

O papel do design na hotelaria tendo em vista a acessibilidade

The role of design in the hotel with a view to accessibility

Michela Cristiane França Goulart, Professora Mestra em Design, UFSC.

michela.designer@gmail.com

Resumo

O design se distingue de outros processos gerenciais pela identificação e a comunicação das possibilidades pelos quais pode ajudar a empresa a alcançar seus objetivos. Considerando-se os requisitos quanto a acessibilidade na hotelaria, o artigo busca levantar os pontos nos quais o design pode contribuir com a acessibilidade na hotelaria. Para tanto, por meio de pesquisa bibliográfica e elaboração de pictogramas, fluxogramas e quadros foram mapeadas as principais atividades do usuário no hotel, as dimensões de acessibilidade envolvidas nestas atividades, bem como os pontos de contato nos quais o design pode intervir. Como resultados, apresenta-se um quadro relacionando as atividades durante a hospedagem, a dimensão da acessibilidade envolvida e os pontos de contatos nos quais o design pode tomar ações que melhorem a acessibilidade na hotelaria ou que considere no projeto aspectos essenciais para o bem estar das pessoas.

Palavras-chave: Design 1; Acessibilidade 2; Hotelaria 3

Abstract

The design is distinguished from other management processes for the identification and communication of arrangements by which the design can help the company achieve its goals. Considering the requirements for accessibility in the hotel industry, the article seeks to raise the points at which the design can contribute to accessibility in hotels. To this end, by means of literature and preparation of pictograms, flowcharts and tables mapped the user's key activities at the hotel, the accessibility dimensions involved in these activities as well as the contact points at which the design can intervene. As a result, it presents a table listing the activities during the stay, the size of the involved accessibility and the contact points at which the design can take actions to improve accessibility in hotels or consider the project essential for the welfare of people.

Keywords: Design 1; Accessibility 2; Hospitality 3

1. Introdução

Dentro do setor do turismo, a hotelaria se destaca com aproximadamente 25 mil meios de hospedagem no País, de acordo com a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH).

Segundo a associação, o setor possui patrimônio imobilizado de R\$ 78,7 bilhões, gasta em média R\$ 2 bilhões por ano com mão de obra e mais de R\$ 30 milhões com Contribuição para Financiamento da Seguridade Social (Cofins) (VALOR ANÁLISE SETORIAL, 2010). Com isso, os meios de hospedagem têm desempenhado um papel de destaque na geração de empregos, com cerca de 300 mil postos de trabalho ofertados pelos diversos atores desta cadeia produtiva sendo que 90% das empresas de hospedagem caracterizam-se como micro e pequenas empresas e, além de geradores de empregos, são os maiores consumidores de equipamentos e mercadorias (BRASIL, 2013a). Em 2010, segundo dados do Ministério do Turismo, Santa Catarina teve uma oferta hoteleira cadastrada de 224 meios de hospedagens com 13.451 Unidades Habitacionais (UH) que totalizaram 32.924 leitos.

O design, considerado área emergente no turismo, tem se consolidado neste setor por propiciar o diferencial competitivo (MOYSES, 2010). A exemplo, o design de serviços que projeta a experiência dos hóspedes tem fornecido benefícios ao turismo por suas técnicas e ferramentas (STICKDORN e ZEHRER, 2013; INTARAPASA e THONGPAN, 2013; PIKKEMAAT; WEIERMAIR, 2003). Além do design de serviço, as atribuições do design na hotelaria, citados por alguns autores são: aspectos de branding, diferenciação de produtos-serviços, orientação ao posicionamento, promover a eficiência nas operações, conforto e valor à experiência dos hóspedes; projetar aspectos intangíveis (personalidade para o negócio, experiência) e tangíveis (ambientação, cor, mobiliário, ergonomia), agregação de valor, design como uma estratégia (PETRELLI; ARANHA, 2012; MOYSES, 2010; ALONSO; OGLE, 2008).

Destaca-se que o design se distingue de outros processos gerenciais pela identificação e a comunicação das possibilidades pelos quais este pode contribuir, ou seja, as maneiras das quais o design pode ajudar a empresa a alcançar seus objetivos. Dessa forma, pergunta-se: “Quais os pontos nos quais o design pode contribuir com a acessibilidade na hotelaria?”.

2. Procedimentos metodológicos

Esta pesquisa consta de duas etapas, a Fase I de fundamentação teórica abarca a pesquisa bibliográfica e documental para fundamentação teórica dos temas: Hotelaria, Acessibilidade e Design; a Fase II de desenvolvimento da pesquisa trata de responder à questão: Quais os pontos nos quais o design pode contribuir com a acessibilidade na hotelaria?

A pesquisa é de natureza básica, quanto à forma de abordagem trata-se de uma pesquisa qualitativa onde não será requerido o uso de métodos e técnicas estatísticas. É, uma pesquisa exploratória quanto aos seus objetivos, pois segundo Gil (2008, p. 43) visa proporcionar uma visão geral de um determinado fato, do tipo aproximativo. A pesquisa tem caráter empírico com levantamento de dados secundários pelas pesquisas bibliográfica e documental tendo como temas principais: hotelaria, acessibilidade e Design.

Para o desenvolvimento da Fase II foram utilizados diagramas, fluxogramas, quadros relacionando os dados encontrados na fundamentação teórica da pesquisa.

3. Fundamentação teórica

3.1 Turismo e Hotelaria

O turismo destaca-se como uma das atividades que tem alcançado as maiores taxas mundiais de crescimento econômico anual. A participação das economias emergentes no turismo aumentou de 30% em 1980 para 45% em 2014, e de acordo UNWTO (2015a) deverá atingir 57% até 2030, o equivalente a mais de um bilhão de visitas de turistas internacionais. Segundo pesquisas do Ministério do Turismo, no Brasil, os dados setoriais apresentam um crescimento de 2003 a 2009 em 32,4% enquanto a economia brasileira apresentou um crescimento de 24,6% (BRASIL, 2013a). Nesse contexto, estão os meios de hospedagem que têm desempenhado um papel de destaque na geração de empregos, com cerca de 300 mil postos de trabalho ofertados pelos diversos atores desta cadeia produtiva sendo que 90% das empresas de hospedagem caracterizam-se como micro e pequenas empresas e, além de geradores de empregos, são os maiores consumidores de equipamentos e mercadorias (BRASIL, 2013a).

A crescente demanda do turismo se deve a ampliação de acesso a meios de transporte, aumento da renda da população e as ações do Ministério do Turismo quanto ao turismo social e desenvolvimento das comunidades aonde ele se desenvolve (BRASIL, 2013a). Quanto ao crescimento da demanda, incluem-se as pessoas com deficiência que estão mais envolvidos no turismo devido a sua gradativa integração no contexto econômico e social UNWTO (2015a).

O aspecto da integração social no turismo perpassa a questão econômica para de acessibilidade em conformidade com a legislação e as normas técnicas de acessibilidade. A acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (NBR9050, 2015).

Contudo, a realidade mostra que existe uma inadequação das instalações e equipamentos nas edificações turísticas, espaços de lazer e desqualificação dos serviços para um atendimento qualificado (UNWTO, 2015b, 2013; BRASIL, 2009a; PÜHRETMAIR; MIESENBERGER, 2006). Isso gera uma lacuna no atendimento das necessidades das pessoas com deficiência no turismo e que tem uma previsão de demanda crescente considerando-se o envelhecimento da população mundial e as demais pessoas com diversas classificações de deficiência (UNWTO, 2013; PERFIL, 2013).

De acordo com Michopoulou e Buhalis (2013) referente ao envelhecimento da população mundial os dados indicam que, a geração baby-boom (1945-1965) está chegando em 2015 com mais de 70 anos; as taxas de fertilidade diminuíram desde 1965, a população idosa está aumentando a um ritmo mais rápido do que a população mais jovem e a tendência é aumentar a expectativa de vida nas idades mais avançadas.

Para atender este público, a acessibilidade é uma condição para a satisfação das necessidades dos clientes, sendo esta determinada por suas experiências que será preponderante para o sucesso competitivo (UNWTO, 2013; BECKER e OLSEN, 1995).

3.2 O Turismo e a Hotelaria Acessível

Os dados apresentados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010) no Censo de 2010 constam que do total de 190.732.694 milhões de brasileiros, 45 milhões possuía pelo menos uma das deficiências levantadas: visual, auditiva, motora e mental ou intelectual, ou seja, 23,9% da população do país, conforme demonstrado na Figura 1. Cabe ressaltar que algumas pessoas possuem mais de um tipo de deficiência.

Deficientes no Brasil



*algumas pessoas possuem mais de um tipo de deficiência.

Figura 1- Deficientes no Brasil. Fonte: IBGE, 2010.

Considerando-se o número de pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, nas quais se incluem as pessoas idosas, traz a urgência de considerar a acessibilidade plena para todos no turismo.

A Organização Mundial do Turismo (UNWTO) compreende o Turismo acessível como aquele que garante o uso e aproveitamento do turismo independentemente de capacidades, estado ou condição das pessoas, tendo como base o Design Universal. Sendo este portanto, parte do Turismo para Todos que abarca também Turismo Sustentável (envolve a proteção de recursos ambientais, culturais e de bem-estar das comunidades) e o Turismo Social (envolve a garantia de acesso a pessoas com meios econômicos limitados, idosos ou pessoas com deficiência no turismo).

Diferentemente da classificação da UNWTO, o ministério do turismo classifica o turismo acessível como parte do turismo social que de acordo com Brasil (2010a, p.75), trata-se de uma "forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão"

Assim, o ministério do turismo também classifica o turismo social como turismo para todos, turismo acessível, turismo inclusivo, turismo para terceira idade e turismo sustentável e que engloba as demais segmentações de turismo.

Contudo, há unanimidade quanto aos benefícios do turismo para todos ou acessível, como afirma Portugal (2012, p.4), “cabe aferir que o turismo para todos é, para além de uma responsabilidade coletiva, uma oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva”.

Para que os direitos das pessoas com deficiência sejam assegurados, a acessibilidade é prevista pelas normas constitucionais, legislação federal e normas técnicas. Pensar a acessibilidade no turismo envolve dar condição segura e autônoma, total ou assistida, de uso dos produtos e serviços constituintes do turismo o que determina o êxito no turismo acessível e no qual se inclui os meios de hospedagens.

Hotelaria acessível ou hotel universal são termos utilizados para designar aqueles hotéis que contemplam a acessibilidade (ESPANHA, 2006; SIMONETTI; WEBER; FERNÁNDEZ, 2010;). De acordo com Pinto (2007, p.154):

Hotel Universal é aquele estabelecimento que busca acomodar as necessidades funcionais de todos os indivíduos, com ou sem deficiência, e minimizar ou eliminar possíveis restrições em seu uso, e em todas as atividades desenvolvidas neste espaço, sendo que este universo inclui, não só os possíveis hóspedes e visitantes, mas também todos os funcionários que trabalham e utilizam os espaços hoteleiros.

A questão da acessibilidade na hotelaria inclui-se nas normas constitucionais, legislação federal e normas técnicas que tratam da acessibilidade de um modo geral, conforme abordado anteriormente. Segunda a norma NBR9050 em hotéis e similares, os auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas, entre outros, devem ser acessíveis e estabelece que pelo menos 10% (dez por cento) de seus dormitórios devem ser acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível e deverão ser localizados em rotas acessíveis (ABNT, 2015).

Os aspectos avaliados quanto à acessibilidade de um meio de hospedagem, segundo o Ministério do Turismo são:

Estabelecimentos para alojamento/meios de hospedagem – hotéis, pousadas, campings e outros: 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) (BRASIL, 2009b).

As certificações em acessibilidade seguem os requisitos normativos da NBR 9050:2015. Menciona-se que a Norma NBR9050:2015 trata da acessibilidade arquitetônica e não considera a acessibilidade atitudinal, bem como aspectos quanto a acessibilidade comunicacional interativa e a experiência do usuário.

3.3. Atuação do Design na hotelaria

O design, segundo o *International Council of Societies of Industrial Design* (ICSID), é conceituado como uma atividade criativa cujo objetivo é estabelecer as qualidades multifacetadas de objetos, processos, serviços e sistemas em todo seu ciclo de vida. Assim, o design possui diferentes dimensões de aplicação conforme sua habilitação. A Figura 2

apresenta a aplicação do design tendo como embasamento a classificação feita por Martins e Merino (2011, p. 62-67), conforme apresenta:



Figura 2- O design e suas dimensões de aplicação conforme a habilitação. Fonte: MARTINS E MERINO (2011, p.62-67).

De acordo com a apresentação da Figura 2,

- Design de produto: Cria ou redesenha produto de qualquer natureza, podendo ser: embalagens, movelaria, joalheria, brinquedos, eletroeletrônicos, utilidades domésticas, equipamentos, etc.
- Design gráfico: Cria produtos de comunicação como sinalização, cardápios, editoriais, etc.
- Design de embalagem: Desenvolve embalagens para proteção de produtos durante a manutenção, armazenagem, transporte e a colocação no ponto de venda.
- Design da informação: Consiste em representar o máximo de informações em um mínimo de espaço. Também desenvolve pictogramas.
- Web design: Desenvolve sites e material multimídia tendo em vista a atividade da empresa na internet.
- Design de ambientes: Engloba o arranjo espacial da empresa e sua representação nos ambientes internos e externos permitindo sua diferenciação mediante o consumidor.

Além destas aplicações do design, inclui-se design de serviço que projeta serviços e

define como os usuários irão interagir com os pontos de contato entre eles, a empresa e com os outros usuários. Para tanto, o design de serviços faz uso de ferramentas de design e métodos que podem fornecer uma compreensão aprofundada dos comportamentos do usuário, seus gostos e suas necessidades, o que pode permitir novas soluções a serem desenvolvidas. Segundo Moritz (2005), o Design de Serviço é um campo multidisciplinar, integrado e holístico que ajuda a inovar ou melhorar serviços por torná-los mais úteis e utilizáveis, desejáveis para os clientes assim como efetivos para as organizações. Por projetar a experiência dos hóspedes com suas técnicas e ferramentas, o design de serviços tem fornecido benefícios ao turismo (STICKDORN e ZEHRER, 2013; INTARAPASA e THONGPAN, 2013).

4. Desenvolvimento

4.1 Atividades do usuário no hotel durante as três etapas de hospedagem

Um dos primeiros pontos para a identificação das atividades do usuário no hotel é saber quais serviços são disponibilizados, como por exemplo serviços de restaurante, lazer, etc. Os serviços foram aqui determinados com base na fundamentação teórica que apontou os elementos de maior prioridade para pessoas com deficiência no turismo que são: acomodação, locomoção no local de férias, chegada/partida, excursões, organização da viagem, atividades culturais, chegada/familiarização, serviços no local de férias, gastronomia, shopping e esporte.

Tais elementos ou atividades do turismo abrangem não somente o contexto do hotel, mas de todos os serviços e produtos necessários ao turismo e que englobam agentes e operadoras locais de turismo, rotas turísticas, restaurantes entre outros (BRASIL, 2009c). Porém, para fins desta pesquisa, as atividades analisadas serão as que simulam um hotel com os setores de reservas, recepção, alimentos e bebidas e governança com atividades de *checkin*, serviços de lavanderia, café da manhã, *checkout* e infraestrutura básica com estacionamento e restaurante, como mostra a Figura 3.

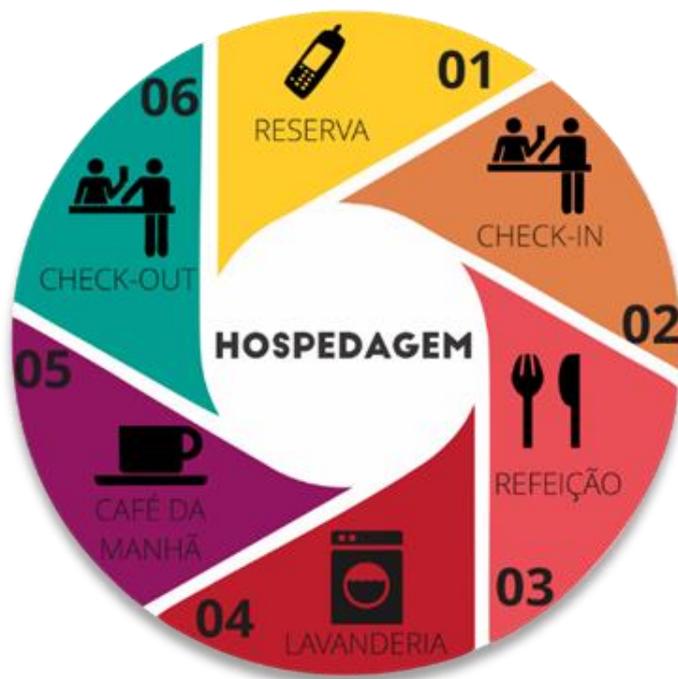


Figura 3- Atividades na hospedagem. Fonte: A autoria própria (2015).

Cada uma das atividades do usuário nas etapas de hospedagem envolvem as dimensões da acessibilidade necessárias para sua realização e que dizem respeito ao acesso, a circulação, a comunicação e a utilização.

4.2 As dimensões básicas da acessibilidade para a utilização de produtos e serviços hoteleiros

Para facilitar a visualização das dimensões da acessibilidade no fluxograma das etapas de hospedagem foram desenvolvidos pictogramas que serão apresentados a seguir.

O acesso é o requisito relacionado a condição espacial essencial para utilização do serviço. Pode ser o tamanho e a forma da porta, seu alcance por puxadores ou podem ser acíves ou ressaltos, mecanismos de aberta ou fechamento, por exemplo. A Figura 4 representa, nesta pesquisa, o acesso e A simbologia teve como embasamento o GODP (Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projeto) que tem como elemento gráfico representado no centro o ser humano e que propõe uma metodologia de projeto que centre sua atenção no ser humano (MERINO, 2014). Assim, a simbologia do acesso remete a todas as condições espaciais que devem ser projetadas centradas no usuário para que possibilitem a utilização do serviço por todos.



Figura 4- Representação da dimensão acesso. Fonte: Com base em (MERINO, 2014, p.91).

A circulação é o requisito relacionado a condição de um espaço ou de um serviço para nos mover confortavelmente em espaços de circulação (ligação) como a altura e a largura das passagens, rampas, escadas, elevadores, piso, inclinação, disposição dos mobiliários e iluminação. A circulação será representada por meio da Figura 5. A simbologia da ilustração considerou a Figura 6 como base, mas com o acréscimo de um degrau, representando os aspectos considerados na circulação.



Figura 5- Representação da dimensão circulação. Fonte: Com base em (ESPANHA, 2006, p.94).

A comunicação é o requisito relacionado a condição de receber ou emitir mensagens corretamente em diferentes formas podendo variar o meio como painéis de informação e sinalização, a comunicação verbal, sinais táteis ou sonoros e visuais de maneira gráfica ou escrita, interativa ou não interativa. A comunicação será representada por meio da Figura 6. A simbologia da comunicação é representada nesta pesquisa por balões de diálogo.



Figura 6- Representação da dimensão comunicação. Fonte: Com base em (ESPANHA, 2006, p.94).

A utilização é o requisito relacionado a condição de fazer uso de vários elementos ou dispositivos associados com cada atividade relacionado com o alcance a pega e o acionamento como pegadores, travas em portas, puxadores e corrimãos, interfones, botão de elevador, interruptores de luz ou tomadas, torneiras, dispensadores de sabão, secadores de mão, máquinas pagamento, computadores, louças e talheres, etc. A utilização será representada por meio da Figura 7. A simbologia é representada por uma mão tendo em vista os acionamentos, alcances e pegas.



Figura 7- Representação da dimensão utilização. Fonte: Com base em (ESPANHA, 2006, p.94).

Assim, os itens relacionados ao acesso, a circulação, a comunicação e a utilização devem ser considerados como dimensões básicas para utilização de produtos e serviços hoteleiros e considerados os meios para alcançar uma hotelaria acessível (ESPANHA, 2006).

4.3 Atividades, dimensão da acessibilidade e ponto de contato nas etapas de hospedagem

Por sua vez, tais atividades acontecem por meio de pontos de contato entre o usuário e o hotel. Os pontos de contato são os meios de interação pelos quais os usuários percebem os serviços antes, durante e depois da utilização, ou seja, na pré-hospedagem, hospedagem e Pós hospedagem.

A importância de mapear os pontos de contato do usuário durante as etapas da hospedagem está em garantir quesitos como qualidade, segurança e acessibilidade que podem ser fatores determinantes em sua interação com os pontos de contato (STICKDORN E ZEHRER, 2013).

Assim sendo, o Quadro 1 foi elaborado afim de classificar as atividades de viagem conforme as etapas de hospedagem em que acontecem, identificar os pontos de contato envolvidos nas atividades, bem como as dimensões da acessibilidade necessárias a sua realização.

Quadro 1- Atividades, dimensão da acessibilidade e ponto de contato nas etapas de hospedagem.

Etapas	Atividades	Dimensão	Ponto de contato
Pré-hospedagem	-Organização da viagem: buscar informação, reservar buscar efetuar	 COMUNICAÇÃO	Website, atendimento telefônico, Formulário de reserva, agências de viagem
Hospedagem	- Chegada: estacionar, entregar a bagagem, fazer check-in, -Acomodação: utilização do quarto - Serviços de governança e alimentação -Partida: check-out	 CIRCULAÇÃO  COMUNICAÇÃO	Estacionamento, sinalização, recepção do hotel, funcionários, mobiliário, arquitetura (corredores, elevadores, quartos, banheiros, utensílios, material gráfico (cardápios, folder, formulários)

		 UTILIZAÇÃO  ACESSO	
Pós hospedagem	- Avaliação do hotel	 COMUNICAÇÃO	Formulários Website Newsletter

O Quadro 1 apresenta as etapas da hospedagem, as atividades que o usuário deve fazer durante as etapas de hospedagem, bem como as dimensões básicas para realização das atividades e por fim os pontos de contato do usuário com o hotel.

5. Resultados e Discussões finais

A questão da acessibilidade na hotelaria parte de uma demanda por um serviço de turismo (a hospedagem) e da adequação de ambientes e serviços à necessidade das pessoas, possibilitando que todos usufruam os serviços hoteleiros em igualdade de direitos. Nesta aferição as partes envolvidas diretamente são: o segmento hoteleiro, que conforme apontado na pesquisa apresenta suas características setoriais e dificuldades a serem enfrentadas, e o usuário englobando aquelas pessoas com algum tipo de deficiência (visual, mental, física, auditiva e mobilidade reduzida).

No entanto, a questão da acessibilidade na hotelaria envolve, além de agentes do turismo como bares, restaurantes, agências de turismo, transporte, entretenimento, entre outros; os políticos, as organizações e a sociedade de modo geral. Neste último, destaca-se o designer que tem como papel deontológico da profissão, a humanização das tecnologias como fator central de projeção, conforme propõe ICSID (2014).

Neste sentido, o artigo possibilitou, a partir do Quadro I, o levantamento dos pontos de contato entre o usuário e o contexto do hotel nas diferentes etapas de hospedagem. Em cada ponto de contato evidencia-se a aplicação do design.

Com isso, foi possível alcançar o objetivo geral da pesquisa de levantar os pontos nos quais o design pode contribuir com a acessibilidade na hotelaria. Neste sentido, além da contribuição já citada, os fluxogramas, pictogramas e quadro gerado podem auxiliar na compreensão da questão da acessibilidade na hotelaria.

Referências

- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **ABNT NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2015.
- BECKER, Cherylynn; OLSEN, Michael D. Exploring the relationship between heterogeneity and generic management trends in hospitality organizations. *Int. J. Hospitality Management*, v. 14, n. 1, p.39-52, 1995.
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo 2013-2016**. Brasília, DF, 2013a.
- _____. Presidência da República. **Decreto N° 5.296 de 2 de Dezembro de 2004**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 11 out. 2013.
- _____. Ministério do Turismo. **Índice de Competitividade do Turismo Nacional - 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional**. Brasília, DF, 2010a.

_____. Secretaria de Gestão. Ministério do Planejamento. **Guia Referencial para Medição de Desempenho e Manual para Construção de Indicadores.** 2009a. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/Tecnologias/pasta.2010-05-24.1806203210/guia_indicadores_jun2010.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2015.

_____. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão.** Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009b, 48 p.

ESPAÑA. Fernando Alonso López. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Org.). **El hotel accesible: Guía para su diseño, organización y gestión.** Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales (imserso), 2006. 230 p. Colección Manuales y Guías Serie Servicios Sociales. Disponível em: <<http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/hotelaccesible.pdf>>. Acesso em: 29 out. 2014.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2010.** 2010. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

ICSID. INTERNATIONAL COUNCIL OF SOCIETIES OF INDUSTRIAL DESIGN (ICSID) (Canada). **Definition of design.** 2015. Disponível em: <http://www.icsid.org/about/about/articles31.htm>. Acesso em: 31 agosto. 2015.

INTARAPASA, Budsakayt; THONGPAN, Thayuth. **Inclusive Tourism: Innovation Service Design in Tourism and Hospitality Operations.** The International Conference on Tourism, Transport and Logistics, France. 14 fev. 2013. Disponível em: <http://www.arch.kmutt.ac.th/research/inter_Conference/2013/2.Inclusive%20Tourism%20%20Innovation%20Service%20Design.pdf>. Acesso em: 16 set. 2013.

MARTINS, R. F. de F.; MERINO, E. A. D. **A gestão de design como estratégia organizacional.** Londrina, PR: Eduel, 2011. 222 p.

MICHOPOULOU, Eleni; BUHALIS, Dimitrios. Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. **Information & Management**, Buxton, v. 50, p.229-239, 15 abr. 2013.

MOYSES, Jeferson Munhoz. **O REPOSICIONAMENTO DE UMA MARCA HOTELEIRA NO BRASIL: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O CLUB MED.** 2010. 146 f. Dissertações (Mestrado) - Curso de Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2010.

MORITZ, Stefan. **Service Design: practical access to an evolving field.** Köln International School of Design, University of Applied Sciences Cologne, 2005. 125 p.

PERFIL PSICOLOGIA E TRABALHO LDA (Lisboa) (Ed.). **Turismo Inclusivo - Competências de atendimento das pessoas com necessidades especiais.** Disponível em: <<http://perfil.com.pt/Brochura01.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2013.

PINTO, Ana Claudia Alves. **Desenho Universal: diretrizes projetuais e de acessibilidade.** 2007. 211 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Arquitetura e Urbanismo, Departamento de Pós-graduação em Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

PORTUGAL. TURISMO DE PORTUGAL. **Guia de boas práticas na acessibilidade na hotelaria.** 2012. Disponível em: <http://www.turismodeportugal.pt/Português/turismodeportugal/publicacoes/Documents/Guia_acessibilidade_hotelaria_2012.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2014

PÜHRETMAIR, Franz; MIESENBERGER, Klaus. **Accessible Information Space to Promote Accessible Tourism.** Computers Helping People With Special Needs: 10th International Conference, Linz, v. 4061, p.329-336, 11 jul. 2006. Springer Berlin Heidelberg.

SIMONETTI, Andrea Boudeguer; WEBER, Pamela Pretti; FERNÁNDEZ, Patricia Squella. **Manual de Accesibilidad Universal: Ciudades y espacios para todos.** Santiago de Chile: Corporación Ciudad Accesible, 2010. 235 p. I.S.B.N. 978-956-332-832-5. Disponível em: <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf>. Acesso em: 29 out. 2014.

STICKDORN, Marc; ZEHRER, Anita. **Service Design in tourism:** Customer Experience Driven Destination Management. First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation. Disponível em: <http://www.aho.no/PageFiles/6819/Stickdorn_Zehrer.pdf>. Acesso em: 16 set. 2013.

UNWTO. World Tourism Organization. ONU (Org.). **Tourism Highlights.** 2015a. Disponível em: <<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>>. Acesso em: 25 ago. 2015.

_____. World Tourism Organization. ONU (Org.). **Manual sobre Turismo Accesible para Todos:** Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. 2015b. Disponível em: <<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>>. Acesso em: 25 ago. 2015.

_____. World Tourism Organization. ONU (Org.). **Recommendations on Accesible Tourism.** 2013. Disponível em: <<http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityenokacc.pdf>>. Acesso em: 30 jan. 2014.

VALOR ANÁLISE SETORIAL (São Paulo). **A Indústria Hoteleira no Brasil:** Mercado – Perspectivas – Perfis de Empresas. São Paulo: Valor Econômico S.A, 2010. 161 p.