com deficiência, participação, e integração se todo e qualquer deficiente nas escolas e no trabalho.
- Barreiras instrumentais: são propostas e acordos padronizados, feitos pelos profissionais de turismo, como os agentes de viagem e promotores de atrações turísticas, estabelecidos com os visitantes, sem levar em consideração as necessidades especiais de algumas pessoas
- Barreiras programáticas: são regulamentos, leis, normas e outras fundamentações escritas que existem na sociedade, formando barreiras invisíveis, não explícitas, mas, que, na prática, impedem ou dificultam a utilização dos serviços e bens turísticos as pessoas com deficiência.

A eliminação de barreiras é um assunto muito discutido em diversas partes do mundo.

Na China, por exemplo, existem pesquisas, em diversos âmbitos, que tratam deste assunto.

Com muita propriedade, inclusive relacionado com o turismo. O turismo vem crescendo rapidamente nos últimos 15 anos na China, em 2004 havia 1,1 bilhão de viajantes domésticos. Além disso, a população que possui algum tipo de deficiência está crescendo neste país. Segundo dados da *China Disabled Person's Federation (CDPF)* a China, um dos países mais populosos do mundo actual, possui 60 milhões de pessoas com deficiência, destas, 11 milhões são pessoas com deficiências físicas (Bi, Card & Cole, 2007).

2.7. Turismo Acessível

O Turismo Acessível “reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e actividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura” (DEVILE, 2009 p.39).

Turismo Acessível é, portanto, o termo técnico para definir a “possibilidade e condição do portador de deficiência alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico”.(LATTARI 2009 p.14)

Podemos dizer que o turismo acessível apresenta-se como uma forma de promover o bem – estar social, na medida em que se consiga não impedir, negar, limitar ou condicionar o acesso aos bens, equipamentos, atractivos e serviços turísticos, de modo a garantir a igualdade de direitos e condições a todos os cidadãos (Ferreira, 2013).

Existem actualmente três conceitos utilizados para fazer referência ao turismo acessível:

- Turismo Acessível, definido por Alénetal. (2012) como o conjunto de actividades realizadas no decorrer dos tempos livres por pessoas de capacidades reduzidas, permitindo-lhes integrar e realizar de forma plena as suas perspectivas funcionais e psicológicas, assim como atingir satisfação individual e desenvolvimento social.
- *Tourism for All* pode ser definido como o conjunto de actividades ligadas à prática de turismo e lazer que decorrem durante o tempo-livre e às quais toda a gente pode ter acesso, independentemente do seu grau de capacidade, conseguindo integrar-se de forma plena e, assim, atingir uma satisfação individual e social resultante da interacção do indivíduo com o meio em que se encontra inserido (Alénet al.,2012). Aqui, o objectivo é normalizar o turismo e lazer, contribuindo para a integração de todos os utilizadores de infraestruturas e serviços turísticos (Fernández-Villarán, 2007).
- O *AccessibleTourism for All* é muito idêntico ao conceito anterior. No entanto, este

conceito pretende a total integração e inclusão de pessoas com necessidades especiais, ao invés de considerar a criação de serviços independentes para este 8 tipo de público (Leidner, 2006). Ou seja, qualquer pessoa pode ser um participante activo neste sector, independentemente das suas características, aptidões ou necessidades (Alénetal., 2012).

2.7.1. Importância do turismo acessível

A prática do turismo é fundamental para a integração da população deficiente na sociedade, uma vez que fomenta o desejo do individuo de explorar novos interesses, correr riscos, realizar tarefas diárias, buscar redes de apoio e, eventualmente, aceitar a sua deficiência (Yauetal., 2004)

Daruwalla&Darcy (2005) citados por Devile (2009) realça a importância essencial desta temática, tanto das empresas do sector turístico, como as instituições de ensino. De facto, a cultura de acessibilidade e a sensibilização dos agentes do sector constituem-se como aspectos fundamentais no desenvolvimento de produtos mais inclusivos, bem como a necessidade de tempo para implementar as mudanças, criando consensos e envolvendo todos os *stakeholders*. A promoção da cultura de acessibilidade é relevante para desenvolver e promover um Destino Turístico Acessível, mostrado na melhoria da qualidade de vida da população local e na melhoria da experiência dos seus visitantes (Devileetal. 2012).

É importante frisar que a prática do turismo acessível traz também benefícios económicos. Segundo dados do Fórum Europeu da Deficiência cerca de 70% dos portadores de deficiência são capazes de participara das actividades turísticas mas 1/3 não o faz efectivamente devido a falta de questões de acessibilidade. (Freemana e Selmi, 2009).

2.7.2. Destino Turístico Acessível

Um destino turístico é classificado como acessível quando as suas instalações, infra-estruturas e transportes atendem as necessidades das pessoas com deficiência. Como tal, um destino turístico deve cumprir aos requisitos mínimos de acessibilidade, para facilitar a mobilidade do turista de forma independente como também cumprir as leis de

acessibilidade (Turismo de Portugal, 2012).

No turismo, a inclusão social dos deficientes e das pessoas com mobilidade reduzida deve ser pensada quando ocorre o planeamento dos serviços e dos espaços turísticos ou não turísticos. Todos os serviços e os espaços devem estar ao alcance de todas as pessoas, independente de sua condição física, mental, sensorial, financeira.

Para que um destino turístico tenha potencial para tornar-se acessível é fundamental que aposte na qualidade, fornecendo as condições adequadas de acessibilidade e apostando na formação dos seus profissionais e na diferenciação dos serviços prestados (Devile, 2009). A promoção da cultura de acessibilidade é relevante para desenvolver e promover um Destino Turístico Acessível, mostrado na melhoria da qualidade de vida da população local e na melhoria da experiência dos seus visitantes (Devileetal. 2012).

Para Devile (2009), o desenvolvimento de um destino turístico acessível, envolve todos os componentes do produto, como pode ser observada no quadro a abaixo, onde identifica os vários aspectos onde a acessibilidade se integra na cadeia de valor do turismo.



Figura 2-características básicas dos destinos turísticos

Fonte: Adaptada de Silva, 2009 p.93

Autores como Montes & Aragall (2009 p.143) acreditam que deve-se considerar “doze princípios Básicos” para a criação de um destino acessível, como mostra o Quadro 2.

Quadro 3. Os Doze Princípios Básicos para a criação de um Destino Turístico acessível

1	Tomar consciência de que o turismo para todos traz benefícios económicos
2	Integrar as preocupações dos responsáveis (definir responsabilidades)
3	Cooperação/networking entre os diversos agentes no destino turístico
4	Inclusão dos viajantes e localização das pessoas afetadas
5	Plano estratégico para tornar o destino acessível
6	Análise do destino turístico do ponto de vista da acessibilidade (<i>accessibility map</i>)
7	Mobilização e qualificação dos fornecedores de serviços turísticos
8	Desenvolvimento e implementação de boas práticas
9	Desenvolvimento do produto e do marketing
10	Garantia de acessibilidade como critério de seleção de contratação pública e/ou privada e atribuição de concessões
11	Gestão do relacionamento com os clientes
12	Avaliação contínua do impacto destas medidas

Fonte: Montes e Aragall (2009:143).

2.8. Importância da Acessibilidade para o Desenvolvimento do Turismo

O investimento no novo nicho de mercado dos turistas com deficiência, poderá ter um efeito multiplicador, pois normalmente este tipo de turista não viaja só, contribuindo para aumentar o número de clientes em função dos acompanhantes. Outro fator importante é que esse nicho de mercado costuma ter mais dias prolongados de estada, de forma a compensar o transtorno da deslocação, tornando-se um ponto positivo para os destinos turísticos. (Costa 2016 p.9)

De acordo com Carvalho (2015), a fidelidade desse público é muito elevada, por ser difícil encontrar locais que ofereçam bons serviços e atendam as condições especiais que esse público requer.

No contexto actual, grande parte da oferta turística não está devidamente preparada para o Público do Turismo Acessível e o destino que estiver preparado para atender essa

demanda possui uma vantagem competitiva com relação aos demais destinos.

Quando se fala em competitividade de destinos turísticos, deve -se ter em consideração também o público. Hoje, os turistas são mais exigentes, até mesmo pela vasta quantidade de oferta e acesso à informação, querem viver novas experiências, estão atentos à relação entre o preço e a qualidade, assim como estão atentos à questão de responsabilidade social e ambiental.

2.8.1. Relação entre Turismo e Acessibilidade

Para que haja um desenvolvimento da actividade turística com equilíbrio, existe um conjunto composto por cinco elementos: atractivo, infra-estrutura, serviços, comunidade e turista (MINISTÉRIO DO TURISMO BRASIL, 2009) a ausência de qualquer um dos elementos citados anteriormente é capaz de prejudicar o equilíbrio. Quando os elementos da actividade turística actuam em harmonia, são gerados benefícios para a estrutura que envolve o turismo sustentável, económico, social. As pessoas com deficiência representam uma parte activa dessa atmosfera, seja utilizando-se dos serviços, como um membro da comunidade, ou ainda como consumidor turista. A participação das pessoas portadoras de deficiência nas actividades turísticas faz parte do Turismo Social que segundo o Ministério do Turismo (2006 p.6) “é a forma de conduzir e praticar a actividade turística, promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade, e o exercício da cidadania nas perspectivas da inclusão”.

Baseando-se no conceito dado pelo MTUR sobre Turismo Social, é perceptível que existe mais uma classificação dentro desse mesmo segmento: o Turismo Acessível, que de acordo com a abordagem de Ferrés (2006) tem como conceito, uma iniciativa que visa incluir a maior parte possível da população naquelas actividades consideradas genericamente de turismo e/ou lazer (que pode ser turismo cultural: bibliotecas, museus, galerias, exposições, teatros; turismo de negócios: conferências, universidades; e também actividades de lazer e tempo livre: viagens, passeios naturais, visitas a áreas de preservação, desporto, gastronomia, entre outros).

Segundo a ABNT a acessibilidade de um local deve ser identificada através do Símbolo

Internacional de Acesso (anexo I) e a sinalização deve ser afixada em local público, de fácil visibilidade. Este símbolo pode apresentar variações na cor podendo ser branco sobre fundo azul, branco sobre fundo preto e preto sobre fundo branco.

CAPITULO II: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

3.1. Apresentação dos Resultados

3.1.1. Área de estudo

Município de Inhambane

De acordo com o CMCI (2009, p. 6/7) O Município de Inhambane está localizado na Zona Central da Província de Inhambane e é a Capital Provincial. Está limitado ao Norte e a Oeste pela baía de Inhambane, ao Sul pelo Distrito de Jangamo através do rio Guiúá e a Este pelo Oceano Índico na latitude 23° 50` Sul e longitude 35° e 30`.

O Município de Inhambane é composto por 24 bairros. A zona urbana abrange o Bairro Central e toda a parte da cidade cimento. Do ponto de vista étnico, grande parte da população pertence ao grupo *Bitonga*, embora existam também elementos do grupo *Matswa* e *Machope*.

Esta população dedica-se às actividades agro-pecuária, pesca artesanato e comércio. O município é locomovido pelos sectores de transporte, energia, agricultura, pesca e principalmente o turismo que é uma das maiores oportunidades no Município, tanto em termos de turismo costeiro (dispondo de uma vasta gama de praias e destinos turísticos infinitamente aproveitáveis ao longo da sua costa, com maior enfoque para as praias do tofo e da barra). O município dispõe de uma vasta rede de estabelecimentos de acomodação compostas por *lodges*, alugueres de quarto, pensões e hotéis que operam sob autorização do governo representado pela DPCULTUR e CMCI.

3.1.2. Hotel Tofo Mar

Localização

Localizado na Praia do Tofo concretamente Bairro Josina Machel, o Hotel Tofo Mar construído no ano de 1962 e reconstruído em 2010 e tem a categoria de 2 estrelas.

3.1.3. Descrição do Hotel Tofo Mar

Tofo Mar oferece serviços de alojamento, restauração, bar e conferências.

. O hotel conta com 40 funcionários de nacionalidades diferentes desde gerente, chefe de cada sector ,*barmen*, Manutenção e *housekeeping*. O hotel recebe todo tipo de clientes (visitantes) desde nacionais e internacionais (sul Africanos, ingleses, Italianos e portugueses).

3.1.4. Serviços oferecidos pelo hotel

Serviço de Alojamento

O Hotel Tofo mar possui treze (13) quartos sendo 8 quartos *standard*, 3 executivos e 2 *deluxes*.

Este estabelecimento hoteleiro oferece os serviços:

- Limpeza dos quartos: este serviço é oferecido todas as manhas pelas camareiras do hotel.
- *Roomseviles*: este serviço é feito pelos garçons do restaurante do hotel com o objetivo de dar mais conforto aos clientes e consiste em servir refeições nos quartos desde que os clientes solicitem pelos mesmos e o cliente poderá fazer o pagamento no seu quarto.
- Serviço *detransfer*: este inclui a recepção dos hóspedes no aeródromo para o hotel e do hotel para o aeródromo desde que os clientes solicitem.

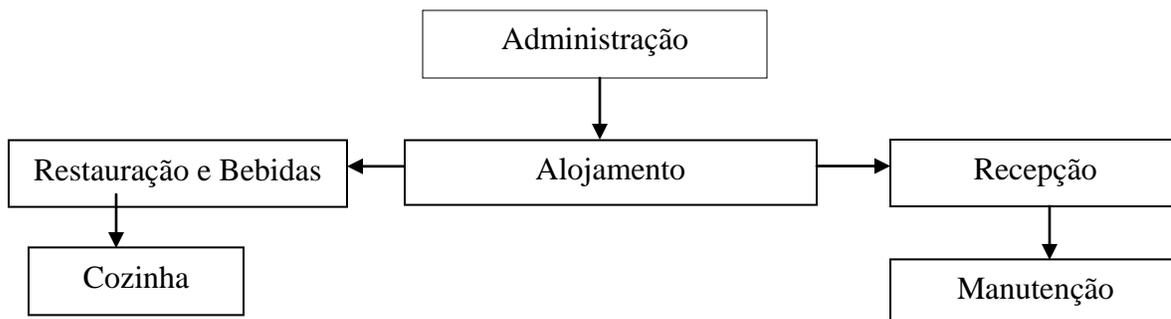
Serviço de restauração

Restauração: Com capacidade para receber 29 clientes, porém com a vantagem que o hotel tem de oferecer uma parte recreativa com vista ao mar pode receber cerca de 100 clientes.

- Serviço de *buffet* : este é feito no caso de eventos com um número maior de participantes ou clientes como aniversários, casamentos ou conferências.
- Serviço *á la carte* : os clientes podem escolher os pratos e as bebidas através do Menú e os pedidos são servidos e decorados na cozinha e posteriormente servidos aos clientes.

Estrutura Organizacional do hotel

O Hotel está dividido em quatro partes: Alojamento, Restauração e Bebidas, Administração e Manutenção e todas as partes são compostas por subsectores.



Fonte: A autora

Figura 3 - Organograma do Hotel Tofo Mar

3.1.5. Acessibilidade no Hotel Tofo Mar

O hotel Tofo Mar devido a sua estrutura arquitectónica não recebe hóspedes com mobilidade reduzida para o serviço de alojamento pois as condições do mesmo não oferecem conforto e comodidade para este tipo de hóspedes porém, para os desejam que passar o dia no restaurante ou participar de alguma reunião na sala de conferências.

Acessibilidade arquitetónica no hotel Tofo Mar

O hotel possui uma rampa de acesso na entrada principal, escadas e outra rampa que dão acesso ao interior do edifício concretamente na recepção. O acesso aos quartos é feito através de escadas. O hotel tem vista ao mar e o acesso é feito através de escadas. Para clientes com mobilidade reduzida que queiram fazer-se a praia tem de dar a volta, usando a porta principal do estabelecimento.

Os quartos estão equipados de forma tradicional cama solteira ou casal, mesinhas de cabeceira e casas de banho e sem acessibilidade para os deficientes.

O Hotel Tofo mar considera-se um hotel não acessível aos clientes com mobilidade reduzida pois não oferece condições para recebe-los.

Acessibilidade comunicacional no Hotel Tofo Mar

Para informações sobre o hotel existem facilidades pois o hotel tem páginas na internet e solicitações de informação por correio eletrónico. No hotel tofo mar não existe nenhum tipo de sinalização de acesso para clientes com mobilidade reduzida ou seja, sinais que indiquem existência de condições de acesso para esse público por exemplo: casas de banho, rampas de acesso.

Acessibilidade atitudinal no Hotel Tofo Mar

Devido a estrutura e por não haver nenhum plano nem intenções, o hotel não tem a capacidade de alterar as características de acordo com as necessidades dos clientes.

3.1.6. Tipos de barreiras no Hotel Tofo Mar

➤ Barreiras arquitetónica

A estrutura compromete a acessibilidade pois a falta de rampas de acesso e condições nas casas de banho e nos quartos dificultam o acesso por parte dos turistas com mobilidade reduzida. O acesso ao serviço principal que é a acomodação é feito através de escadas o que impossibilita de certa forma a utilização deste serviço pelos clientes com mobilidade reduzida.

➤ Barreira comunicacional

No que refere a esta tipologia, o hotel não disponibiliza informações destinadas aos clientes com mobilidade reduzida, ou seja não tem símbolo internacional de acessibilidade que simboliza a acessibilidade de um destino.

3.1.7. Hotel Casa do Capitão

Localizado no Bairro Balane 1, Avenida Maguiguana na cidade de Inhambane. O hotel tem como segmento clientes de negócio que viajam para fins de trabalho dentre eles nacionais e internacionais.

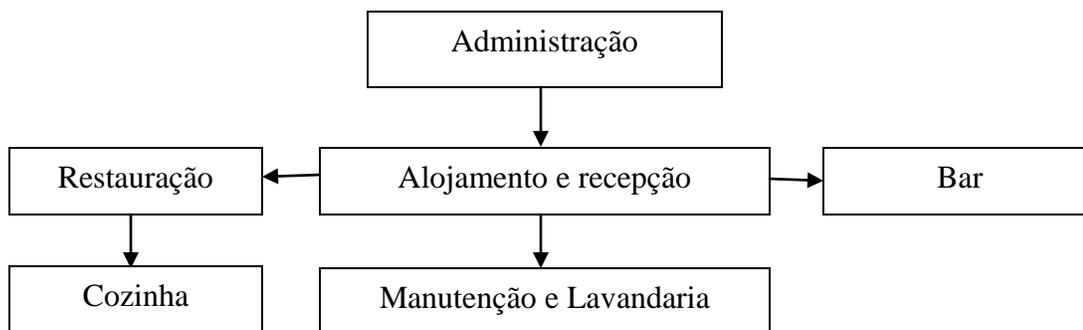
Descrição do Hotel

Sendo este um hotel de quatro (4) estrelas com vista ao mar da baía de Inhambane ele oferece 25 quartos nos quais 19 são *standard*, 5 suites, e 1 presidencial. Oferece também um restaurante e bar que se estende a 80 metros ao longo da baía (Clube de *Commodore*) e piscina.

O hotel oferece dois (2) serviços básicos que são o principal, acomodação e restauração (Bebidas e comidas) e conta com 54 funcionários divididos pelos diferentes sectores. A recepção do hotel conta com 4 recepcionistas que trabalham em 3 turnos.

Estrutura Organizacional do hotel

O Hotel está dividido em (03) quatro partes: Alojamento, Restauração, Bar, Administração e todas as partes são compostas por subsectores.



Fonte: A autora

Figura 4- Organograma do Hotel Casa do Capitão

3.1.8. Funções de cada sector

➤ Administração

É onde é feito o planeamento estratégico das actividades do hotel em um período de tempo determinado sendo que os chefes deste departamento fazem a coordenação e fiscalização dos outros sectores, controle de vendas e compras diárias resultantes dos pagamentos dos clientes.

Dentro deste departamento, encontra-se a seção de contabilidade que armazena todos comprovativos de pagamentos provenientes dos clientes e das compras efectuadas pelo hotel para a satisfação das despesas do hotel possa cumprir com seus objetivos, mantendo-o ativo e competitivo e garantindo não apenas lucros imediatos, mas também no longo prazo.

Encontra-se ainda neste departamento, a repartição de recursos humanos, responsável por identificar anomalias no desempenho das actividades dos colaboradores bem como providenciar capacitações e recrutar novos trabalhadores para a melhoria da performance do hotel.

➤ **Recepção**

A recepção é de longe a cara do hotel, este é o lugar onde o cliente tem o primeiro contacto com o hotel e tira a sua primeira impressão sobre a qualidade dos serviços prestado, Este sector é responsável por efectuar as reservas, receber os clientes na sua chegada, disponibilizar as chaves dos quartos bem como recolher no acto do *check-out* preparar a sala de conferências, assistir e satisfazer as dúvidas dos hóspedes sobre questões ligadas ao hotel.

➤ **Serviço de alojamento**

O departamento de alojamento é responsável por oferecer o alojamento aos hóspedes e garantir a prestação de um serviço de qualidade, a fim de garantir a maior satisfação dos clientes. É ainda da responsabilidade deste sector fazer o controlo diário das actividades e controlar o cumprimento das regras de limpeza e arrumação dos quartos, e das demais salas, decoração do estabelecimento e higiene.

Serviço de restauração bar e cozinha – Responsável pelo serviço de refeições dos diversos locais de consumo, o restaurante, a cafetaria, o bar e o *roomservice* e garantir limpeza e desinfeção da loiça utilizada. O pessoal deste departamento é responsável por preparar os grandes eventos que o hotel acolhe nomeadamente os *buffets*, e decora o restaurante para eventos como casamentos, festas de aniversário, etc.

Manutenção – responsável pela conservação e reparação do edifício, pinturas, avarias, canalização, instalações e todos os equipamentos do hotel.

Lavandaria – área responsável pela limpeza das roupas dos clientes, roupas de cama (lençóis) e de todos panos usados no restaurante e outras áreas do hotel.

➤ **Acessibilidade no Hotel Casa do Capitão**

O hotel casa do capitão tem recebido clientes com mobilidade reduzida para todo tipo de serviços por eles prestados nomeadamente alojamento e restauração.

➤ **Acessibilidade arquitetónica**

O hotel é composto por rampas de acesso desde a entrada principal até aos quartos do hotel. Existem também escadas mas, não dificultam o acesso por parte dos clientes com mobilidade reduzida. O hotel tem também espaço suficiente para estes clientes se locomoverem sem obstáculos podendo usufruir de todos os serviços lá oferecidos.

Os quartos do hotel estão equipados de forma tradicional (o mesmo padrão), camas, casas de banho, mesinha de cabeceira e armário. A mobília dos quartos não é acessível aos clientes com mobilidade reduzida, as camas tem uma altura estruturada para os clientes não portadores de deficiência o que de alguma forma constitui uma dificuldade de adaptação para estes clientes. O hotel oferece condições básicas para receber hóspedes com mobilidade reduzida. O estabelecimento tem um quarto especialmente destinado aos hóspedes com mobilidade reduzida porém, este mesmo quarto apresenta algumas características não favoráveis como o caso da cama que tem uma altura não favorável e a casa de banho que não dispõe de equipamentos especiais como o caso dos chuveiros adaptados, tomadas.

➤ **Acessibilidade comunicacional no Hotel Casa do Capitão**

Para facilitar o acesso a informação por parte dos clientes com mobilidade reduzida bem como os demais o hotel dispõe de uma página no *facebook* e de um *website* que dispõe de informações sobre o hotel, serviços prestados condições de alojamento bem como os preços.

Termos de sinais de informação específicos para clientes com mobilidade reduzida o estabelecimento hoteleiro dispõe de um só sinal na casa de banho visto que encontra-se localizada próximo a casa de banho dos demais clientes.

➤ **Acessibilidade atitudinal no Hotel Casa do Capitão**

A casa do capitão não tem possibilidade de alterar as suas características de acordo com as necessidades dos hóspedes com mobilidade reduzida devido a sua estrutura arquitectónica e falta de equipamentos adequados no caso da cama o hotel não tem camas

de reserva para esses casos porém, oferece a possibilidade de improvisar ou seja, pode-se remover a base e o cliente fica só com o colchão no caso de dificuldade para dormir por via da altura da cama.

Para garantir a satisfação e melhoria dos serviços prestados no estabelecimento hoteleiro supracitado é feita uma avaliação da satisfação dos clientes através do livro de sugestões disponível na recepção e também o cliente é questionado no acto de *check-out*.

➤ **Tipos de barreiras existentes no Hotel**

Na instituição não existe nenhuma barreira que dificulte o acesso dos clientes com deficiência a qualquer tipo de serviço. Embora no serviço de alojamento as casas de banho dos quartos não dispõem de condições de acessibilidade porém, existe uma opção que é usar a casa de banho da recepção que é especialmente destinada aos clientes portadores de deficiência pois esta oferece condições de uso e está equipada para atender a essa demanda.

3.2. Comparação das condições de acessibilidade existentes entre os hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão

Segundo a Associação de Turismo Acessível- um acesso para todos (APTTA) para que o turismo seja considerado acessível é necessário que aqueles que deles vão desfrutar considerem que estão reunidas as condições para uma total independência, hospitalidade e comodidade tal e qual os outros turistas usufruem tanto durante o transporte e alojamento como nos restantes serviço.

Aliando-se aos resultados obtidos nas pesquisas pode se dizer que o hotel Casa do capitão está mais capacitado para receber clientes com mobilidade reduzida em relação ao hotel tofo Mar. No Caso do Hotel tofo Mar, para o seu principal serviço (acomodação) não tem acessibilidade arquitetónica pois apresenta barreiras arquitetónicas que dificultam a circulação dos hóspedes bem como a utilização dos serviços oferecidos pela instituição. Neste estabelecimento este tipo de cliente pode passar o dia e não pernoitar, existe uma certa limitação pois o cliente tem apenas acesso a recepção, ao restaurante e ao bar mas não tem acesso as casas de banho pois não foram observados os critérios para se considerar um estabelecimento acessível. Verificou-se também que o hotel tem uma vista privilegiada ao mar porém, para os clientes em causa o acesso é restrito porque o acesso a praia é feito através de uma escada. Se o cliente sentir necessidade de ir a praia teria de dar a volta, isto é, utilizar a única rampa de acesso que se oferece que é o da entrada principal do Hotel.

Quanto a acessibilidade comunicacional, o hotel Tofo Mar não tem nenhum tipo de sinal de informação para os deficientes físicos ou clientes com mobilidade reduzida devido a falta de condições de acessibilidade símbolo internacional de acessibilidade (SIA).

Acessibilidade atitudinal : a gerente do hotel Tofo Mar afirmou que não é acessível devido a falta de condições arquitetónicas nomeadamente, rampas de acesso, elevadores, portas e espaço para a circulação, elevadores e SIA. Também, afirmaram que não existem condições para alterar a estrutura do hotel, pois não existem planos e nem condições para tal.

Para o caso do Hotel Casa do Capitão, verificou-se que este oferece condições mínimas de acessibilidade e pode-se considerar acessível aos deficientes físicos, pois tem condições mínimas de acessibilidade arquitetónica (rampas de acesso, espaço suficiente para a circulação dos clientes com mobilidade reduzida, balneário apropriado e com SIA.

Para além das condições acima citadas quanto a acessibilidade atitudinal que oferece permite fazer alguns arranjos a fim de satisfazer as necessidades destes clientes e existem funcionários capacitados para atender os mesmos sem qualquer tipo de discriminação.

É importante mencionar que apesar das casas de banho dos quartos não oferecem muitas condições, o estabelecimento oferece a opção que é uma casa de banho na recepção destinada a este tipo de hóspedes e que por regra está muito bem sinalizada através do símbolo de acessibilidade. Os hóspedes podem desfrutar de todos os serviços oferecidos pelo hotel sem nenhuma barreira.

Quanto a acessibilidade comunicacional o hotel usa o SIA para identificar os locais de uso especial para os clientes com mobilidade reduzida.

CAPÍTULO III: CONCLUSÃO E SUGESTÕES

4.1. Conclusão

A acessibilidade de um destino turístico pode gerar vantagens para o mesmo a partir do momento que um hotel oferece condições de acesso para os clientes com mobilidade reduzida e o outro não evidentemente que esta demanda, na hora de escolher irá para onde tenha condições ou seja essa constitui uma vantagem competitiva.

Quando os elementos da actividade turística atuam em harmonia, são gerados benefícios para a estrutura que envolve o turismo sustentável, económico, social. As pessoas com mobilidade reduzida representam uma parte ativa dessa atmosfera, seja utilizando dos serviços, como um membro da comunidade, ou ainda como consumidor turista.

Após a combinação dos dados obtidos na revisão bibliográfica com a informação obtida no campo verificou-se que os hotéis Tofo Mar e Casa do Capitão estão cientes da necessidade de existência de condições de acesso para os clientes mobilidade reduzida porém Tofo Mar é acessível a esta demanda.

É notável que existe uma diferença considerável entre os dois hotéis no que refere a acessibilidade, notou-se que o Hotel casa do Capitão está ciente da necessidade e importância da acessibilidade para o destino turístico por isso, o hotel tem condições básicas de acessibilidade atitudinal, arquitetónica e comunicacional. Ao contrário da Casa do Capitão, o Hotel Tofo Mar não é acessível aos clientes com mobilidade reduzida não obedece os critérios de acessibilidade ou seja, o hotel tem barreiras arquitetónicas, barreiras atitudinais, barreiras comunicacionais o que permitiu com que se validassem as duas hipóteses.

Assim sendo, pode-se concluir que o Hotel Casa do Capitão em relação , oferece melhores condições de acessibilidade para os deficientes físicos em relação ao Tofo Mar, pois oferece equipamentos minimamente adequados para os turistas ou clientes com deficiência.

4.2.Sugestões

Com o estudo elaborado no campo pode-se observar condições não favoráveis de acessibilidade nos hotéis estudados, diante são apresentadas algumas propostas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados para os turistas ou clientes com deficiência e ou com mobilidade reduzida:

- Quanto a algumas barreiras que os hotéis estudados apresentam para ter acesso a alguns serviços (hotel tofo mar) o serviço de acomodação é o principal oferecido pelos hotéis, portanto deve-se criar uma forma de acesso para os hóspedes portadores de deficiência pois cria uma certa imagem de discriminação para este público;
- Quanto aos equipamentos ou mobília de quarto, deve-se adaptar um único quarto com condições para receber os hóspedes com deficiência, de modo a reduzir alguns custos e visto que os mesmos não visitam os hotéis com muita frequência o que constitui uma vantagem;
- Para os hotéis com vista ao mar devem colocar de rampas de acesso que permitam que os hóspedes usuários de cadeiras de rodas tenham acesso a praia sem nenhuns constrangimentos e dificuldade;
- Os turista ou hóspedes com necessidades especiais devem ser tratados de igual forma que os não portadores de deficiência, é importante que se eliminem todos os tipos de barreiras que criem restrições na hora de utilizar algum serviço no hotel;
- Deve-se também usar a sinalização (símbolo de acessibilidade) que indica a existência de acessibilidade para deficientes físicos dentro do hotel, nos parques de estacionamento, nas rampas de acesso, nas casas de banho;
- Deve ter pessoal capacitado para atender a esta demanda visto que a questão de acessibilidade inclui também as atitudes dos funcionários na hora de receberem e atenderem os hóspedes no seu hotel.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

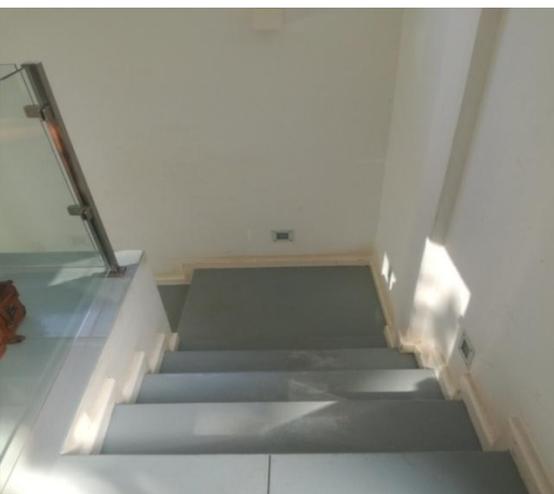
1. ARAÚJO, Alberto David. (2003). *Pessoa portadora de deficiência* A proteção constitucional das pessoas portadoras de deficiência. 3 ed. Brasília
2. ASSEMBLEIA DA REPUBLICA Regulamento de Construção e Manutenção dos Dispositivos Técnicos de Acessibilidade, Circulação e Utilização dos Sistemas de Serviços e Lugares Públicos a Pessoa Portadora de Deficiência Física ou de Mobilidade Condicionada-Boletim da República, 4º Suplemento, I Série 53, 30 de Novembro 2008;
3. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS- ABNT NBR 9050:2004:
4. BRASIL.(2006). *Promoção da Acessibilidade em Equipamentos, Atrativos e Serviços Turísticos*. Ministério do Turismo. Brasília
5. BRASIL.(2006). *Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações*. 2 ed. Brasília: Ministerio do Turismo.
6. CARVALHO, I. (2015). *O turismo Acessível: Estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa*. (Tese de doutoramento). Universidade de Lisboa, Lisboa
7. com deficiência em Moçambique.
8. Costa, Fernanda Dueire.(2016). *Turismo Acessível: Boas Práticas, Desenvolvimento e Desafiosna Região do Algarve* (Dissertação de Mestrado).Faro disponível: <https://sapientia.ualg.pt/handle> em consultado: 6 Maio 2018
9. Cunha, L. (2003). *Introdução ao turismo*. Lisboa: Editorial Verbo.
10. DARCY, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Walles People with Physical Disability*. Sydney: Tourism New South Walles.Consultado a 30 de Abril 2018. Disponível em <http://www.uts.academia.edu/SimonDarcy>

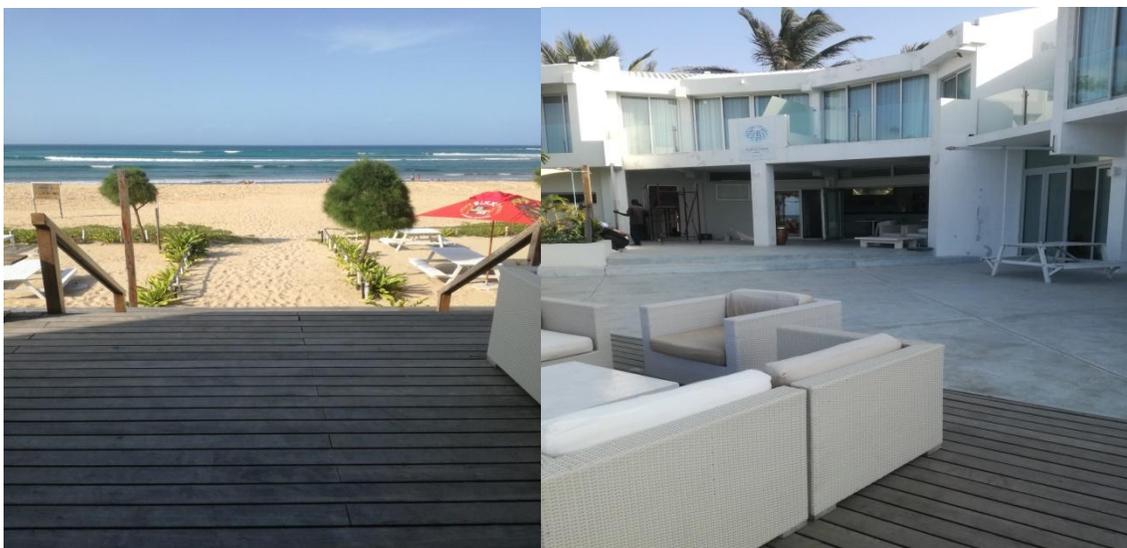
11. DENCKER, Ada de Freitas Maneti (2002). *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. 6ª edição. São Paulo: editora futura.
12. DEVILE, E.L.(2014). *Dinâmicas de Envolvimento das Pessoas com Incapacidades nas Atividades Turísticas*. (Tese de doutoramento). Universidade de Aveiro. Aveiro, Portugal. (Consultado a 20 de abril 2018. Disponível em <http://www.disabledgo.com>)
13. DEVILE, E.L., Garcia, A., Carvalho, F & Neves, J. (2012). *Turismo Acessível em Portugal – Estudo de casos de boas práticas*. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, (consultado em .)
14. FREEMAN,I. SELMI,N. (2009). French Versus Canadian Tourism: *Reponse to the Disable*. *Journal of Travel Research*vol 49, n 4
15. GIL, António Carlos. (1996)*Como elaborar projetos de pesquisa*. 3ª ed. Atlas. São Paulo: Atlas
16. GIL, António Carlos. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 4ª ed. Atlas. São Paulo
17. Instituto Nacional de Estatística. (2012) Características sócio- económicas da população
18. JUNCÁ, J. (1997). *Diseno Universal:factores clave para la accesibilidad Integral*.Castilla-la Mancha, COCEMFE. Disponível em: www.acessibilidade.gov.pt acesso em: 13 de Abril de 2018
19. MÜLLER, L. (2012). *Accessible Tourism in Sweden: Experiences, Stakeholders, Marketing*. In Buhalis, D., Darcy,S., & Ambrose,l (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (157-167). Aspects of Tourism. Bristol: Channel View Publications. Disponível: www.buhalis.com.view-more.view-17 acesso em: 13 de Abril 2018

20. Murphy, P., Pritchard, M., & Smith, B., (2000). The destination product and its impact on traveller perceptions. *Tourism Management*. Disponível: em <https://researchgate.net/publication> acesso em: 13 Abril 2018
21. NEVES, Tonderson Ribeiro.(2003) Turismo E Acessibilidade: Um Estudo Nos Equipamentos Turísticos Natalenses, Aquário Natal E Fortaleza Dos Reis Magos Com Base Na Associação Brasileira De Normas Técnicas (Abnt)(tese de doutoramento) Natal. Consultado:14 Abril 2018 Disponível em: <https://monografias.ufrn.br.jspui.handle> acesso em: 20 de Maio de 2018
22. OMT (1994).Organização Mundial do Turismo.
23. SASSAKI, Romeu Kazumi. (2003) *Inclusão no Lazer e Turismo*. RJ: AUREA Editora.
24. SASSAKI, Romeu Kazumi. *Profissional na Inclusão no Lazer e Turismo*. Disponível em: <<<http://turismoparadeficientes.zip.net/> > acesso em: 6 abril 2018
25. Silva, J. (2009). *A Visão Holística do Turismo Interno e a sua Modelação*. (Tese de Doutoramento). Universidade de Aveiro: Aveiro disponível: <https://ria.ua.pt/bitstream> acesso:23 em Maio 2018
26. SIMÕES, Jorge Falcato.(2001).*Acessibilidade-um direito de cidadania*. Grafismo. Lisboa
27. TULIK, Olga. (2001) *Turismo e meios de hospedagem*. São Paulo: ROCA Editora.
28. Turismo de Portugal. (2012). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Ministério da Economia e do Emprego. Lisboa disponível: www.accessibleportugal.com/publicacoes acesso em : 23Maio 2018
29. PEREZ

Anexos

Anexo A Imagens do Hotel Tofo Mar





Anexo B Imagens do Hotel Casa do Capitão





Apêndices

Guião de observação

Acessibilidade	Sim	Não
O hotel é acessível para deficientes físicos?		
O hotel tem rampas de acesso para todos serviços?		
Existem elevadores?		
Há corrimão nas rampas de acesso para apoiar aos usuários de cadeiras de rodas?		
Informação	Sim	Não
O hotel tem a devida sinalização para deficientes físicos?		
O hotel tem o símbolo de acesso nos compartimentos?		
O hote tem profissionais capacitados para atender aos clientes portadores de deficiência física?		
Alojamento	Sim	Não
As camas do hotel possibilitam uma boa estadia?		
Os quartos tem espaço suficiente para circulação de usuários de cadeiras de rodas?		
Existe pelo menos um balneário acessível com equipamentos e acessórios que permitam utilização de usuários de cadeiras de rodas?		
Geral	Sim	Não
Existem dificuldades no acesso aalgum serviço?		
As mesas, e equipamentos tem uma altura adequada 0,9m		

Guião de entrevista

1. Quais são os serviços oferecidos pelo hotel?
2. Quantos funcionários têm o Hotel?
3. Qual é a estrutura organizacional do hotel?
4. Qual é o segmento de clientes do Hotel?
5. O Hotel tem recebido clientes com mobilidade reduzida?
6. A estrutura compromete a acessibilidade do Hotel?
7. Como estão equipados os quartos do Hotel?
8. Existem condições para receber clientes com mobilidade reduzida? Balneários adequados? Rampas de acesso, corrimão, elevadores?
9. Existe algum tipo de barreira que dificulte o acesso dos clientes com com mobilidade reduzida?
10. Qual é a barreira?
11. Existem facilidades de acesso a informação por parte desse segmento? Símbolos de acesso? Guias ou rececionistas capacitadas?
12. Existe algum tipo de sinalização que facilite a estadia e acesso aos serviços desses clientes no Hotel?
13. O Hotel tem a capacidade de alterar as suas características de acordo com as necessidades dos clientes com mobilidade reduzida?