



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPUS IV  
CENTRO DE COMUNICAÇÃO, TURISMO E ARTES  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA  
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA

MARIA ISABELLY FERNANDES DE SOUZA NONATO

**ACESSIBILIDADE NO SETOR DE EVENTOS: Um estudo dos  
espaços para eventos nos hotéis da cidade de João Pessoa- PB**

MAMANGUAPE – PB  
2014

MARIA ISABELLY FERNANDES DE SOUZA NONATO

**ACESSIBILIDADE NO SETOR DE EVENTOS: Um estudo  
dos espaços para eventos nos hotéis da cidade de João  
Pessoa- PB**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção da graduação em Hotelaria junto ao curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba – Campus IV.

Orientador: Prof. Esp. Juliano Sebastião Gonçalves Pereira.

MAMANGUAPE- PB  
2014

N812a      *Nonato, Maria Isabelly Fernandes de Souza.*  
*Acessibilidade no setor de eventos: um estudo dos espaços para*  
*eventos nos hotéis da cidade de João Pessoa- PB. / Maria Isabelly*  
*Fernandes de Souza Nonato. – Mamanguape: [s.n.], 2014.*  
*48 f. : il. –*

*Orientador: Prof. Esp. Juliano Sebastião Gonçalves Pereira.*  
*Monografia (Graduação) – UFPB/CCAE.*

*1. Hotelaria. 2. Hotelaria – eventos. 3. Hotelaria – acessibilidade.*

*UFPB/BS-CCAE*  
*640.41(043.2)*

*CDU:*

MARIA ISABELLY FERNANDES DE SOUZA NONATO

**ACESSIBILIDADE NO SETOR DE EVENTOS: Um estudo dos espaços para eventos nos hotéis da cidade de João Pessoa- PB**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção da graduação em Hotelaria junto ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba – Campus IV.

Aprovada em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Prof. Esp. Juliano Sebastião Gonçalves Pereira  
(Orientador)

---

Prof. Esp. Vitor Hugo Rocha de Vasconcelos  
(Examinador)

---

Prof. Esp. Rogério Paodjuenas  
(Examinador)

**AGRADECIMENTOS**

A **Deus**, por sempre ouvir minhas orações e mostrar caminhos para a realização dessa conquista.

Aos **meus pais** por estarem sempre juntos durante os momentos difíceis e alegres, em especial a minha mãe **Rosangela Fernandes** por cada palavra de incentivo, amor e carinho, me ensinando a nunca desistir dos meus objetivos.

A minha irmã **Gabrielly Fernandes** pela força, apoio e companheirismo durante toda a trajetória até a finalização desse trabalho.

Aos **meus familiares** (tias, tios, avó e primos) que tiveram participação acreditando no meu potencial.

Ao Professor **Juliano Pereira**, pela orientação, paciência e ensinamentos para a realização dessa monografia.

As **minhas amigas** de curso que durante toda essa etapa estávamos juntas, trocando conhecimentos e ajudando uma as outras.

E aos **professores do curso** de Hotelaria pelos ensinamentos que foram primordiais para a conclusão do curso e serão para o futuro profissional.

*“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.”*

(José de Alencar)

## RESUMO

Com o crescimento de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida no turismo, como segmento em destaque encontra-se o setor de eventos. No entanto, buscou-se realizar um estudo tendo como principal objetivo analisar a acessibilidade da infraestrutura do setor de eventos nos hotéis associados ao Convention & Visitors Bureau com espaços acima de cem lugares localizados na cidade de João Pessoa-PB. Trata-se de uma pesquisa descritiva de caráter quantitativa e qualitativa, e como instrumento para coleta de dados foi utilizado um questionário com perguntas fechadas. A partir da análise dos resultados obtidos constatou-se que a infraestrutura em relação à acessibilidade é relativamente boa, comparando com a frequência desse público nos eventos que ainda é pequeno na cidade de João Pessoa PB. Ainda assim, é necessário que os gestores não se acomodem e continuem aperfeiçoando seus espaços para que no futuro próximo as salas estejam cem por cento adaptadas para esse público, oferecendo um lugar acessível para todos, e também tornando um diferencial para sua empresa.

**Palavras- chaves:** Acessibilidade. Eventos. Pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

## ABSTRACT

With the growth of people with disabilities and reduced mobility in tourism as segment is highlighted in the events sector. However, we sought to conduct a study with the main objective to analyze the accessibility of the event in the hotels sector infrastructure associated with the Convention & Visitors Bureau with spaces above a hundred places located in the city of João Pessoa-PB. This is a descriptive quantitative and qualitative character, and as a tool for data collection, a questionnaire with closed questions was used. From the analysis of the results it was found that the infrastructure in relation to accessibility is relatively good compared to the frequency of such events that the public is still small in the city of João Pessoa PB. Still, it is necessary that managers do not get comfortable and continue perfecting their spaces so that in near future the rooms are one hundred percent tailored to this audience by offering an affordable place for everyone, and also making a difference for your business.

**Keywords:** accessibility. Events. People with disabilities and reduced mobility.



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Quantidade de salas para eventos que o hotel dispõe. ....	34
Gráfico 2: Capacidade para as salas .....	35
Gráfico 3: Participantes dos eventos se hospedam no hotel entrevistado. ....	36
Gráfico 4: Assentos acessíveis para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.....	37
Gráfico 5: Área reservada para o cadeirante de 50m <sup>2</sup> .....	38
Gráfico 6: Piso tátil direcional para deslocamento de pessoas com deficiência visual. .....	39
Gráfico 7: Banheiro adaptado.....	39
Gráfico 8: Disponibilidade de vagas para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.....	40
Gráfico 9: Disponibilidade de mesas com dimensões entre 0,75m e 0,85m de altura para encaixe de cadeira de rodas. ....	41
Gráfico 10: Cadeiras nas salas de eventos. ....	41
Gráfico 11: Comunicação e serviços diferenciados, acessível para todos. ....	42

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1: Área/ lugares para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida .....	27
Tabela 2: Ano de implantação do setor de eventos no hotel.....	36

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**ABIH- PB-** Associação Brasileira de Indústria de Hotéis da Paraíba

**ABNT** – Associação Brasileira de Normas Técnicas

**CENSO** – Conjunto de dados estatísticos

**JPAC&VB-** João Pessoa Convention & Visitors Bureau

**OMT-** Organização Mundial do Turismo

**PBTUR-** Empresa Paraibana de Turismo

**SENAC-** Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	13
1.1 OBJETIVOS	14
1.1.1 Objetivo geral	14
1.1.2 Objetivos específicos	14
1.2 JUSTIFICATIVA	14
<b>2.REFERENCIAL TEÓRICO</b>	16
2.1 BREVE HISTÓRICO SOBRE TURISMO	16
2.2 RESUMO SOBRE HOSPITALIDADE	19
2.3 EVOLUÇÃO DOS EVENTOS E O TURISMO DE EVENTOS	19
2.4 O SETOR DA HOTELARIA E EVENTOS	20
2.4.1 O setor da hotelaria e eventos na cidade de João Pessoa –PB	24
2.5 ACESSIBILIDADE NO SETOR DE EVENTOS	25
<b>3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	32
3.1 Universo da Pesquisa	32
3.2 Amostra da Pesquisa	32
3.3 Coleta de Dados	32
<b>4.DESCRICÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA</b>	34
4.1 INFORMAÇÕES CONCERNENTES AO SETOR DE EVENTOS	34
4.2 INFORMAÇÕES CONCERNENTES A ACESSIBILIDADE NAS SALAS DE EVENTOS DOS HOTÉIS	37
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	43
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	45
<b>APÊNDICES</b>	48

## 1. INTRODUÇÃO

Um dos setores que vem se destacando no segmento turístico é o de eventos. Nunca é demais lembrar que a realização de um evento movimenta de forma significativa a cadeia produtiva da cidade que o abriga. E na rede hoteleira não é diferente, os hotéis vem investindo e implantando o departamento de eventos em seus empreendimentos, podendo assim, ser um ponto chave para a solução da sazonalidade. (SENAC 2011).

Não basta só a implantação desse setor na rede hoteleira, precisa-se de uma estrutura física e organizacional preparada para o recebimento de uma diversidade de pessoas, fazendo com que todos se sintam iguais e bem acomodados. De acordo com o censo (2010) 45,6 milhões de pessoas no Brasil, ou seja, 23,9% da população brasileira possui algum tipo de deficiência. Sendo assim, será que o setor de eventos da rede hoteleira de João Pessoa está preparado para o recebimento de clientes especiais? Sabendo que, a participação de deficientes físicos e/ou mobilidade reduzida tem crescido bastante na prática de turismo e participação em eventos.<sup>1</sup>

Por isso, o presente trabalho analisou a acessibilidade no setor de eventos dos hotéis de João Pessoa. O mesmo foi dividido em cinco capítulos, além desta introdução. No segundo capítulo é abordada a fundamentação teórica que ressalta os principais tópicos do trabalho desde o início do turismo, dos eventos, da hotelaria o desenvolvimento turístico da cidade de João Pessoa e o último tópico onde mostra como deve ser a acessibilidade no setor de eventos. No terceiro capítulo encontram-se os procedimentos metodológicos necessários para a realização da pesquisa. No capítulo quatro os resultados obtidos da pesquisa. E por fim, no capítulo cinco as considerações finais onde ressalta os pontos positivos e negativos deste trabalho.

---

<sup>1</sup> Adaptado: Shimosakai, Ricardo. **Turismo Adaptado:**  
<http://turismoadaptado.wordpress.com/201/10/22/turismo-adaptado-e-debatido-em-forum-da-pessoa-com-deficiencia/>>. Acesso em: 21 out. 2013.  
Disponível: < Acesso em: 21 out. 2013.

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo geral

- Analisar a acessibilidade da infraestrutura dos espaços no setor de eventos dos hotéis associados ao Convention & Visitors Bureau que possuam mais de cem lugares localizados na cidade de João Pessoa- PB.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- Identificar o tipo de evento que é mais realizado nos hotéis;
- Analisar a frequência de clientes com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos eventos;
- Verificar se seus espaços reservados para eventos possuem estrutura para receber clientes que necessitam de acessibilidade ou são flexíveis para eventuais adaptações.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

Diante do crescimento no setor de eventos, perceberemos a diversidade de pessoas que os frequentam, assim, incluindo as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Atualmente existem novas leis para a inclusão desse público nas empresas, como exemplo da lei de cotas nº 8213/91 para pessoas com deficiência, onde informa no Art. 93 da lei citada - que a empresa com cem ou mais funcionários está obrigada a preencher de dois a cinco por cento dos seus cargos com beneficiários reabilitados, ou pessoas portadoras de deficiência<sup>2</sup>. Sendo assim muitas empresas procuram esses profissionais para preencherem suas vagas. Percebe-se que muitas empresas oferecem treinamentos e cursos, como também realizam reuniões de trabalho, e muitas vezes esses eventos são realizados nos espaços para eventos dos hotéis, por possuírem facilidades como serviços de hospedagem e alimentação no mesmo ambiente. Não sendo diferente com as universidades que promovem eventos científicos com grupos de estudantes que

---

<sup>2</sup> Fonte : Disponível: **Deficiente online**: <[http://www.deficienteonline.com.br/lei-8213-91-lei-de-cotas-para-deficientes-e-pessoas-com-deficiencia\\_\\_\\_77.html](http://www.deficienteonline.com.br/lei-8213-91-lei-de-cotas-para-deficientes-e-pessoas-com-deficiencia___77.html)> acesso em: 12 mar .2014.

participam de congressos e palestras, podendo entre o grupo, ter pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Com isso, mostra a frequência desse público nos eventos. Então, foi pensado na importância de ser realizado um estudo sobre esse tema na cidade de João Pessoa, pois, a partir dele iremos identificar se o setor de eventos da rede hoteleira tem pensado dessa forma e preparado sua infraestrutura para receber eventos que suportem essa inclusão. Tendo resultados positivos ou negativos, o trabalho realizado contribuirá para uma visão mais ampla dos gestores pensando na igualdade, inclusão, conforto e diferencial tanto para a empresa, quanto para uma cidade que vem crescendo a cada dia.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 BREVE HISTÓRICO SOBRE TURISMO

Para alguns autores, o turismo inicia-se no século XVII, com o crescimento industrial que aos poucos foi afetando a forma de vida estabelecida. De acordo com Ignarra (2003, p.4) “o aumento da riqueza, a ampliação da classe de comerciantes e a secularização da educação estimularam o interesse por outras culturas e pelo conceito de que viajar era uma forma de educação”. Os séculos XV e XVI foram marcados pelas grandes navegações, viagens que atravessavam os oceanos, e teriam sido os antecessores dos cruzeiros marítimos atualmente. O século XIX foi destaque pela chegada das linhas férreas, onde teve uma grande representação para o desenvolvimento do turismo, propiciando deslocamentos de maior distância em período de tempo menor. Com isso, o turismo ganhou grande impulso. (Ignarra, 2003). No período durante as duas guerras mundiais a atividade turística se expandiu, quando foram desenvolvidas as rodovias e o transporte aéreo, tornando as viagens cada vez mais frequentes, rápidas, confortáveis e seguras.

O turismo está relacionado com viagens, mas nem todas elas são consideradas como turismo.

A viagem é, sem dúvida, a forma mais concreta de manifestação do turismo. Mas o turismo é muito mais que isso. É um campo de atividade profissional, que exige pessoal preparado para criar e gerenciar os serviços necessários a sua execução, além de importante fator de desenvolvimento econômico, em escala nacional e internacional. Campos e Gonçalves (1998, p.9).

O conceito de turismo é bastante discutível, segundo os vários autores que tratam desse assunto. Pois como toda atividade nova, passou por uma série de questionamentos. Por isso não existe um único conceito para o turismo e sim de vários autores. Segundo A Organização Mundial do Turismo – (OMT), “O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outros afins”. Tal definição serve para padronizar o conceito de turismo nos vários países-membros dessa organização, mas não para definir a real magnitude desse fenômeno. De acordo com Ignarra



(2003, p.11 e 12) Por esta definição, o turismo é um fenômeno que envolve quatro componentes com perspectivas diversas:

- O turista, que busca diversas experiências e satisfação espirituais e físicas;
- Os prestadores de serviços, que encaram o turismo como uma forma de obter lucros financeiros;
- O governo, que considera o turismo como um fator de riqueza para a região sobre sua jurisdição;
- A comunidade do destino turístico, que vê a atividade como geradora de empregos e promotora de intercâmbio cultural.

No entanto o turismo é um conjunto de atividades, serviços e indústria que se relacionam com a realização de uma viagem para um determinado local, fazendo com que os viajantes usufruam de seus segmentos. Segmento este composto por produtos e serviços turísticos, como: restaurantes, agências de viagens, hotéis, transportes, receptivos, recursos naturais e culturais, e outros serviços disponibilizados pelo *trade-turístico*. Sendo assim, uma atividade que contribui para o desenvolvimento econômico e social de um lugar. Esses viajantes citados anteriormente são consumidores de serviços turísticos, no entanto, segundo A Organização Mundial do Turismo (OMT), podem ser classificados em turistas, excursionistas e visitantes.

- Visitante: é toda a pessoa que se desloca temporariamente para fora da sua residência habitual, quer seja no seu próprio país ou no estrangeiro, por uma razão que não seja a de exercer uma atividade remunerada.
- Turista: é todo o visitante temporário que permanece no local visitado pelo prazo mínimo de 24 horas e máximo de seis meses, com finalidade de turismo, recreio, esportes, saúde e outros.
- Excursionista: é todo o visitante temporário que permanece fora da sua residência habitual menos de 24 horas.

Existe uma grande diversidade de tipos de turismo, sendo assim um dos fatores que mais influência na escolha de uma viagem, de acordo com Campos e

Gonçalves (1998, p. 53-59). Entre os fatores que geram os deslocamentos turísticos, destacam-se:

- Turismo recreativo ou de lazer: Geralmente muito procurado, é motivado pelo desejo de recuperação da capacidade física e mental, pela necessidade de relaxar do cansaço e das tensões proveniente do cotidiano do trabalho. [...] No turismo recreativo as opções são múltiplas pode-se visitar e conhecer centros urbanos famosos, praias e balneários.
- Turismo de Cultura: Caracterizam-se pelo interesse em manter contato com outros povos, outras culturas, monumentos artísticos e sítios arqueológicos, visando ao enriquecimento cultural.
- Turismo de Saúde: É praticado por pessoas que visam conseguir benefícios para sua saúde.
- Turismo Religioso: É a viagem específica a núcleos receptores reconhecidos como místicos ou que envolvam a fé e os sentimentos de caridade dos crentes ou pessoas vinculadas a religião. Pode ser realizada individual ou em grupos. [...] Como exemplo de locais bastante procurado pelo turismo de tipo religioso podemos citar: Roma, Aparecida do Norte, Crato, etc.
- Turismo Esportivo: É motivado pelo prazer causado por certas atividades, como pesca, caça, pesca submarina, excursões e caminhadas.
- Turismo de Eventos: É realizado em função do interesse em participar de reuniões científicas (congressos, seminários, encontros, etc.), profissionais (feiras, exposições) e até políticas. Aplica-se exclusivamente àqueles que viajam para participar como observadores do evento, excluindo, portanto, a viagem de expositores, apresentadores ou qualquer outra pessoa cuja participação seja remunerada.
- Turismo Ecológico: É realizado em áreas naturais preservadas, com o objetivo de estudar e admirar a paisagem, suas plantas e animais.

## 2.2 RESUMO SOBRE HOSPITALIDADE

De acordo com Dias (2002 p.98) A noção de hospitalidade provém da palavra latina *hospitalitas-atis* e traduz-se como: o ato de acolher; hospedar; a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida; tratamento afável, cortês, amabilidade; gentileza.

O termo hospitalidade segundo Paula (2002 p. 70) é apresentada sob diversas formas, por diferentes autores, e por meio de inúmeros conceitos, tais como: confortabilidade, receptividade, liberalidade, sociabilidade, cordialidade.

Guerrier (2000 p.53) Define o termo hospitalidade como:

Um setor diversificado que abrange hotéis, restaurantes, bares credenciados, pousadas, empresas de *catering*, dos setores públicos e privado: na verdade qualquer organização que sirva alimentos e/ou bebidas e/ou ofereça hospedagem para pessoas que estão longe de casa.

O turismo está totalmente envolvido com o termo hospitalidade, pois, segundo Cruz (2002 p.43) “Todo turista está sendo, de alguma forma, recebido nos lugares. O que diferencia a experiência entre um e outro turista no que se refere à hospitalidade é a forma como se dá o seu acolhimento no destino”. Ou seja, o turista ao chegar a um determinado local ele deseja “sentir-se em casa”, ou pelo menos sentir essa sensação. Por isso se faz necessário e importante o acolhimento, além de toda uma infraestrutura na cidade, as pessoas devem desempenhar bem esse papel, oferecendo simples gestos aos turistas.

Para Canton (2002 p.84)

O mercado organizacional da hospitalidade é formado por todas as organizações que oferecem produtos e serviços de hospedagem, recepção e atendimento ao público em geral. A hospitalidade reflete a cultura e a qualidade de vida das cidades e sua comparação geralmente se dá em termos de preço, estilo, qualidade e adequação.

## 2.3 EVOLUÇÃO DOS EVENTOS E O TURISMO DE EVENTOS

Os primeiros registros de eventos foram os jogos olímpicos da Era Antiga em 776 A.C este evento era de caráter religioso, acontecia na Grécia de quatro em quatro anos, o sucesso dos jogos olímpicos fez com que outras cidades gregas passassem a organizar seus próprios jogos, concursos e outras atrações. Segundo Matias (2010, p.4): a civilização antiga deixou de herança para o turismo e para o turismo de eventos o espírito de hospitalidade, a infraestrutura de acesso e os

primeiros espaços de eventos. Mas também a idade média foi bastante significativa para o desenvolvimento do turismo de eventos, pois ficou marcada por uma série de eventos comerciais e religiosos, sendo os comerciais (as feiras comerciais) e os religiosos (os concílios e as representações teatrais) assim causando o deslocamento de um grande número de pessoas, como membros do clero, mercadores e outros (Matias, 2010). Já no período da Revolução Industrial houve grandes mudanças na sociedade, transformando a economia manual em mecanizada, a chegada dos meios do transporte e o avanço da comunicação beneficiaram para o processo de surgimento de outros tipos de eventos, causando o surgimento dos eventos científicos e técnicos. Segundo Britto e Fontes (2002): eventos científicos trata de assuntos científicos nos campos da medicina, física, química, biologia, informática e outros em que a tônica é a pesquisa científica. Sendo muito semelhante aos eventos técnicos. Como atividade organizada o turismo de eventos surgiu no século XIX, quando o inglês Thomas Cook organizou a primeira viagem de um grupo de pessoas para participar de um congresso. Porém só no século XX o turismo de eventos se consolidou como atividade econômica e social, recebendo contribuições de outros tipos de eventos, como, por exemplo, esportivos, feiras e exposições. De acordo com Matias (2010, p.7): no século XX, o aparecimento do automóvel causou verdadeiro impulso ao turismo. Depois do automóvel foi à vez do avião, que encurtou a distância, propiciando aos viajantes rapidez, segurança e conforto.

Segundo Britto e Fontes (2002, p.20): um evento é muito mais que um acontecimento de sucesso, festa, linguagem de comunicação, atividade de relações públicas ou mesmo estratégia de marketing, o evento é a soma dos esforços e ações planejadas com o objetivo de alcançar resultados definidos junto ao seu público-alvo.

## **2.4 O SETOR DA HOTELARIA E EVENTOS**

Sobre o setor da hotelaria, ninguém sabe ao certo quando e como surgiu a atividade hoteleira no mundo. Supõe-se, entretanto, que tal atividade tenha-se originado da necessidade natural que têm os viajantes de procurar abrigo, apoio e alimentação durante suas viagens.

Um espaço destinado especificamente à hospedagem vem de alguns séculos antes da era cristã, na Grécia Antiga, no tempo dos jogos olímpicos, onde foi criada

uma hospedaria, com cerca de 10 mil metros quadrados, com o objetivo de abrigar visitantes. O primeiro hotel de que se tem notícia foi essa hospedaria. CAMPOS E GONÇALVES (1998).

Os tipos básicos de meios de hospedagem mais conhecidos, de acordo com Petrocchi (2002 p. 30) são:

- Hotel: tipo convencional, normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas de lazer ou negócios.
- Hotel Histórico: instalado total ou parcialmente em edificações de valor histórico ou de significado regional; normalmente sujeito a restrições de natureza construtiva ou arquitetônica.
- Hotel de Lazer: Localizado fora dos centros urbanos, com áreas não edificadas amplas e com aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços destinados à recreação e ao entretenimento.
- Pousada: meio de hospedagem mais simplificado e normalmente limitado ao necessário à hospedagem.

Ainda assim o hotel é a preferência para realização de um evento.

Segundo Canton (2004, p.313):

A área de eventos dentro de um hotel é de grande importância. Através desse produto, também ferramenta de marketing hoteleiro, o hotel pode tornar-se mais conhecido, alavancar novos negócios e consequentemente incrementar as receitas e as taxas de ocupação.

De acordo com o livro sou recepcionista, Senac (2011) A classificação de eventos quanto à sua dimensão é:

- Pequeno Porte: Até 200 participantes
- Médio Porte: De 200 a 500 participantes
- Grande Porte: Mais de 500 participantes
- Megaevento: Envolve milhares de participantes e pode ocupar toda a capacidade do parque hoteleiro da cidade ou região.

Muitos organizadores preferem que as realizações dos eventos ocorram nos hotéis, pois muitas vezes essa parceria gera lucro para ambas as partes, trazendo

um grande número de clientes para ocupar suas unidades habitacionais e também oferecendo serviços de alimentos e bebidas dentro do próprio hotel. Dessa forma o hotel se torna um facilitador para os participantes do evento. Ainda tem os hotéis que passaram a se especializar e oferecer uma estrutura completa, que vai desde a organização até o serviço de hospedagem. Aliado a uma gestão cada vez mais profissional e investimentos contínuos nesta infraestrutura de serviços, os hotéis têm se transformado em uma “arma poderosa” frente à concorrência<sup>3</sup>.

O motivo da implantação do setor de eventos na hotelaria é justamente para ajudar na sazonalidade, pois uma programação bem planejada pode garantir a ocupação hoteleira na baixa temporada. De acordo com Giacaglia (2008 p. 131): para a elaboração de um evento empresarial bem planejado, são indicados os seguintes passos:

1. Definir objetivos no evento.
2. Verificar e analisar o orçamento disponível.
3. Definir as estratégias para o evento e apresentar plano.
4. Definir o tema do evento.
5. Definir o público-alvo do evento.
6. Definir a data do evento.
7. Escolher horário(s) para o evento.
8. Definir o local do evento.
9. Escolher a disposição da(s) sala(s) ou do(s) ambiente(s).
10. “Vender” quotas do evento.
11. Reunir os envolvidos.
12. Contratar serviços de terceiros.
13. Elaborar o programa e o conteúdo das palestras.
14. Elaborar e enviar convites.
15. Desenvolver material promocional.
16. Definir promoções e atrações.
17. Definir mecanismos para a divulgação do evento.
18. Contratar assessoria de imprensa.
19. Preparar o sistema de cadastro de visitantes.

---

<sup>3</sup> Adaptado: **Revista Hotéis** <<http://www.revistahoteis.com.br/materias/7-Especial/7071-Hotelaria-aposta-em-eventos-para-aumentar-rentabilidade>> acesso em: 19. Fev 2014.

20. Verificar o investimento total previsto para o evento.

21. Preparar formulários de controle.

22. Preparar formulários e questionários.

Um bom planejamento do seu evento poderá trazer impactos positivos para os organizadores, meios de hospedagem e a cidade onde está sendo realizado. Segundo Senac (2011): além dos investidores destinados à preparação do local de realização, a economia da região também lucra com a grande movimentação financeira gerada pelos recursos trazidos pelos visitantes durante o evento.

A recepção, assim como o bom atendimento, é primordial no setor de eventos, geralmente quando o evento é de grande porte, é necessário organizar a recepção desses participantes em pelo menos três pontos-chaves: nos aeroportos, nos hotéis e no local do evento. No entanto a recepção vai variar de acordo com o tamanho e tipo de evento a ser realizado.

As empresas consideram alguns aspectos fundamentais na hora de selecionar o recepcionista de eventos. De acordo com o Senac (2011), aparência, experiência na função e, principalmente, postura profissional, que tem que ser a mais sóbria e elegante possível. Domínio de idiomas é considerado um pré-requisito para a função.

Ainda que os eventos possam ser realizados em diversos lugares como: Restaurantes e bares; salões de bufê; clubes; casas de espetáculos, teatros e cinemas; na própria dependência da empresa, a preferência ainda continua sendo nos hotéis por algumas facilidades.

Segundo Giacaglia (2008):

Por sua infraestrutura completa (estacionamento facilitado, restaurantes e serviços de bufê prontos para atender grande número de pessoas, salas e auditórios de diversos tamanhos e disposições, infraestrutura técnica disponível e hospedagem), pela localização, muitas vezes central, e pela facilidade de reconhecimento de local pela maioria dos convidados (uma vez que são bastante conhecidos por pessoas da região e mesmo de locais mais afastados), os hotéis são os mais utilizados e preferidos para a realização de eventos.

### **2.4.1 O setor da hotelaria e eventos na cidade de João Pessoa –PB.**

A cidade de João Pessoa capital do estado da Paraíba, fundada em 1585, é a terceira capital mais antiga do país, e, por isso mesmo, o retrato vivo do passado, nas ruas e praças que remontam as origens da cidade. Por se tratar de uma cidade antiga, a cidade baixa hoje conhecida também como centro histórico, foi o início dos primeiros indícios de turismo, por possuir igrejas antigas, como exemplo da Igreja Pedro Gonçalves, de São Bento e Igreja São Francisco, que se destacavam por sua arquitetura. O Rio Sanhauá e a Lagoa também foram por muito tempo os principais atrativos na cidade de João Pessoa. Só a partir do século XX que a cidade começa a estender-se em direção a sua bela orla marítima, por possuir lindas praias, todas próprias para banho. As praias na cidade de João Pessoa são hoje o principal atrativo turístico na cidade, fazendo assim com que a cidade cresça a cada dia. O pôr do sol do jacaré e o farol do cabo branco também são bastante procurados por turistas que vem a lazer para cidade.

De acordo com a empresa paraibana de turismo (PBTUR), (2013): a rede hoteleira em João Pessoa conta com 9,5 mil leitos de hotéis, e grande parte dos hotéis são associados à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis na Paraíba (ABIH-PB).

A ABIH-PB é uma entidade civil de direito privado, sem fins lucrativos, fundada em 18 de março de 1994. Atua como um órgão técnico e consultivo no estudo e soluções para o setor hoteleiro. Com uma confiável fonte de dados, informações relativas ao universo turístico e constante suporte às empresas associadas, a ABIH-PB tem como principal objetivo a união da classe hoteleira<sup>4</sup>.

No que diz respeito aos eventos, na cidade de João Pessoa, começou a se destacar depois da construção da estação ciências, cultura e artes, que deu um impulso para o turismo de eventos da cidade, com a implantação de um grande auditório. O centro de convenções que está em fase de conclusão também localizado na cidade de João Pessoa, será o grande promissor para alavancar o turismo de eventos, pois irá contar com uma superestrutura que poderá abrigar até dez mil pessoas num único evento. E para a hotelaria da cidade acompanhar esse desenvolvimento o governo do estado criou o polo turístico que ficará nas

---

<sup>4</sup> Fonte: Disponível: <<http://www.abih-pb.com.br/institucional.php>> Acesso em: 01 dez. 2013.



mediações do centro de convenções, pelo este que dará lugar a novos meios de hospedagem para a capital paraibana. Grande parte dos hotéis na cidade possui o setor de eventos, no entanto, a cidade sempre promoveu entre pequenos e médios eventos.

A cidade conta com o João Pessoa Convention & Visitors Bureau – (JPAC&VB) que é um instituto privado, sem fins lucrativos, que atua como escritório de apoio técnico e institucional em processos de captações de eventos, divulgação do destino João Pessoa e no suporte a políticas públicas de turismo. A missão do JPAC&VB é contribuir para o desenvolvimento econômico, social e turístico de João Pessoa, tornando-a um destino preferencial para sediar eventos e atrair visitantes, proporcionando maiores e melhores oportunidades de negócios aos seus associados, parceiros e colaboradores. O trabalho de captação de eventos nacionais e internacionais de médio e grande porte é importante para o nosso destino, pois gera emprego, renda, melhoria na infraestrutura da cidade e uma imagem positiva de João Pessoa.<sup>5</sup>

## **2.5 ACESSIBILIDADE NO SETOR DE EVENTOS**

Com a realização de grandes eventos no Brasil, as autoridades devem pensar na melhoria de seus serviços, oferecendo uma boa qualidade, conforto e segurança a todos que vierem participar. No entanto, quando nos referimos a todos, percebemos que hoje em dia existe uma grande diversidade de pessoas que necessitam de serviços e produtos diferenciados. Como exemplo: a acessibilidade, que hoje é necessário à adaptação em todos os setores, inclusive no de eventos. De acordo com o guia de acessibilidade em eventos (2011): existe mais de 15 milhões de pessoas com uma deficiência severa no Brasil. Ou seja, grande número da população Brasileira que necessitam de seus direitos.

De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT NBR9050), a acessibilidade é definida como:

---

<sup>5</sup>Fonte: Disponível: <<http://www.joaopessoaconvention.com.br/v2012/index.php?p=apresentacao>>  
Acesso em: 01 dez. 2013.

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 uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Para garantir que as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida sejam bem-vindas ao seu evento é necessário algumas orientações que serão abordadas durante o capítulo.

Segundo o Guia de Acessibilidade em Eventos (2011), define-se:

- Pessoa com deficiência: pessoa que tem perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade dentro do padrão considerado normal para o ser humano. Aplica-se a pessoa com deficiência visual, auditiva, intelectual e/ou física.
- Pessoa com mobilidade reduzida: Pessoa que por qualquer motivo, tem dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora e da percepção. Aplica-se às pessoas com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, obesos e crianças de colo.

É importante efetuar um planejamento de custos acessíveis que será implantado em seu evento, assim como realizar o treinamento de pessoas que irão trabalhar no evento para que possam está preparado para recebê-los da forma correta.

A lei exige que se reservem lugares para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, ou pelo menos uma área específica, em caso de eventos de grande porte sem lugares determinados. Segundo o Guia de Acessibilidade em Eventos (2011): os eventos devem seguir a mesma lógica de teatros, casas de shows e etc.

Tabela 1: Área/ lugares para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

<b>Capacidade total de assentos</b>	<b>Espaço para pessoas em cadeira de rodas</b>	<b>Assento para pessoas com mobilidade reduzida</b>	<b>Assento para pessoas obesas</b>
<b>Até 25</b>	1	1	1
<b>De 26 a 50</b>	2	1	1
<b>De 51 a 100</b>	3	1	1
<b>De 101 a 200</b>	4	1	1
<b>De 201 a 500</b>	2% do total	1%	1%
<b>De 501 a 1.000</b>	10 espaços mais 1% do que exceder 500	1%	1%
<b>Acima de 1.000</b>	15 espaços mais 0,1% do que exceder 1.000	10 assentos mais 0,1% do que exceder 1.000	10 assentos mais 0,1% do que exceder 1.000

Fonte: Guia de Acessibilidade em Eventos (2011).

Segundo Fávero (2004. p. 167)

Esses assentos reservados devem situar-se em locais que garantam a acomodação de, no mínimo, um acompanhante da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, e que permitam a rápida evacuação de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, em caso de emergência.

Segundo a norma (ABNT NBR9050), uma pessoa que faz uso da cadeira de rodas ocupa 1,20 m x 0,80 m. Assim a área reservada deverá ter 50 metros quadrados, além de um corredor de pelo menos 0,30 m na frente e atrás das cadeiras de rodas para circulação.

É sempre importante que o evento possa promover a autonomia para aqueles que participarem, principalmente para deficientes ou pessoas com mobilidade reduzida, então de acordo com o Guia de Acessibilidade em Eventos (2011 p.7) é necessário que:

1. Contrate pessoas com deficiência para a equipe do seu evento;
2. Se tiver algum participante com deficiência visual e houver termos de cessão de imagem e voz (e quaisquer outros documentos que venham a ser necessários), faça a versão dele em braile para que o mesmo possa ler e assinar. Se houver distribuição de material visual de comunicação para participantes, faça uma versão em *audiobook* para os participantes;
3. Para facilitar a autonomia de circulação de pessoas com deficiência visual e das que fazem uso da cadeira de rodas, evite qualquer tipo de piso desnivelado;
4. Contrate pelo menos um guia vidente (pessoa que enxerga) para acompanhar pessoas com deficiência visual que desejam usufruir desse serviço. Comunique a equipe de segurança das entradas do evento para abordá-las gentilmente e informá-las sobre o serviço disponível. A sugestão é que o guia fique na área de informações/atendimento do evento. Se não houver área de informações ele pode ficar na área reservada. Busque as associações para pessoas com deficiência visual na sua cidade, elas costumam oferecer este serviço ou ter indicações de como conseguir;
5. Contrate pelo menos um guia intérprete de libras (uma pessoa que saiba língua de sinais) para dar atendimento e informações a pessoas surdas e/ou mudas. A sugestão é que este guia atue na área de informações/atendimento do evento. Se não houver uma área de informações, ele pode ficar na área reservada. Busque as associações para pessoas com deficiência auditiva na sua cidade elas costumam oferecer esse este serviço ou ter indicações de como conseguir.

As pessoas que fazem uso da cadeira de rodas precisam de banheiros adaptados. Por isso é necessário que no setor de eventos sejam disponibilizados. De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT NBR9050), Os sanitários e vestiários acessíveis devem localizar-se em rotas acessíveis, próximos à circulação principal, preferencialmente próximo ou integrado às demais instalações sanitárias, e ser devidamente sinalizados.

Segundo o Guia de Acessibilidade em Eventos (2011): Pelo menos 5% do número total de banheiros devem ser adaptados. E deve-se identificar o sanitário

como masculino ou feminino colocando uma pequena etiqueta em braile próximo à maçaneta, para que as pessoas com deficiência visual possam ter acessos aos banheiros com autonomia.

De acordo com Fávero (2004. p. 169-170) Obedecendo às normas técnicas brasileiras de acessibilidade, quanto à observância, mínima, das seguintes características.

1. Espaçamento mínimo frontal ao vaso sanitário corresponde a um círculo com diâmetro de um metro de dez centímetros;
2. Espaçamento mínimo lateral ao vaso sanitário de oitenta centímetros;
3. Válvula de descarga e torneira localizadas a uma altura máxima de 1,00m (um metro) entre seu eixo e o piso, sendo que a força utilizada para seu acionamento não deve exceder a 23N (vinte e três newtons);
4. Vaso sanitário com altura de quarenta e seis centímetros;
5. Vaso sanitário instalado sobre uma base de cimento com altura variando entre cinco centímetros e dez centímetros em relação ao piso;
6. Barras de apoio com comprimento mínimo de oitenta centímetros, altura máxima de setenta e cinco centímetros entre seu eixo e o piso, textura antideslizante, a serem instaladas na posição horizontal;
7. A face externa da barra lateral deve distar quarenta centímetros do eixo da bacia e estar posicionada a uma distância de trinta centímetros da parede de trás da bacia sanitária;
8. A barra de trás da deve ter distância máxima de onze centímetros entre sua face externa e a parede e se estender, no mínimo, trinta centímetros além do eixo da bacia em relação à parede lateral;
9. No lado oposto ao da barra lateral obrigatória, recomenda-se a instalação de barra rebatível com as características descritas no item VI;
10. As barras de apoio a serem utilizadas em sanitários devem suportar a resistência a um esforço mínimo de um kilonewton e meio, em qualquer sentido, e ter diâmetro variando entre três centímetros e quatro centímetros e meio; e
11. Lavatório sem coluna, com altura de oitenta centímetros entre o piso e a parte superior de sua borda e anteparo de proteção junto ao sifão, quando servido por água quente.

Assim como em todos os lugares públicos e privados é necessário que se ofereça vagas de estacionamento para pessoas com deficiência. Não seria diferente no hotel, onde está sendo realizado o evento.

As vagas reservadas deverão dispor de espaço adicional de circulação de um metro e vinte centímetros de largura, em uma de suas laterais ou no espaço entre duas vagas, para permitir a abertura de portas dos veículos. É obrigatória a sinalização, vertical e horizontal das vagas reservadas com o símbolo internacional de acesso, de acordo com o previsto na Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985 (desenho de cadeira de rodas), e de acordo com o exposto nas normas técnicas brasileiras de acessibilidade. FÁVERO (2004, p 171)

Em grande maioria dos eventos é servido algum tipo de comida ou bebida, isso irá variar de acordo com o tipo de evento, em sua grande maioria é servido o bufê ou até mesmo o *coffebreak*. Então numa realização de um evento deve-se pensar nos mínimos detalhes para garantir a inclusão de todos.

De acordo com o Guia de Acessibilidade em Eventos (2011):

1. Se o serviço de alimentação não for volante, para que as pessoas que fazem uso da cadeira de rodas possam alcançar as bebidas e comidas, a cadeira tem que poder encaixar por baixo da mesa e os itens devem estar ao alcance do braço. Informe isso ao catering contratado. As mesas ideais devem ter entre 0,75 m e 0,85 m de altura, largura máxima de 0,55 m e pés que permitam a aproximação e uso da mesa (item 4.6 da NBR 9050).
2. Se houver local de venda de comidas e bebidas, lembrar de garantir acesso entre a área reservada para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida a este local, distância máxima de 50m.
3. Se a venda de comidas e bebidas for feita por ambulantes, contratar pelo menos um para ficar ao lado da área reservada.
4. Se o evento tiver um cardápio, lembre-se de disponibilizar uma versão em braile. Busque as informações para deficientes visuais na sua cidade, elas costumam oferecer este serviço.

5. Se o evento contar com a presença de pessoas surdas, e as comidas e bebidas estiverem disponibilizadas apenas em uma mesa central, lembre-se de disponibilizar outras mesas menores ou suportes para apoio de copos e alimentos, possibilitando a livre comunicação das pessoas surdas que utilizam “duas mãos” para se comunicar em língua de sinais.

Todo evento precisa ser bem sinalizado, e quando seu espaço oferece o diferencial em ser adaptado para receber pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida é que essa sinalização precisa ser mais visível. Placas, *banners*, panfletos, indicando os lugares como banheiros adaptados, áreas reservadas entre outros. Assim como se prevenir em caso de emergências, ter as saídas bem sinalizadas e indicadas por sinais sonoros e sinais visuais se for o caso na situação de emergência.

Ainda assim um evento adaptado fisicamente, ele precisa também transmitir uma comunicação adequada para todos. Então de acordo com o Guia de Acessibilidade em Eventos (2011):

- Legenda ao vivo na transmissão de vídeo, para que as pessoas com deficiência auditiva possam seguir o narrador do evento.
- Serviço de descrição falada das imagens do evento, apresentando cada detalhe do cenário, do público, da movimentação, das cores, das emoções, do espaço e dos acontecimentos, intercalando com a narração do evento, para auxiliar as pessoas com deficiência visual a terem uma experiência similar à das pessoas com visão.

Planejar um evento acessível é estar por dentro de cada um dos detalhes para que o público que venha assistir possa percorrê-lo e desfrutá-lo da maneira mais confortável possível, sentindo-se totalmente parte do mesmo. VASCA (2013).

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente estudo tem como objetivo analisar a acessibilidade da infraestrutura dos espaços no setor de eventos dos hotéis associados ao Convention & Visitors Bureau que possuam mais de cem lugares localizados na cidade de João Pessoa-PB. Trate-se de uma pesquisa descritiva de caráter quantitativa e qualitativa. Descritiva, pois segundo Dencker (1998 p.124), utiliza técnicas padronizadas de coleta de dados como o questionário e a observação sistemática. Quantitativo, que é o uso de instrumental estatístico, de dados numéricos, e qualitativo, que se caracteriza pela qualificação dos dados coletados, durante a análise do problema.

#### **3.1 UNIVERSO DA PESQUISA**

O universo da pesquisa é composto por vinte e cinco hotéis associados ao Convention Bureau na cidade de João Pessoa, sendo apenas treze deles que seguiu o padrão do objetivo da pesquisa deste trabalho.

#### **3.2 AMOSTRA DA PESQUISA**

Dentre os treze hotéis que seguem o padrão do objetivo do trabalho, a pesquisa foi realizada em nove deles, onde o restante dos hotéis não houve retorno para autorização da pesquisa.

#### **3.3 COLETA DE DADOS**

Para a coleta de dados foi desenvolvido, como ferramenta para pesquisa, um questionário, que estava dividido em duas partes: a primeira composta por cinco questões (apêndice), questões essas direcionadas ao setor de eventos como: números de salas, capacidade total, tipos de eventos, ano de implantação do setor no hotel. A segunda parte do questionário é composta por dez questões (apêndice) mais específicas ao objetivo de estudo, questões essas como: frequência de pessoas com deficiência, a acessibilidade do espaço, serviços acessíveis oferecidos, entre outras.

A coleta de dados ocorreu durante duas semanas do mês de fevereiro de 2014, cinco dos questionários respondidos foram na presença do pesquisador, e os



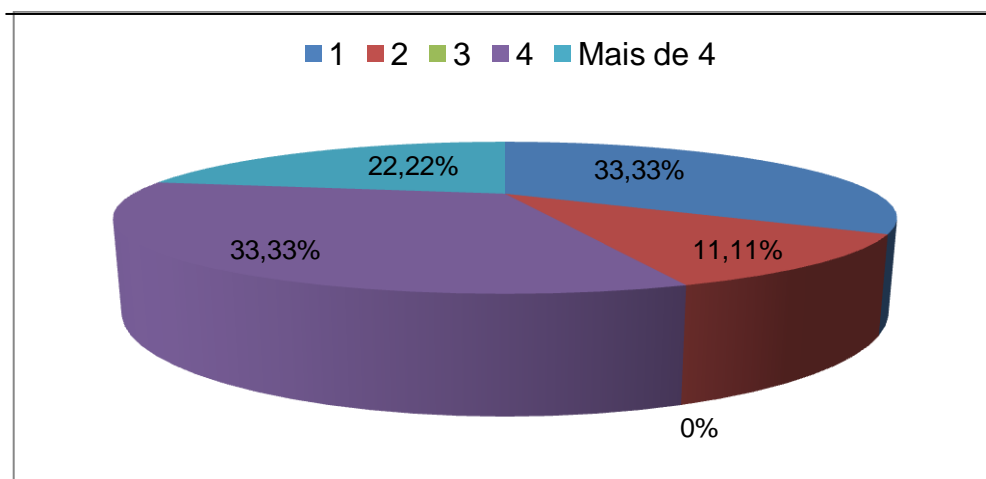
outros quatro sem a presença do pesquisador pelo fato da disponibilidade dos responsáveis pelo setor de eventos.

Para proporcionar uma maior compreensão dos resultados obtidos, os dados foram ilustrados em gráficos e os empreendimentos hoteleiros que participaram da pesquisa foram identificados por letras.

## 4.DESCRICÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA.

Neste capítulo será apresentada a análise e discussão dos resultados, serão expostos nas seguintes tabelas e gráficos.

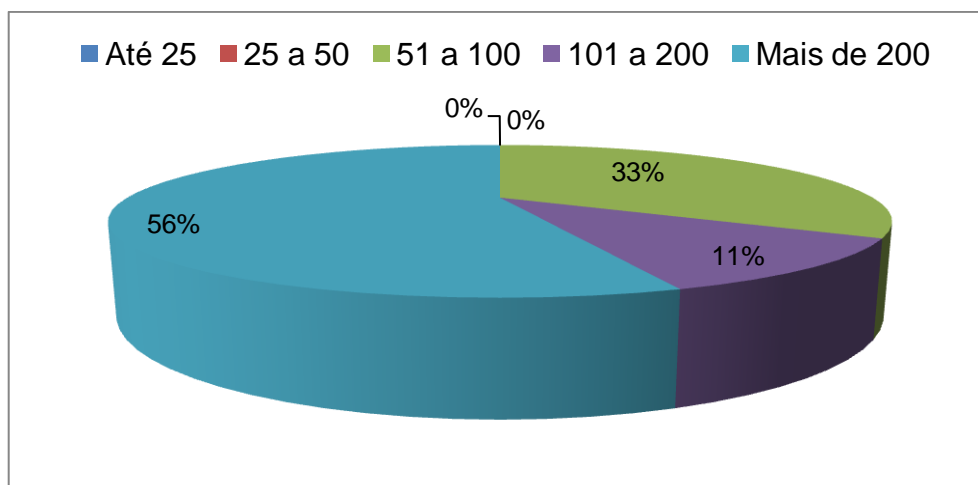
### 4.1 INFORMAÇÕES CONCERNENTES AO SETOR DE EVENTOS



**Gráfico 1: Quantidade de salas para eventos que o hotel dispõe.**

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.**

No que diz respeito ao total de salas para eventos que o hotel dispõe, se conclui que (33,33%) que equivale a 3 dos hotéis entrevistados responderam que possui apenas 1 (uma) sala para evento, (11,11%) equivalente a 1 (um) dos hotéis que responderam possui 2 salas, outros (33,33%) equivalente a 3 dos hotéis que responderam possui 4 salas e (22,22%) que equivale a 2 dos hotéis que responderam possui mais de 4 salas. Nenhum dos hotéis possui 3 salas. Conforme mostra no gráfico 1.

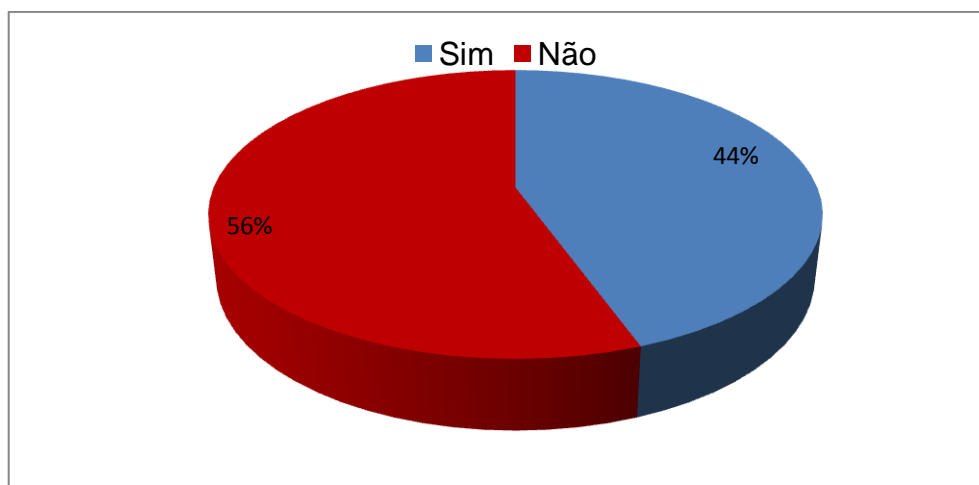


**Gráfico 2: Capacidade para as salas**

**Fonte: Dados da pesquisa, 2014.**

No que diz respeito à capacidade para as salas, os hotéis entrevistados responderam essa pergunta somando a capacidade total de todos os espaços para eventos no hotel. Pode-se concluir que dos 9 hotéis entrevistados, nenhum possui capacidade de 0 a 50 lugares. Visto que a pesquisa só foi realizada em hotéis com capacidade a partir de 100 lugares. Logo, (33%) que equivale a 3 dos hotéis, responderam que possui capacidade de 51 a 100 lugares, (11%) que equivale a 1 hotel dos entrevistados responderam que possui capacidade de 101 a 200 lugares e (56%) que equivale a 5 dos hotéis, responderam que possui espaços para mais de 200 lugares. Conforme mostra no gráfico 2.

Na seguinte questão foi perguntado quais os tipos de eventos que mais acontecem nos hotéis, dentre os 9 hotéis entrevistados os eventos de caráter corporativo predominam (100%), ou seja, em sua grande maioria são reuniões ou palestras, entre outros eventos empresariais. Os outros tipos de eventos não foram respondidos pelos entrevistados.



**Gráfico 3: Participantes dos eventos se hospedam no hotel entrevistado.**

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.**

Em relação à hospedagem dos participantes nos eventos, dos 9 hotéis que responderam, apenas 4 deles que equivale a (44%) disseram que a maioria dos participantes se hospedam no hotel. E os outros 5 hotéis entrevistados que equivale a ( 56%) responderam que os participantes não se hospedam no hotel. Conforme mostra no gráfico 3.

**Tabela 2: Ano de implantação do setor de eventos no hotel.**

HOTÉIS	ANO
A	2010
B	2009
C	2001
D	2008
E	1993
F	2009
G	2010
H	2005
I	1990

**Fonte: Dados da Pesquisa 2014.**

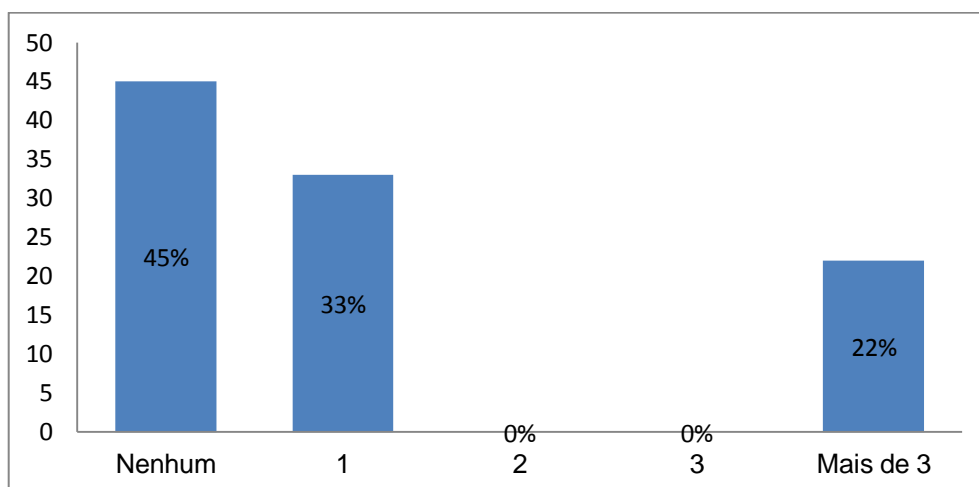
Essa pergunta analisou a diferença de ano da implantação do setor de eventos de cada hotel entrevistado, para fazer uma comparação quanto a sua acessibilidade. E nota-se que independente do setor ser antigo ou recente, a

acessibilidade nos espaços de todos os hotéis entrevistados são bem parecidas, conforme conversa com os gestores e resultados da pesquisa. Ambos com poucas facilidades para o que a lei exige. Podemos identificar como mais antigos os hotéis com ano de implantação de (1990 a 2005) que equivale a 4 hotéis e os mais recentes de (2008 a 2010) que equivale a 5 hotéis. Conforme mostra na tabela 2.

#### 4.2 INFORMAÇÕES CONCERNENTES A ACESSIBILIDADE NAS SALAS DE EVENTOS DOS HOTÉIS.

Na questão cinco foi perguntado sobre a frequência de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos espaços para eventos, e 100% dos hotéis entrevistados responderam que a frequência é pequena. A partir desses dados percebe-se que para eventos a cidade de João Pessoa ainda recebe poucas pessoas com algum tipo de deficiência e ou mobilidade reduzida.

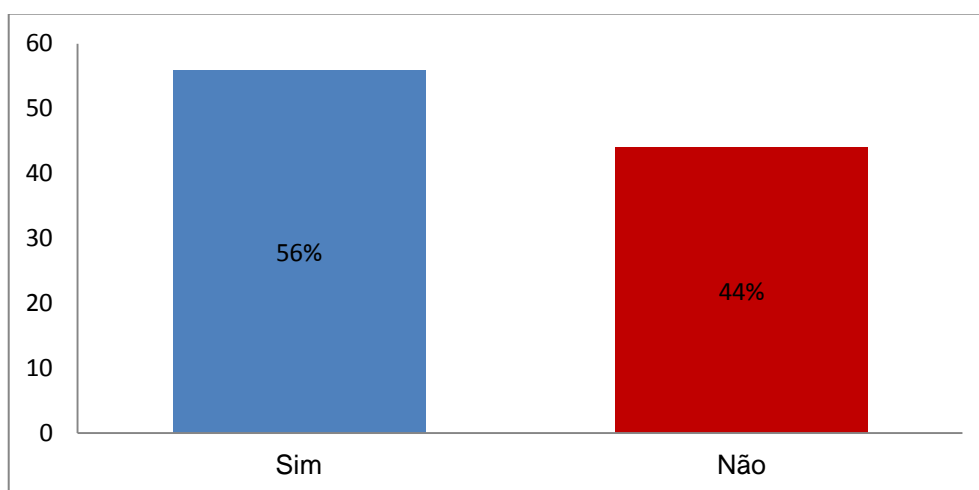
Na questão seis foi perguntado aos entrevistados sobre a importância dos espaços para eventos serem adaptados para esse público. E 100% dos hotéis responderam que acham importante sim. Ainda que os espaços não possuam todos os requisitos necessários que o guia da acessibilidade nos eventos exige os entrevistados concordam quanto à importância deles serem adaptados para esse público.



**Gráfico 4: Assentos acessíveis para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.**

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

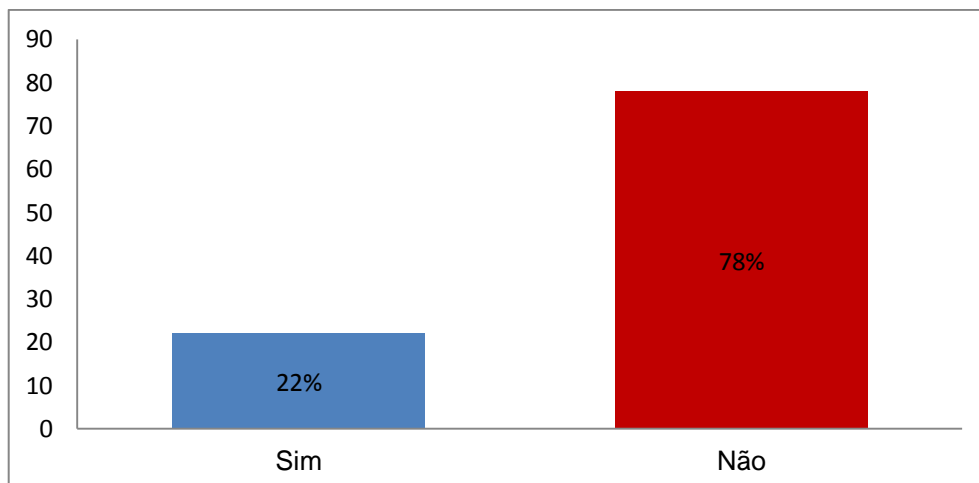
Verifica-se que quando se refere aos assentos acessíveis, 45% dos 9 hotéis responderam que não possui nenhum assento, 33% responderam que possui apenas 1 assento e 22% responderam que possui mais de 3 assentos, nenhum hotel respondeu possuir 2 ou 3 assentos. Percebe-se que apenas 2 hotéis estão dentro dos padrões do guia de acessibilidade em eventos, considerando assim que a maioria ainda não está adequado mesmo sendo hotéis com espaços acima de 100 lugares. Conforme mostra no gráfico 4. De acordo com o Guia de Turismo Acessíveis (2009): Auditórios devem possuir área destinada à pessoa usuária de cadeira de rodas e assentos para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, especialmente para obesos, localizada em uma rota acessível e vinculada a uma rota de fuga.



**Gráfico 5: Área reservada para o cadeirante de 50m².**

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.**

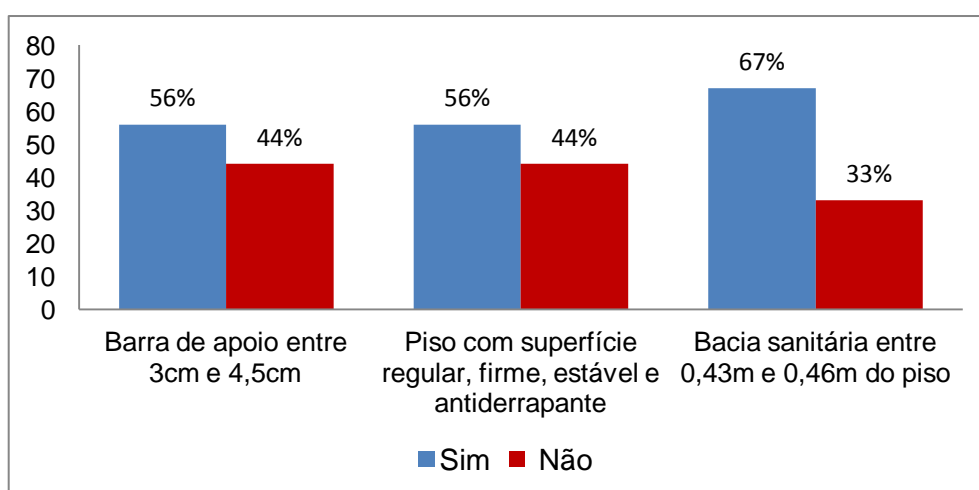
No que diz respeito ao espaço para eventos ter área reservada para cadeirante, 56% dos 9 hotéis entrevistados responderam que possui esta área de 50m². E 44% responderam que não. Percebe-se que as maiorias dos hotéis possuem esse espaço. Portanto é um ponto positivo em relação à acessibilidade. Conforme mostra no gráfico 5.



**Gráfico 6: Piso tátil direcional para deslocamento de pessoas com deficiência visual.**

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.**

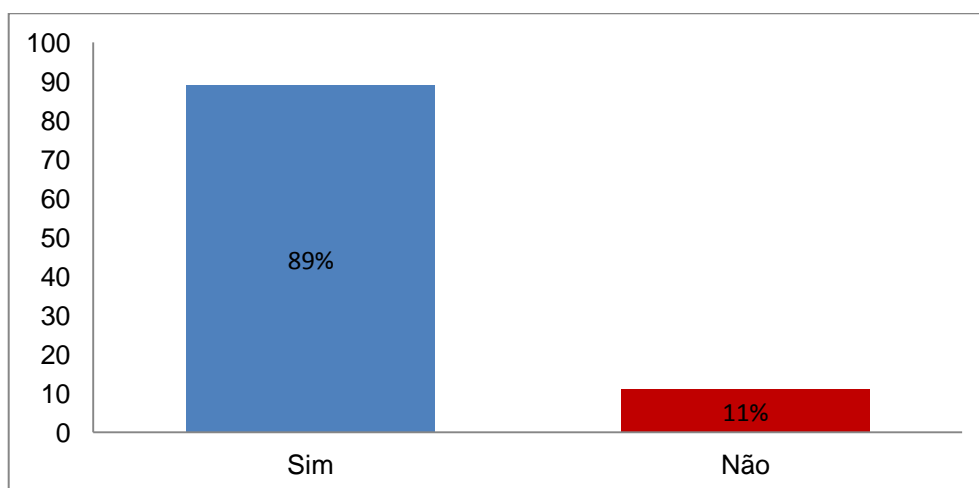
Nesse item, 78% que equivale a 7 hotéis dos entrevistados responderam que não possuem piso tátil em seus espaços para eventos. E 22% que correspondem a 2 hotéis dos entrevistados, responderam que possuem piso tátil em suas salas para eventos, conforme mostra o gráfico 6. Ainda é considerado um número muito baixo de hotéis que possuem. Esse item é importante, pois segundo o guia de turismo acessível (2009) a sinalização tátil direcional deve ser utilizada em áreas de circulação para indicar o caminho a ser percorrido pelas pessoas com deficiência visual.



**Gráfico 7: Banheiro adaptado.**

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.**

No que se refere ao banheiro adaptado, houve mais de um item a se analisado, dos 9 hotéis que responderam o questionário, (56%) equivalente a 5 respostas, disseram que o banheiro possui barra de apoio entre 3cm e 4,5cm e (44%) equivalente a 4 respostas, disseram que não possui. Sobre o piso do banheiro, obteve-se 5 respostas (56%) que está dentro dos padrões e 4 (44%) que não. Quanto à bacia sanitária, (67%), ou seja, 6 responderam que a bacia está dentro dos padrões da NBR9050 e (33%) que equivale a 3 respostas, disseram que não possuem esse tipo de bacia. Conforme mostra o gráfico 7. Então se percebe que a maioria dos hotéis está adequada aos padrões da norma brasileira da acessibilidade, em relação aos banheiros adaptados.

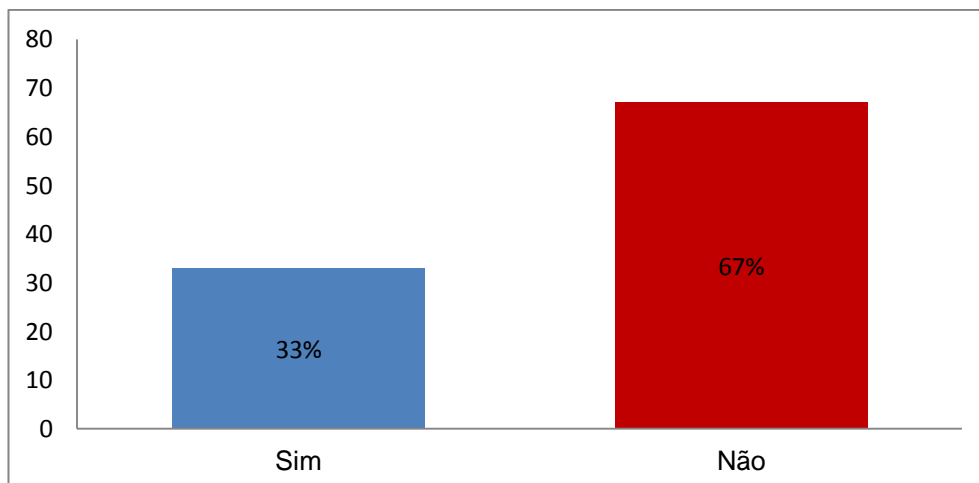


**Gráfico 8: Disponibilidade de vagas para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.**

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.**

Verificou-se que 89% que se refere a 8 dos hotéis que responderam o questionário possui vagas para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. E apenas 11% que se refere a 1 hotel não possui vaga, conforme mostra o gráfico 8. Esses dados são importantes, pois se percebe que a maioria dos hotéis está dentro da lei. Onde segundo o guia de direitos e benefícios da pessoa com deficiência, a reserva de vagas especiais para deficientes em estacionamentos, públicos ou privados, de uso coletivo é assegurada pelo Decreto-lei de acessibilidade nº 5296 de 2004. Ela estabelece que todos os locais públicos e privados de uso coletivo devem ter no mínimo 2% de suas vagas de estacionamento reservadas para deficientes.

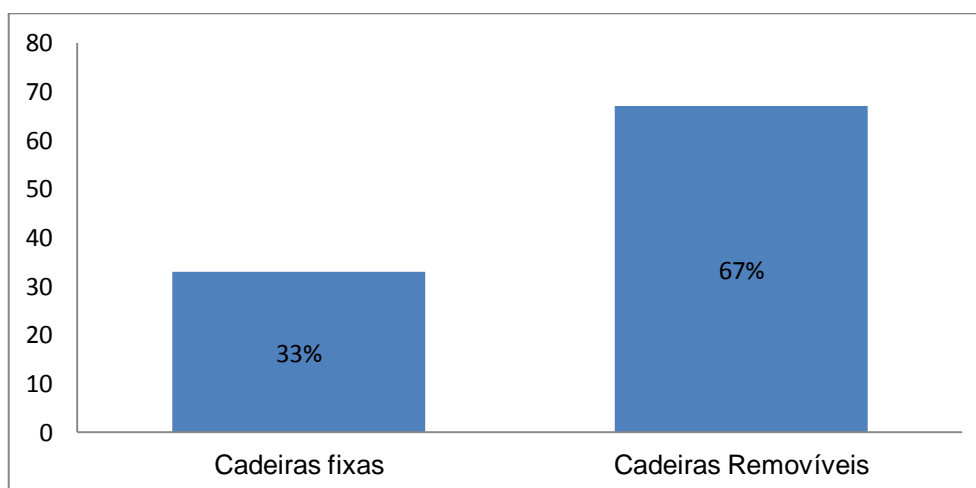




**Gráfico 9: Disponibilidade de mesas com dimensões entre 0,75m e 0,85m de altura para encaixe de cadeira de rodas.**

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.**

Nota-se que 67% que equivale a 6 dos hotéis que responderam ao questionário não possui esse tipo de mesa adequada para encaixe do cadeirante. E 33% referente a 3 hotéis dos hotéis entrevistados responderam que possui esse tipo de mesa com as dimensões entre 0,75m e 0,85m para eventos com serviço de alimentação do tipo bufê. Conforme mostra o gráfico 9.

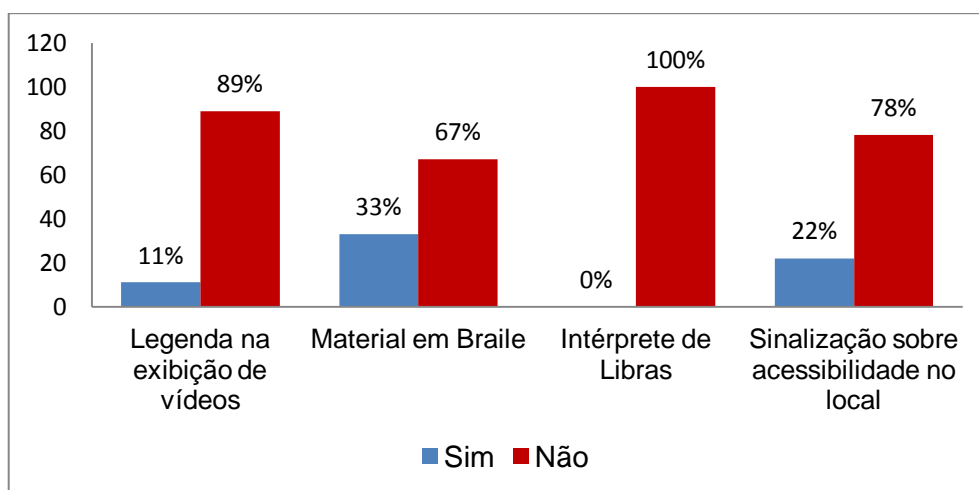


**Gráfico 10: Cadeiras nas salas de eventos.**

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.**

Nesse item, analisou se as cadeiras são fixas ou removíveis, percebe-se que 33% dos hotéis que responderam ao questionário disseram que as cadeiras são

fixas e 67% que são removíveis, conforme mostra o gráfico 10. A partir desses dados e de acordo com informações ditas pelos responsáveis do setor de eventos, tendo as cadeiras removíveis facilita para eventuais adaptações. Ou seja, um ponto positivo para a acessibilidade, que ajudará em caso de separar espaços para pessoas com deficiência e/ou mobilidade removida.



**Gráfico 11: Comunicação e serviços diferenciados, acessível para todos.**

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.**

No que diz respeito aos serviços e a uma comunicação diferenciada, teve mais de um item para responder, quanto à legenda na exibição de vídeos dos 9 questionários respondidos 11% disseram que oferece esse serviços e 89% que não oferece, quanto ao material em braile, 33% disseram que oferece material em braile nos eventos que necessitam e 67% que não oferece, quanto ao interprete de libras 100% respondeu que não oferece esse serviço e em relação a sinalização sobre a acessibilidade no local 22% responderam que sim e possui sinalização informando nos espaços para evento, e 78% responderam que não, conforme mostra o gráfico 11. Essa questão gerou um pouco de discussão durante a pesquisa, pois muitos informaram que ela está mais relacionada com a empresa que vai realizar o evento, ou seja, a algum cerimonial que faz esse tipo de contrato. Mas quando os eventos são organizados pelo próprio hotel grande parte procura uma maneira para atender as necessidades de todos.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O setor de eventos na hotelaria vem se tornando um segmento que cresce a cada instante, por isso muitos hotéis tem investido na modernização e ampliação de seus espaços, pois precisam estar preparados adequando a equipe e infraestrutura para atender a crescente demanda.

O objetivo desse trabalho foi analisar infraestrutura dos espaços no setor de eventos dos hotéis associados ao Convention & Visitors Bureau que possuam mais de cem lugares localizados na cidade de João Pessoa-PB. Bem como verificar os tipos de eventos que mais acontecem e se o setor está preparado para receber clientes que necessitem de acessibilidade, ou seja, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, estes preparados do ponto de vista organizacional quanto infraestrutural.

Em relação ao setor de eventos dos hotéis, o estudo revelou que a cidade possui um número razoável de espaços com hotéis que chegam a ter mais de 4 salas, com capacidade para realização de eventos de médio porte. Como o tipo de evento mais realizado, os de caráter corporativo se destacaram, onde atingiu 100% das respostas. A grande maioria dos participantes não se hospedam no hotel que está sendo realizado o evento, um destaque foi à diferença de ano da implantação do setor de eventos nos hotéis, onde segundo os dados da pesquisa analisada nos resultados, entre os hotéis mais antigos - sendo o mais antigo implantado em 1990- e o mais recente implantado em 2010-, foi notória pouca diferença entre ambos em relação à acessibilidade das suas salas para eventos, todos possuem espaços com adaptações parecidas e poucas facilidades para o que a lei exige, ficando claro que, independente de serem antigos ou novos as carências são as mesmas.

No que diz respeito à frequência desse público para os eventos na cidade, 100% responderam que é pequena, embora todos os hotéis já terem recebido eventos até exclusivos para o público de deficientes ou mobilidade reduzida, a frequência deles nos eventos é mínima.

Todos os gestores acham importante as salas serem adaptadas. Mas em relação às necessidades básicas do espaço como: possuir assentos acessíveis; piso tátil direcional, para orientar o deslocamento de pessoas com deficiência visual; mesas para encaixe da cadeira de rodas para eventos com serviços de alimentação em formato bufê; comunicação e serviços diferenciados como: legenda na exibição

de vídeos, material em braile, interprete de libras e sinalização sobre a acessibilidade no local, foram os destaques que o setor de eventos deixa a desejar nos hotéis da cidade de João Pessoa. Ainda que não seja um ponto negativo, comparando com a frequência do público aos eventos na cidade, mas que possa contribuir para uma visão maior dos gestores e pensar numa modernização dos espaços, visando no diferencial, conforto e igualdade para todos.

Os dados da pesquisa demonstraram como destaque para o setor, pontos positivos como: área reservada para cadeirante 56% dos hotéis possuem; banheiros adaptados com as dimensões exigidas pela lei NBR9050; disponibilidade de vagas para estacionamento de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida 89% dos hotéis possuem e 67% dos hotéis disseram que as cadeiras das salas são removíveis, assim, facilitando a mobilidade para eventuais adaptações nos espaços.

Diante de toda a análise dos resultados, conclui-se que: a infraestrutura, em relação à acessibilidade, é relativamente boa comparando com a frequência do público aos eventos que ainda é pequena; o fato das cadeiras serem removíveis ajuda bastante na hora da necessidade dessas adaptações, podendo organizar os espaços de maneira que facilite o acesso para o público. E em relação à estrutura organizacional do setor, os gestores são totalmente conscientes da importância dessas adaptações, mas deixa a desejar em vários quesitos já expostos. Ainda que a frequência seja pequena na cidade, esse público vem tomando espaço a cada dia no turismo, aparecendo mais e mais nos eventos corporativos e científicos. Esses resultados podem servir como informações para que os gestores não se acomodem e continuem aperfeiçoando seus espaços de eventos, para que no futuro próximo, estejam 100% adaptados, conforme as exigências da lei para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

\_\_\_\_\_. **Associação brasileira da indústria de hotéis do estado da Paraíba- ABIH-PB.** Disponível: <<http://www.abih-pb.com.br/institucional.php>> Acesso em: 01 dez. 2013.

BRITTO, Janaina. **Estratégias para eventos:** uma ótica do marketing e do turismo/ Janaina Britto, Nena Fontes.- São Paulo: Aleph,2002.- (Turismo)

CAMPOS, L.C. AM; GONÇALVES, M. HB. **Introdução ao turismo e hotelaria.** São Paulo: Senac Nacional, 1998

CANTON, A. M. Eventos. In: ANSARAH, M. G. R. (Org.). **Turismo: como aprender,como ensinar.** 2. ed. São Paulo: SENAC, 2004.

\_\_\_\_\_.Cartilha do censo 2010. **Pessoas com Deficiência.** Disponível: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>>. Acesso em: 21 out. 2013.

\_\_\_\_\_.**Convention & visitors bureau João Pessoa.** Disponível em: <<http://www.joaopessoaconvention.com.br/v2012/index.php?p=apresentacao>> Acesso em: 01 dez. 2013.

\_\_\_\_\_.**Deficiente Online.** Disponível: <[http://www.deficienteonline.com.br/lei-8213-91-lei-de-cotas-para-deficientes-e-pessoas-com-deficiencia\\_\\_\\_77.html](http://www.deficienteonline.com.br/lei-8213-91-lei-de-cotas-para-deficientes-e-pessoas-com-deficiencia___77.html)> acesso em: 12 mar .2014.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo /** Ada de Freitas Maneti Dencker. – São Paulo : Futura, 1998.

DIAS, Celia Maria de Moraes. CRUZ, Rita de Cassia Ariza. PAULA, Nilma Morcef. Et Al **Hospitalidade: reflexões e perspectivas** – Editora Manole; Barueri, São Paulo 2002. 1ed. 180p.

\_\_\_\_\_.**Direito e Benefícios da Pessoa com Deficiência.** Disponível em: <<http://aacd.org.br/guia/GuiaDireitosbeneficios.pdf>> acesso em: 12 mar. 2014.

FÁVERO, Eugênia Augusta Gonzaga, 1969- **DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**: Garantia de igualdade na diversidade/ Eugênia Fávero. – Rio de Janeiro: WVA – Ed., 2004. 344p.

GIACAGLIA, Maria Cecília. **Organização de eventos: teoria e prática**/ Maria Cecília. – São Paulo: Cengage Learning, 2008.

\_\_\_\_\_. **GOVERNO DA PARAÍBA 2013**. Disponível em: <<http://www.paraiba.pb.gov.br/74428/ricardo-entrega-certificados-a-hoteleiros-e-investidores-do-polo-turistico-cabo-branco.html>> Acesso em: 01 dez. 2013.

GUERRIER, Y. **Comportamento organizacional em hotéis e restaurantes**- uma perspectiva internacional. São Paulo, Futura, 2000.

\_\_\_\_\_. **Guia de Acessibilidade em Eventos 2011**. Disponível em: <[http://www.portal.ufpr.br/guia\\_acessibilidade\\_eventos.pdf](http://www.portal.ufpr.br/guia_acessibilidade_eventos.pdf)> Acesso em: 12 jan. 2014.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo**/ Luiz Renato Ignarra. -- 2. Ed. rev. e ampl. – São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

MARQUES, J. Albano. **Introdução à hotelaria**/ J.Albano Marques. - - Bauru, SP: EDUSC, 2003. 618 p, ;23cm. – (Coleção Turis).

MATIAS, Marlene. **Organização de eventos: procedimentos e técnicas**/Marlene Matias. -5.ed. Barueri, SP: Manole, 2010.

NORMA BRASILEIRA ABNT 9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**  
<[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_enerico\\_imagens-filefield-description%5D\\_24.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_enerico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf)> Acesso em: 12 jan. 2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**/ Mario Petrocchi. – São Paulo: Futura, 2002.

\_\_\_\_\_. **Revista Hotéis** 2012 – Disponível em:  
 <<http://www.revistahoteis.com.br/materias/7-Especial/7071-Hotelaria-aposta-em-eventos-para-aumentar-rentabilidade>> acesso em: 19 fev. 2014.

SENAC. DN. **Introdução ao turismo e hotelaria** / Luiz Cláudio de A. Menescal Campos; Maria Helena Barreto Gonçalves. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 1998. 112p. Il. Inclui bibliografia.

SENAC. DN. **Sou recepcionista**: técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2011. 112 p. Inclui bibliografia.

SHIMOSAKAI, Ricardo. **Turismo Adaptado**: Disponível:  
 <<http://turismoadaptado.wordpress.com/2013/10/22/turismo-adaptado-e-debatido-em-forum-da-pessoa-com-deficiencia/>>. Acesso em: 21 out. 2013.

\_\_\_\_\_. Turismo ACESSÍVEL: **Bem atender no turismo acessível**. Disponível em:  
 <[http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Cartilha-3\\_Vermelha.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Cartilha-3_Vermelha.pdf)> acesso em: 12 mar. 2014.

VASCA, Natalia. **Acessibilidade em Eventos**: eliminando obstáculos. Disponível em:  
 <<http://blog.eventioz.com.br/2013/02/acesibilidade-em-eventos-eliminando-obstaculos/>> Acesso em: 01 fev. 2014.

## APÊNDICE- QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE A ACESSIBILIDADE NAS SALAS DE EVENTOS DOS HOTÉIS DE JOÃO PESSOA- PB.

### • INFORMAÇÕES CONCERNENTES AO SETOR DE EVENTOS:

1- Quantas salas para eventos o hotel dispõe?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Mais de 4

2- Qual a capacidade para a(s) sala(s)?

Até 25 ☐

De 25 à 50 ☐

De 51 à 100 ☐

De 101 à 200 ☐

Mais de 200 ☐

3- Quais os tipos de eventos que mais acontecem no hotel?

☐ Eventos técnico-científicos;

☐ Eventos de caráter corporativo;

☐ Eventos Sociais.

4- A maioria dos participantes dos eventos se hospedam neste hotel?

☐ Sim ☐ Não

5- Ano de implantação do setor de eventos no hotel?

\_\_\_\_\_

### • INFORMARÇÕES CONCERNENTES A ACESSIBILIDADE NAS SALAS DE EVENTOS:

- *Pessoas com deficiência:* Aplica-se a pessoas com deficiência visual, auditiva, intelectual e/ou física.
- *Pessoas com mobilidade reduzida:* Aplica-se a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, gestantes, obesos e pessoas com criança de colo.

1- Qual a frequência de pessoas com *deficiência e/ou mobilidade reduzida* nos eventos do hotel?

☐ Pequena

☐ Média

☐ Grande

2- Acha importante as salas de eventos serem adaptadas para esse público?

☐ Sim ☐ Não



**3- A sala de eventos dispõe de assentos acessíveis para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida:**

☐ nenhum ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ Mais de 3

**4- Possui uma área reservada para o cadeirante com espaço de 50m<sup>2</sup> ?**

☐ Sim ☐ Não

**5- Possui piso tátil direcional para orientar o deslocamento de pessoas com deficiência visual?**

☐ Sim ☐ Não

**6- O espaço possui banheiro adaptado:**

- Com barra de apoio de diâmetro entre 3cm e 4,5cm? ☐ Sim ☐ Não
- Piso com superfície regular, firme, estável e antiderrapante? ☐ Sim ☐ Não;
- Bacia sanitária em uma altura entre 0,43m e 0,46m do piso? ☐ Sim ☐ Não.

**7- Disponibiliza vagas de estacionamento no local para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida?**

☐ Sim ☐ Não

**8- Nos eventos que são oferecidos o serviço de alimentação em formato bufê, são disponibilizadas mesas com dimensões entre 0,75m e 0,85m de altura, para o encaixe da cadeira de rodas?**

☐ Sim ☐ Não

**9- No espaço para eventos, as cadeiras são fixas ou são removíveis?**

☐ Fixas ☐ Removíveis.

**10-Oferece uma comunicação e serviços diferenciados, que seja acessível para todos, como:**

- Legenda na exibição de vídeos ☐ Sim ☐ Não
- Material em braile ☐ Sim ☐ Não
- Intérprete de libras ☐ Sim ☐ Não
- Sinalização sobre a acessibilidade no evento ☐ Sim ☐ Não