

**Universidade Federal de Ouro Preto**  
**Instituto de Ciências Sociais Aplicadas**  
**Departamento de Ciências Administrativas**

**Monografia**

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE ACESSIBILIDADE POR GESTORES DO SETOR  
HOTELEIRO DE OURO PRETO - MG**

**Tácita Noele Fonseca Bicalho**

**Mariana, MG**

**2017**

Tácita Noele Fonseca Bicalho

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE ACESSIBILIDADE POR GESTORES DO SETOR  
HOTELEIRO DE OURO PRETO - MG**

Monografia apresentada ao curso de  
Administração da Universidade Federal de Ouro  
Preto como requisito parcial à obtenção do título  
de Bacharel em Administração.

Orientador: Profa. Dra. Fernanda Maria Felício  
Macêdo

Mariana, MG  
2017

Catálogo na fonte: Bibliotecário: Essevalter de Sousa - CRB6a. - 1407 - essevalter@sisbin.ufop.br

B583r Bicalho, Tácia Noele Fonseca  
Representações sociais de acessibilidade por gestores  
do setor hoteleiro de Ouro Preto-MG [recurso eletrônico]  
/ Tácia Noele Fonseca Bicalho.-Mariana, MG, 2017.  
1 CD-ROM; (4 3/4 pol.)

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade  
Federal de Ouro Preto, Instituto de Ciências Econômicas  
e Gerenciais DECEG/ICSA/UFOP

1. Representações sociais - Teses - Ouro Preto (MG).  
2. MEM. 3. Acessibilidade - Teses. 4. Monografia.  
5. Hotéis - Administração - Teses - Ouro Preto (MG).  
I.Felício, Fernanda Maria. II.Universidade Federal  
de Ouro Preto - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas  
- Departamento de Ciências Econômicas e Gerenciais.  
III. Título.

CDU: Ed. 2007 -- 659.4  
: 15  
: 1417573



---

## FICHA DE APROVAÇÃO

### TACITA NOELE FONSECA BICALHO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado junto ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, como requisito à obtenção do Título de Bacharel.

Orientador(a): Dra. Fernanda Maria Felício Macedo Boava

#### COMISSÃO EXAMINADORA

---

Professor (a) Dra. Fernanda Maria Felício Macedo Boava  
Orientador(a) e Presidente da Banca

---

Professor (a) Dr. Diego Luiz Teixeira Boava  
Membro Avaliador

---

Professor (a) Ma. Thays Aparecida de Oliveira  
Membro Avaliador

Mariana, 28 de março de 2017.

*Ao meu pai e meu amigo Matheus por terem encarado os desafios da acessibilidade.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado forças e iluminado o meu caminho para concluir mais esta etapa.

Também agradeço minha mãe por todos os sacrifícios e paciência e minhas irmãs por estarem sempre ao meu lado, sem elas isto não seria possível. Ao meu pai, meu grande anjo da guarda por me proteger lá de cima e me inspirar neste trabalho.

Aos professores Dra. Fernanda Macedo e Dr. Diego Boava pela confiança, suporte na realização do trabalho e pelo carinho e forma única de lecionarem, formando não só profissionais, mas também pessoas.

Ao meu amigo Ceará que me ajudou com tanto carinho e dedicação para que eu fizesse um bom trabalho.

Agradeço minhas irmãs da República Melindrosa por todos os momentos maravilhosos vividos juntas e com muita alegria, pela paciência nesta reta final e por todas as horas que nos apoiamos com confiança umas nas outras.

## RESUMO

O tema acessibilidade é cada vez mais presente na sociedade. Estudos sobre acessibilidade revelam a relevância de trazer este assunto para o campo prático e também a necessidade de produzir mais conhecimentos acadêmicos. O presente trabalho busca estudar as representações sociais de acessibilidade sob a perspectiva de um grupo de gestores de hotéis da cidade de Ouro Preto – MG. A acessibilidade é um fenômeno contemporâneo. A preocupação social e as maiores exigências da legislação tornaram a acessibilidade presente e indispensável para estabelecimentos comerciais e de serviços. Como, por exemplo, os hotéis, que são as organizações que o trabalho se propõe a estudar. Portanto, é conveniente abordar as representações sociais sobre acessibilidade, ou seja, investigar como este conhecimento científico é assimilado e, assim, transformado em representação social por aqueles que têm contato com a acessibilidade e a fazem presente no seu cotidiano. O objetivo deste artigo é investigar quais as representações sociais podem ser identificadas em gestores de hotéis da cidade de Ouro Preto – MG, sabendo que a pesquisa segue uma natureza qualitativa e exploratória dentro da mesma linha metodológica adotada pela Teoria das Representações Sociais, que tem por objetivo identificar como uma nova abordagem científica é disseminada em uma dada cultura e como esta visão afeta os indivíduos. O artigo se refere a um estudo de caso, portanto não pretende gerar resultados de forma generalizada, e sim aprofundar-se na realidade dos gestores dos hotéis escolhidos. A pesquisa não possui uma conclusão estática, visto que as representações sociais possuem caráter transitório e podem ser reconsideradas pelos sujeitos a cada novo evento que ocasionalmente possa surgir.

### **Palavras-chave**

Representações Sociais; Acessibilidade; Hotéis; Gestores; Ouro Preto.

## **ABSTRACT**

The accessibility theme is increasingly present in society. Accessibility studies reveal the importance of bringing this subject to the practical field and also the need to produce more academic knowledge. This work intend to study the social representations of accessibility from the perspective of a group of hotel managers from the city of Ouro Preto - MG. Accessibility is a contemporary phenomenon. The social concern and the greater demands of the legislation have made accessibility available and indispensable for commercial and service establishments. As, for example, the hotels, which are the organizations that the work proposes to study. Therefore, it is convenient to study social representations about accessibility, that is, to investigate how this scientific knowledge is assimilated and thus transformed into social representation by those who have contact with accessibility and make it present in their daily life. The objective of this article is to investigate which social representations can be identified in hotel managers of the city of Ouro Preto - MG, knowing that the research follows a qualitative and exploratory nature within the same methodological line adopted by Theory of Social Representations, seeking to identify how a new scientific approach is disseminated in a given culture and how this vision affects individuals. The article refers to a real case study, therefore it does not intend to generate results in a generalized way, but to deepen in the sampling of the managers of the chosen hotels. The research does not have a static conclusion, since the social representations have a transitory character and can be reconsidered by the subjects to each new event that occasionally can arise.

### **Keywords**

Social Representations; Accessibility; Hotels; Managers; Ouro Preto.



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	9
2. TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS .....	10
2.1 Origem e conceitos.....	10
2.2 Características .....	12
3. ACESSIBILIDADE .....	14
3.1 Origem e conceitos.....	14
3.2 Acessibilidade na hotelaria.....	16
4. METODOLOGIA .....	17
4.1 Delineamento .....	17
4.2 Locus da pesquisa.....	18
4.3 Sujeitos da pesquisa .....	18
4.4 Processo de coleta de dados .....	19
4.5 Técnica de análise de dados .....	19
5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS .....	20
6. CONCLUSÃO .....	24
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	26

## 1. INTRODUÇÃO

O assunto acessibilidade é atual e que atrai a atenção de variados campos do saber. Além das obrigações legais que várias instituições se deparam para se adaptar a realidade da acessibilidade, este tema desperta o interesse de diversos ramos do conhecimento, se tornando um objeto de estudo presente no seguimento científico. Estudar o fenômeno da acessibilidade é uma forma de entender as transformações sociais que este promove.

Apesar de o assunto ser muito presente no cotidiano de maior parte dos indivíduos, ainda não há produção de pesquisa que tenha como objetivo identificar as representações sociais do fenômeno acessibilidade. Ou seja, identificar como por meio de interações sociais um grupo de indivíduos assimila este fenômeno, no limite desta pesquisa.

O grupo escolhido para este estudo é composto por gestores do ramo hoteleiro da cidade de Ouro Preto - MG. Visto a movimentação econômica expressiva do segmento hoteleiro na cidade, houve o interesse de realizar o estudo com o objetivo de identificar as representações sociais produzidas por este grupo.

A pesquisa tem como pergunta central e que delinea o estudo: Quais são as representações sociais que podem ser identificadas em gestores do segmento hoteleiro da cidade de Ouro Preto? Para que a pesquisa fosse realizada, foram feitas entrevistas com 7 sujeitos de pesquisa, gestores de hotéis localizados no centro histórico da cidade, que podem ser classificados como uma amostra não-probabilística intencional.

A Teoria das Representações Sociais será utilizada como referência nesse trabalho, já que esta permite analisar as construções de significados por meio de suas relações sociais e experiências.

A metodologia do presente trabalho se apoia inicialmente em um processo de coleta de dados via entrevistas semiestruturadas e, posteriormente, na análise de conteúdo dos dados coletados. A pesquisa contempla os dados de ordem qualitativa, pois o estudo prioriza a construção do fenômeno e como ele se apresenta, e não seus números e resultados.

A estrutura do trabalho conta com a apresentação do referencial teórico, ou seja, apresentação da Teoria das Representações Sociais, e apresentação do conceito e desdobramentos sociais da acessibilidade. Na sequência, será apresentada a metodologia empregada no estudo na busca do objetivo empregado, e para finalizar o artigo conta com algumas considerações sobre o que foi produzido e o que foi identificado dentro do tema proposto ao estudo.

## 2. TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

### 2.1 Origem e conceitos

A capacidade de interação do ser humano seja com outro indivíduo ou com um grupo gera vários fenômenos, entre esses, destaca-se neste estudo as representações sociais. A capacidade de representar é uma característica do ser humano que o proporciona compreender o meio em que está inserido por meio das suas experiências, ações e percepções que estão em constante transformação.

A comunicação é essencial no processo de compreensão do mundo e representação. Segundo Lane (1995), a linguagem reproduz uma visão de mundo, produto das relações que se desenvolveram a partir do trabalho produtivo para a sobrevivência do grupo social. Sendo assim, a comunicação e a linguagem são agentes construtores de opiniões e proporcionam experiências coletivas como um produto histórico que contribui para a formação das representações sociais. De acordo com Lane (1995, p.12-13):

Se por um lado a psicanálise enfatizava a história do indivíduo, a sociologia recuperava, através do materialismo histórico, a especificidade de uma totalidade histórica concreta na análise de cada sociedade. Portanto, caberia à Psicologia Social recuperar o indivíduo na interação de sua história com a história de sua sociedade – apenas este conhecimento nos permitiria compreender o homem enquanto produtor da história.

Todavia, os estudos sobre as representações sociais (Durkheim, 1999) surgiram na sociologia durante os estudos do sociólogo francês Émile Durkheim. Este autor criou o conceito de representação coletiva. Os estudos do sociólogo neste ramo iniciaram para a elaboração de uma teoria sobre os pensamentos míticos relacionados à religião e magia. Em outro trabalho de Durkheim que estuda o suicídio, o autor volta a falar em representações da seguinte maneira: “Apenas as representações coletivas têm natureza totalmente diferentes daquelas do indivíduo” (DURKHEIM, 1999, p. 401).

Apesar de os estudos de Durkheim terem dado início à construção da teoria das representações sociais, o conceito de representações coletivas, proposto por Durkheim, se difere do conceito de representação coletiva que surge, posteriormente, com Moscovici (2010).

Segundo Alexandre (2004, p. 23-24) as representações coletivas e as sociais podem ser analisadas da seguinte forma:

Coletivas - representações duradouras, tradicionais, amplamente distribuídas, ligadas à cultura, transmitidas lentamente por gerações, comparadas à endemia; sociais - típicas de culturas modernas, espalham-se rapidamente por toda a população, possuem curto período de vida, semelhante aos “modismos” e se comparam à epidemia.

Dessa forma, percebe-se que as representações sociais são mais voláteis e transitórias e se disseminam mais rapidamente que as representações coletivas.

Portanto, a teoria das representações sociais surge, posteriormente, às representações coletivas, com os estudos de Serge Moscovici no ano de 1961 para a elaboração da sua tese de doutorado que tem como título: *La Psychanalyse son Image et son Public*. Este estudo tinha como objetivo estudar a difusão da psicanálise pelos parisienses de diferentes regiões e realidades sociais, sua apropriação e transformação desta para outras funções sociais. O estudo visava à percepção gerada por senso comum sobre um objeto de estudo. O foco da sua pesquisa foram os grupos populares, e como estes entendiam e difundiam certo conhecimento científico.

“O que motivou Moscovici a desenvolver o estudo das representações sociais dentro de uma metodologia científica foi sua crítica aos pressupostos positivistas e funcionalistas das demais teorias que não explicavam a realidade em outras dimensões, como é o caso da dimensão histórico-crítica” (ALEXANDRE, 2004, p. 23).

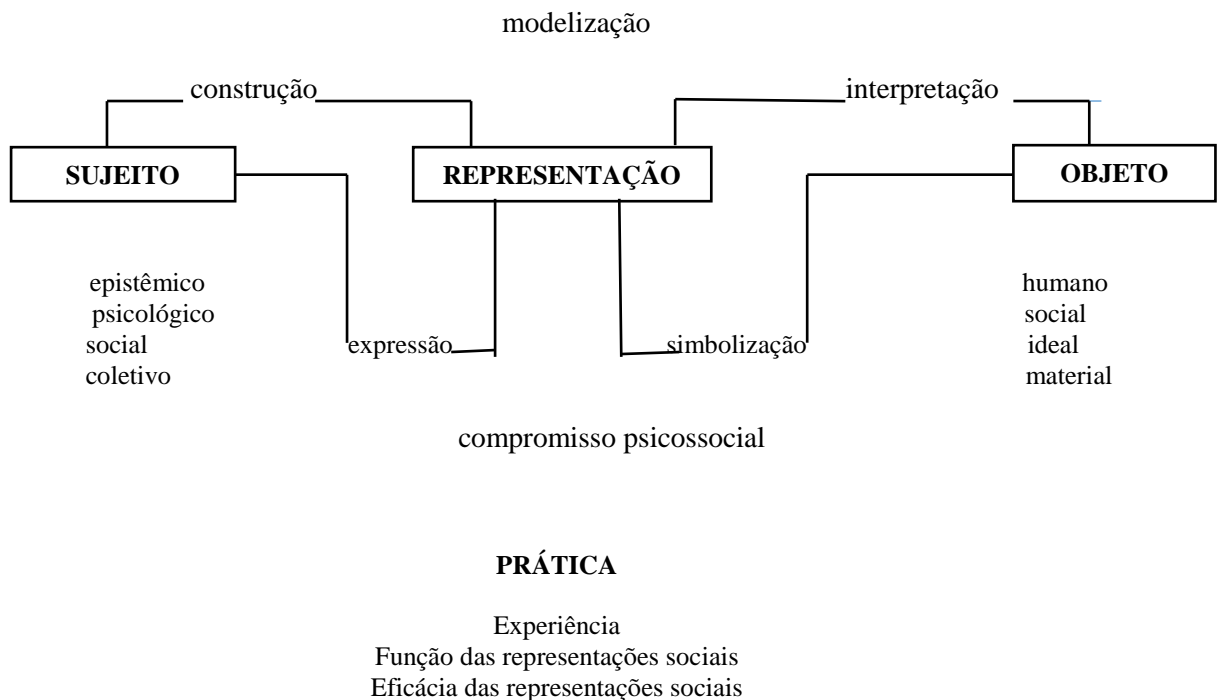
Assim, as representações sociais são resultado da comunicação e interações sociais. As realidades cotidianas são influenciadas a todo o momento pela comunicação diária. Sobre este fenômeno este autor afirma que sua elaboração pode ser percebida através do discurso, que constitui seu vetor principal (MOSCOVICI, 2010).

Para conceituar as Representações Sociais Moscovici (2010) encontrou certa dificuldade e citou em seu trabalho: “Mas se a realidade das representações é fácil de ser compreendida, o conceito não é.” (MOSCOVICI, 2010, p.10).

Mesmo com tal dificuldade do autor em conceituar as Representações sociais, Moscovici (2010, p.21) a definiu da seguinte forma:

Um sistema de valores, ideias e práticas, com uma dupla função: primeiro estabelecer uma ordem que possibilitará às pessoas orientar-se em seu mundo material e social e controla-lo; e, em segundo lugar, possibilitar que a comunicação seja possível entre os membros de uma comunidade, fornecendo-lhes um código para nomear e classificar, sem ambiguidade, os vários aspectos de seu mundo e da sua história individual e social (MOSCOVICI, 2010, p.21)

Por sua vez, para Jodelet (1989) as representações sociais se apresentam da seguinte forma:



**Figura 1** - Apresentação das Representações Sociais  
**Fonte:** Jodelet, 1989.

Desta forma, para a autora a representação é caracterizada como uma forma de saber prático ligando um sujeito a um objeto. A representação tem relação de simbolização e interpretação do objeto, dando-lhe significações. Estas significações dão a representação uma construção e uma expressão do sujeito.

Portanto, percebe-se que as representações sociais estão intimamente ligadas com a comunicação, pois é através da comunicação que ela se constrói, nomeando e classificando os elementos do mundo de certo grupo e é disseminada também por meio de comunicação entre os indivíduos que a reconhecem. Com base nos estudos de Moscovici (2010) e Jodelet (1989) pode-se dizer que as representações sociais criam um código de classificação e uma modelização dos objetos para melhor orientação e controle no mundo social. Diante disso, pode-se aprofundar nas características das representações sociais.

## 2.2 Características

Algumas características podem ser identificadas dentre as representações sociais. A característica da convencionalização do objeto, pessoas e situações fazem com que estes

recebam formas modelizadas. Segundo Jodelet (1989), a representação pode ser entendida como uma modelização do objeto humano, social, ideal e material.

Para Moscovici (2010), as representações sociais dão uma forma definitiva aos objetos, os localizam em uma categoria e os inserem em determinados grupos de pessoas. Para ele, estas representações possibilitam aos indivíduos conhecer o que representa o que.

Outra característica marcante das representações sociais é prescritividade. Como já dito, as representações sociais se disseminam rapidamente, e é visto que elas são aceitas com certa facilidade pelos grupos de interesse.

Ainda caracterizando as representações sociais, Jodelet (1989) usa o seguinte conceito: “É uma forma de conhecimento, socialmente elaborada e partilhada com um objetivo prático [...]” (Jodelet, 1989, p.22)

Neste processo dual entre ciência e senso comum, para tornar o desconhecido ou aquilo de caráter extremamente técnico e científico em algo comum e usual, são utilizados dois tipos de mecanismos de construção de pensamento, que são baseados na memória e nas conclusões passadas. Estes mecanismos são chamados por Moscovici (2010) de ancoragem e objetivação.

Para Franco (2004), a ancoragem é um processo de integração cognitiva entre o objeto representado e um pensamento social preexistente. Desta forma, o mecanismo da ancoragem tenta trazer para o âmbito familiar o que se parece desconhecido, sendo que cabe ao indivíduo categorizar o que é desconhecido e fazê-lo se encaixar em alguma categoria que possa ser familiar. Quando algo é categorizado, ele adquire as características desta categoria, assim como, os paradigmas inseridos nela.

Já Moscovici (2010) denomina ancoragem fazendo uma analogia com o processo da ancoragem dos botes nos seus devidos boxes. Os botes são o desconhecido e os boxes são pontos do espaço social eleitos para tornar este desconhecido em algo familiar e classificá-lo de acordo com o lugar em que foi inserido.

Todavia, a objetivação é definida como o processo de objetivar. Segundo o dicionário Houaiss (2001), objetivar significa dar expressão a uma (uma noção abstrata, um sentimento, um ideal) forma que pode ser experienciada por outros; dar existência material.

Para que as ideias e conceitos adquiram materialidade no mundo real e possam ser ligados a uma imagem, o processo de objetivação é utilizado. Dessa forma, as abstrações viram realidade e se tornam mais concretas. Segundo Moscovici (2010) une a ideia de não-familiaridade com a da realidade.

Portanto, as representações permitem transformar algo desconhecido e, às vezes, até temeroso em algo familiar e de fácil compreensão. E as representações sociais auxiliam na

construção das realidades sociais, sendo que estas sempre estão em construção do mesmo modo em que a sociedade está sendo sempre construída e transformada, bem como, a ciência.

Diante dessa apresentação geral da teoria das representações sociais, tem-se a produção do conhecimento científico já elaborado sobre a acessibilidade.

### **3. ACESSIBILIDADE**

#### **3.1 Origem e conceitos**

A acessibilidade é uma questão que tem levantado cada vez mais o interesse de pesquisadores por todo o mundo. Promover a acessibilidade é promover a dignidade daqueles que necessitam da acessibilidade e com ela podem sentir-se livres e romperem as barreiras físicas e do preconceito.

Por muitos anos, as deficiências foram tratadas com grande preconceito e até associadas a doenças contagiosas. Atualmente, o preconceito ainda é presente, e há um grande caminho a ser percorrido para que este seja extinto. O preconceito e exclusão das pessoas portadoras de deficiência podem ser vistos em várias épocas e diferentes culturas, mostrando sua força histórica cultural.

De acordo com Andrade, Franco e de Menezes (2013) há registros antigos de que pessoas com deficiência eram segregadas do convívio social, excluídas e até mesmo exterminadas pelo seu povo. Portanto, os valores culturais e históricos ligados às formas de deficiências humanas reforçam este estigma.

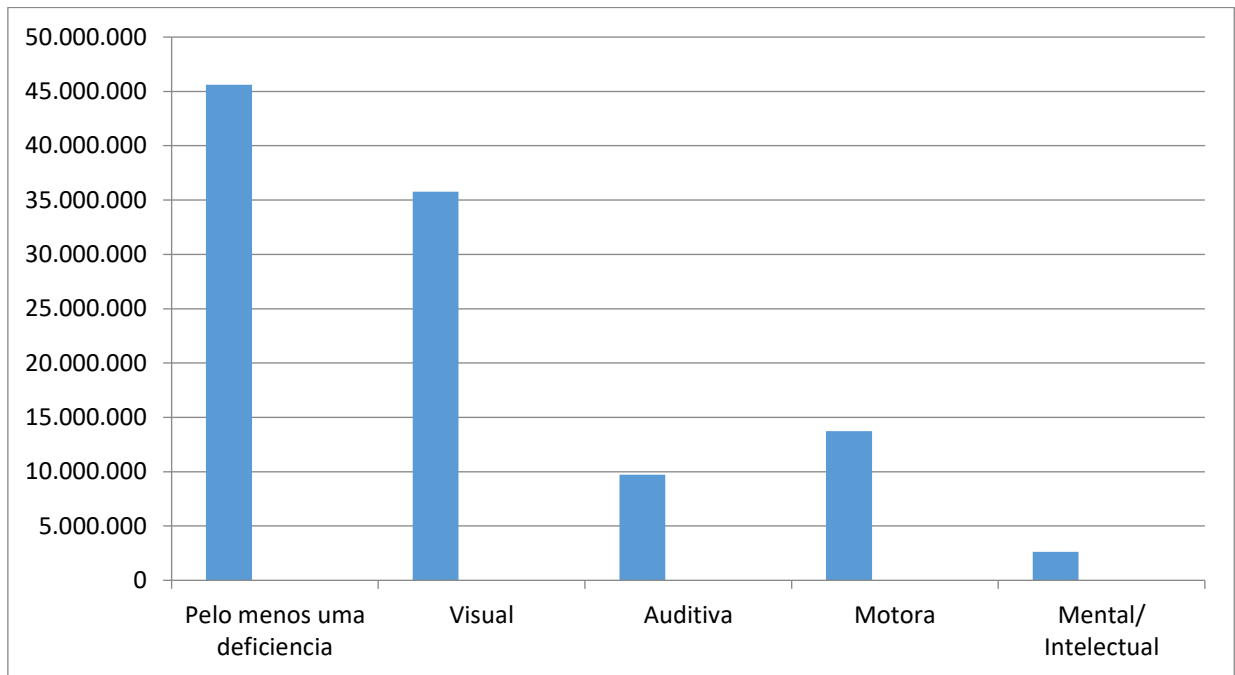
Com o intuito de tornar o mundo cada vez mais livre e que as desigualdades possam ser reduzidas, as ações de acessibilidade se tornam cada vez mais importantes e presentes. Segundo Houaiss (2001), acessibilidade significa qualidade ou caráter do que é acessível, facilidade na aproximação, no tratamento ou na aquisição.

Segundo o Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999 da Constituição Federal em seu Art 3º são considerados:

- Deficiência - toda 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;
- II. Deficiência permanente - aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e
- III. Incapacidade - uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais

para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

O censo demográfico do IBGE do ano 2010 fornece os seguintes dados sobre pessoas que são portadoras de deficiência:



**Figura 2** - Dados do IBGE sobre tipos de deficiência  
Fonte: IBGE, Senso demográfico 2010.

Este gráfico revela que no censo demográfico do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) de 2010 no país haviam 45.606.048 pessoas com pelo menos um tipo de deficiência, o que revela um número altamente significativo, evidenciando a necessidade da acessibilidade em diversos setores.

As aplicações da acessibilidade são diversas, necessárias e regulamentadas pelos órgãos competentes. Com os objetivos de explicar conceitos, evidenciar as dificuldades das pessoas com deficiência e os lugares com potencialidade de acessibilidade e apontar as habilidades e capacidades das pessoas, o governo federal lançou por meio do portal <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/> um conteúdo de capacitação em acessibilidade. O CREA – SC (2013) também lançou uma cartilha de orientação sobre acessibilidade, evidenciando a necessidade de exposição do tema.

O capítulo IV do Decreto 5296/04 regulamenta a implementação da acessibilidade arquitetônica e urbanística. Para tal implementação é necessário saber o conceito de desenho



universal. O desenho universal consiste em tudo aquilo que pode ser usado por todas as pessoas, com ou sem limitações sem a necessidade de adaptação ou medida contingencial.

De acordo com o conteúdo capacitação em acessibilidade do governo federal, os princípios do desenho universal são: equiparação nas possibilidades de uso; flexibilidade no uso; uso simples e intuitivo; captação da informação; tolerância ao erro, mínimo esforço físico; e dimensão e espaço para uso e interação.

Acessibilidade além de um direito de todos os cidadãos é uma forma de garantir a dignidade e a participação social de todos. Apesar de ser um assunto cobrado e regulamentado por órgãos competentes, a acessibilidade ainda pode ser vista como um desafio, que deve ser cada vez mais superado em todos os ambientes da sociedade, como na hotelaria.

### 3.2 Acessibilidade na hotelaria

Para a acessibilidade de estabelecimentos hoteleiros é interessante a adoção de medidas simples, que mesmo sendo regulamentadas, muitas vezes, são ignoradas. Ferramentas como placas, piso tátil de alerta, piso tátil de direção, parâmetros antropométricos e dimensões básicas, estacionamento especial, mobiliário adequado, portas e janelas nos tamanhos corretos, sanitários e chuveiros adaptados e corrimão e guarda corpo, permitiriam um maior acesso as pessoas com alguma necessidade especial a esses locais que se julgam abertos ao público.

De acordo com a cartilha da acessibilidade de CREA-SC (2013), as edificações de uso coletivo, que é a classificação que os hotéis se encaixam, devem seguir a legislação vigente, e devem apresentar entradas acessíveis, sanitários acessíveis, reserva de vagas de estacionamento próxima a entrada do estabelecimento e com rota acessível.

Além da necessidade de as áreas comuns de locais de hospedagem serem acessíveis de acordo com o Decreto 5.296/04, pelo menos 5 %, com no mínimo um do total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis. Estes dormitórios não devem ser isolados dos demais, mas distribuídos em toda edificação, por todos os níveis de serviços e localizados em rota acessível.

A norma NBR 9050/04 ainda recomenda que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade. As dimensões do mobiliário dos dormitórios acessíveis devem atender às condições de alcance manual e visual previstos na norma ABNT NBR 9050/04, e ser dispostos de forma a não obstruírem uma faixa livre mínima de circulação interna de 0,90m de largura, prevendo área de manobras para o acesso ao sanitário, camas e armários. Deve haver pelo menos uma área com diâmetro de no mínimo 1,50m que possibilite um giro de 360°. A altura das camas deve ser de 0,46m.

Leal e Giometti (2007) explicitam que a essência da hotelaria é a hospitalidade, e que esta está intimamente ligada com a acessibilidade. Para se ter um serviço e um ambiente hospitaleiro é imprescindível a acessibilidade, pois ela é que permite o acesso e a comodidade dos hóspedes que a necessitam. Permitir a acessibilidade no ramo hoteleiro, além de aumentar a clientela melhora o serviço, porém não é o que predomina nestes estabelecimentos, que muitas vezes não se preocupam com este assunto.

Segundo Oliveira, Butuhy, e Gonçalves (2008) a hospitalidade excede aos seus significados literais, e se mostra como uma atitude de envolver a pessoa para sua maior comodidade e fazer com que pessoas se sintam bem no ambiente do hotel e junto dos seus funcionários. Sendo assim, para que isto seja possível, é de extrema importância a presença dos meios de acessibilidade.

A cidade de Ouro Preto tem sua economia fortemente vinculada ao turismo e ao setor hoteleiro. Declarada patrimônio cultural da humanidade a cidade recebe um grande número de turistas o ano todo, mas além das barreiras arquitetônicas que podem ser vistas por toda a cidade e são grandes obstáculos para a implementação de um ambiente totalmente acessível, a preocupação dos gestores de hotéis com a acessibilidade dos seus turistas é um assunto pertinente para estudo.

Apesar de ser um assunto recente e com pouca visibilidade, ações são desenvolvidas para que seja cada vez mais viável e real a acessibilidade em hotéis. Em 2006, o ministério do turismo criou um manual para os portadores de deficiência, mostrando uma preocupação de um órgão extremamente ligado ao setor hoteleiro.

Portanto, investigar a preocupação dos gestores de hotéis com o tema acessibilidade, suas representações sociais e a real situação quanto à acessibilidade destes estabelecimentos é muito importante para o desenvolvimento de um estudo sobre acessibilidade e gestão com presença de caráter social.

A partir destas considerações teóricas sobre representações sociais e acessibilidade, apresenta-se a seguir a metodologia da pesquisa.

## **4. METODOLOGIA**

### **4.1 Delineamento**

O presente trabalho segue a abordagem de pesquisa qualitativa com foco nas características da representação social, visto que o objetivo da pesquisa é analisar como este

fenômeno se apresenta no meio do grupo escolhido para a realização da investigação. Além de qualitativo, o trabalho também é exploratório. Segundo Gil (1999), pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Para compreender a teoria das representações sociais esse tipo de estudo é o mais adequado devido às suas características.

O estudo não se propõe a quantificar dados, sendo assim a pesquisa quantitativa não se aplica ao trabalho. O trabalho não possui fórmula, delineamento prévio ou parâmetros que possibilite quantificação dentro do estudo, e sim uma investigação para futura análise sistemática das semelhanças e diferenças e seu inter-relacionamento, que no caso deste trabalho segue a linha das representações sociais.

A pesquisa também se caracteriza como estudo de caso, pois se propõe a estudar determinado grupo de indivíduos, e gerar um resultado mais profundo de certa realidade deste grupo já delimitado. Segundo Laville e Dionne (1999), a vantagem mais marcante dessa estratégia de pesquisa reside na possibilidade de aprofundamento que oferece, pois os recursos se veem concentrados no caso visado, não estando o estudo submetido às restrições ligadas a comparação do caso com outros casos.

#### 4.2 Locus da pesquisa

O setor hoteleiro de Ouro Preto possui um grande número de estabelecimentos que oferecem diferentes tipos de hospedagem e serviço. Segundo o portal de turismo de Ouro Preto, a cidade conta com 91 estabelecimentos classificados, como hotel ou pousada.

A cidade recebe turistas durante o ano todo, portanto, sempre há demanda pelo serviço hoteleiro na região. A parte histórica da cidade é onde se encontram o maior número de turistas e a maioria prefere se hospedar no centro histórico, por este motivo o estudo tem foco de investigação em hotéis localizados nesta região.

#### 4.3 Sujeitos da pesquisa

Os sujeitos de pesquisa fazem parte de uma amostra não probabilística, em que não apresentam fundamentos matemáticos ou estatísticos para sua seleção. Esta amostragem também é considerada uma amostragem por acessibilidade ou por conveniência. Aplica-se este tipo de amostragem em estudos exploratórios ou qualitativos, nos quais não é requerido elevado nível de precisão.

Fizeram parte do estudo 07 sujeitos de pesquisa que aceitaram colaborar com a investigação. Todos os sujeitos de pesquisa são gestores de hotéis da região central da cidade de Ouro Preto, pois percebe-se que estes estabelecimentos possuem a maior procura por hospedagem.

#### 4.4 Processo de coleta de dados

A coleta de dados se deu por meio de uma entrevista semiestruturada gravada por dispositivo de áudio para facilitar a transcrição do pesquisador.

Os sujeitos de pesquisa elaboraram seus depoimentos considerando o seguinte roteiro semiestruturado:

1. Pra você o que é acessibilidade?
2. Qual a importância da acessibilidade para este hotel?
3. Quais ferramentas de acessibilidade estão presentes no estabelecimento?
4. Você acredita que a acessibilidade possui algum impacto na economia em geral?
5. Você acredita que a acessibilidade possui algum impacto na economia do hotel?
6. Você acredita que há alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?
7. A sua gestão realizou alguma ação em prol da acessibilidade no hotel?
8. Você julga este estabelecimento acessível? Se não, o que falta para ser?
9. Qual a importância de receber hóspede que necessitam de alguma forma de acessibilidade?
10. Quanto do público do hotel possui algum tipo de deficiência?
11. O hotel possui algum funcionário portador de deficiência? Qual a política de gestão quanto a estes funcionários?
12. Se falta ferramentas para acessibilidade do hotel, por que estas ainda não foram implantadas?

Os sujeitos de pesquisa foram entrevistados em seu local de trabalho. Foram asseguradas a confidencialidade e o anonimato dos sujeitos de pesquisa e os estabelecimentos que estes representam.

Para identificação dos sujeitos foi usada a sigla G, se referindo a gestores, seguidas do numero 01 a 07, referente à ordem de pesquisa.

#### 4.5 Técnica de análise de dados

A técnica empregada para a análise dos dados foi à análise de conteúdo. Após realizar as entrevistas gravadas, as mesmas foram transcritas e os dados que foram obtidos seguiram com um tratamento de análise de conteúdo.

Segundo Bardin (2009), as fases da análise de conteúdo organizam-se em torno das seguintes etapas: a - pré-análise; b - exploração do material; c - tratamento do resultado, inferência e interpretação.

Simplificadamente, a pré-análise consiste na fase de organização do trabalho, em que é feita a seleção dos documentos que serão analisados, a formulação das hipóteses e dos indicadores que serão considerados no resultado final. É importante ressaltar que o referencial teórico é base para presente análise de dados.

A exploração do material é a codificação do material, que neste estudo que se trata de uma pesquisa qualitativa será tratada como a fase das entrevistas e exploração dos sujeitos de pesquisa. Já a última etapa de tratamento do resultado, inferência e interpretação, trata-se as entrevistas, tornando-as possíveis de serem interpretadas dentro da teoria das representações sociais.

## 5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Após a coleta dos dados por meio de entrevista com 7 sujeitos, foi possível identificar no conteúdo destas entrevistas quatro unidades temáticas, que abordam temas relevantes para a pesquisa e identificação das representações sociais. As quatro unidades temáticas identificadas foram denominadas como: relevância da acessibilidade para o estabelecimento; relação entre a acessibilidade e a economia do setor hoteleiro; relação hospitalidade e acessibilidade e Ouro Preto como patrimônio e a acessibilidade. Dessa forma, perante os relatos percebem-se ideias diretamente ligadas ao desafio da cidade como patrimônio, economia, hospitalidade e importância da acessibilidade para estes gestores. Frases extraídas das entrevistas com os gestores são apresentadas para mostra dos dados.

### *Unidade Temática I – Relevância da Acessibilidade para o estabelecimento.*

Frases	Sujeitos
<i>“É de suma importância a acessibilidade em nossa pousada, apesar que devido as características e idade do imóvel a acessibilidade é comprometida”</i>	G01
<i>“Para o Hotel (...) a acessibilidade é algo principal, e que não pode ser encarado como um diferencial de um hotel e sim um compromisso com o consumidor. Independente das leis voltadas ao assunto, o hotel sempre teve o compromisso em atender a todos os tipos de hóspedes.”</i>	G02

<i>“A acessibilidade é muito importante, uma vez que nós recebemos pessoas de todas as partes do mundo e algumas delas com deficiência motora ou física que tem necessidades de melhores condições de acessibilidade.”</i>	G03
<i>“A acessibilidade é um elemento muito importante, pois ela permite que possamos receber todos os hóspedes com conforto.”</i>	G05
<i>“A acessibilidade é importante para dar oportunidades para as pessoas se sentirem incluídas e respeitadas. O hotel não faz discriminação entre os hóspedes .”</i>	G06
<i>“Eu acredito que a acessibilidade é mais que uma obrigação legal, ela é um dever social e nosso hotel investe para que qualquer pessoa que deseja se hospedar aqui tenha condições.”</i>	G07

A partir destes fragmentos da entrevista feita com os gestores, percebe-se que apresentam como representação social de acessibilidade a sua importância, pois é a acessibilidade que permite o recebimento de todos os hóspedes sem nenhuma forma de discriminação.

Todos os sujeitos que participaram do trabalho mostraram que acessibilidade para eles é algo de extremo valor, não apenas uma obrigação legal.

Esta representação identificada faz parte de um universo consensual, em que os gestores dos hotéis da cidade de Ouro Preto enfatizam a importância da acessibilidade para recebimento dos seus hóspedes. Neste grupo social estudado, o conhecimento científico é transformado em saber prático e a acessibilidade é elemento presente ou ao menos elemento de desafio cotidiano para receber os seus hóspedes.

#### ***Unidade Temática II – Relação entre a Acessibilidade e a Economia do Setor Hoteleiro.***

<b>Frases</b>	<b>Sujeitos</b>
<i>“O crescimento do turismo em geral no Brasil criou a necessidades de investirmos em acessibilidade para atender todas as pessoas inclusive as que possuem limitações.”</i>	G01
<i>“A possibilidade de receber qualquer pessoa ajuda muito na economia”</i>	G04
<i>“Criar a possibilidade de receber qualquer tipo de público influencia na economia, pois deixamos de ser restritos e atendemos a todos”</i>	G05
<i>“Quanto maior a acessibilidade maior o fluxo de hóspedes, gerando maior renda para o estabelecimento.”</i>	G06
<i>“Poder receber qualquer pessoa em um hotel é muito importante economicamente, porque se não estivermos adaptados para receber quem tem necessidades especiais isso significa um hospede ou até mesmo uma família a menos e assim acabamos perdendo dinheiro.”</i>	G07

As frases apresentadas acima revelam a acessibilidade como ferramenta que possibilita receber a todos e, assim, possui uma influência na economia do setor. O saber prático de acessibilidade indica impactos na economia e sua objetivação está presente neste aspecto. Percebendo o impacto econômico que a acessibilidade pode trazer ao setor devido a maior possibilidade de acolhida de hóspedes, a acessibilidade deixa de estar apenas no campo

científico e se materializa inclusive em números reais, já que perder um hóspede devido à falta dela significa perda monetária.

Alguns entrevistados consideram o fortalecimento da economia do turismo um fator para o fortalecimento da acessibilidade, enquanto outros consideram a acessibilidade um fator que contribui para o fortalecimento da economia do turismo e geral. O fato é que para estes sujeitos existe um consenso que há relação entre acessibilidade e economia.

### ***Unidade Temática III – Relação Hospitalidade e Acessibilidade***

<b>Frases</b>	<b>Sujeitos</b>
<i>“A hospitalidade esta diretamente ligada a facilidade ao qual a pessoa terá em acessar todas as áreas e serviços da pousada.”</i>	G01
<i>“Compreendo hospitalidade como uma forma de acolher alguém. Para isso é preciso estar preparado, para uma boa acolhida. No caso, se o seu hospede é deficiente você só irá acolhe-lo bem, se medidas de acessibilidades forem implementadas.”</i>	G02
<i>“A hospitalidade compreende uma boa acolhida, dessa forma, é imprescindível que haja acessibilidade para que haja uma boa acolhida.”</i>	G05
<i>“A acessibilidade torna possível a hospitalidade para hóspedes que necessitam de uma atenção especial devido suas limitações”.</i>	G06

A unidade temática III revela que os gestores tem o saber prático pelo cotidiano o entendimento que hospitalidade possui relação com acessibilidade. Há uma convencionalização por parte do grupo de que a acessibilidade proporciona uma maior hospitalidade, sendo assim, podem-se perceber características de ancoragem, já que a hospitalidade é trazida para dentro da acessibilidade de modo consensual.

Hospitalidade é ancorado dentro da categoria da acessibilidade que é familiar, já que percebe-se que a presença da acessibilidade possibilita uma maior acessibilidade.

### ***Unidade Temática IV – Ouro Preto como patrimônio e a acessibilidade.***

<b>Frases</b>	<b>Sujeitos</b>
<i>“Por ser um imóvel antigo e tombado pelo patrimônio histórico, temos dificuldade em fazer mudanças no mesmo.”</i>	G01
<i>“...ainda não chegou na mudança esperada, uma vez que o hotel está em uma localidade tombada, ainda necessitamos de uma autorização para a implementação de elevadores. O</i>	G03

<i>“Iphan ainda não autorizou, mas o hotel tem o projeto para implementar elevadores de acesso entre o segundo e o terceiro andar.”</i>	
<i>“Muitas ferramentas para a acessibilidade não foram implementadas porque a arquitetura da casa não permite, além disso o IPHAN impossibilita muitas modificações.”</i>	G04
<i>“Infelizmente a acessibilidade em nossa cidade é prejudicada por se tratar de questões relacionadas ao patrimônio histórico”</i>	G06

Essa unidade temática como saber prático dos gestores entrevistados, aponta os desafios que a cidade de Ouro Preto como patrimônio histórico oferece para a acessibilidade local. A partir das frases extraídas dos relatos é possível notar que no universo consensual dos gestores, estar em uma cidade tombada pelo patrimônio histórico é um desafio. Este desafio conta com um órgão chamado IPHAN ( Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional) que este grupo convencionaliza como um agente de barreira para promover a acessibilidade. Desse modo, há a representação social que o tombamento da cidade é um desafio de barreira para a acessibilidade, ele representa um obstáculo.

A partir dos fragmentos das entrevistas foi possível elaborar a seguinte nuvem de palavras para delinear as representações sociais:



**Figura 3** - Nuvem de palavras  
Fonte: elaborado pelo autor



A nuvem de palavras acima foi elaborada de acordo com a ocorrência destas palavras nos relatos dos depoentes. Desta forma, pode-se identificar representações acerca do tema que são relevantes como o aspecto econômico, a acolhida e o recebimento destas pessoas no estabelecimento.

Analisando as unidades temáticas, percebe-se que a acessibilidade possui uma representação social por parte dos gestores dos hotéis de que ela é de extrema importância para o estabelecimento, possui relevância econômica, tem estreita relação com a hospitalidade e se apresenta como um desafio devido às características históricas da cidade.

Poder receber hóspedes através da acessibilidade coloca em prática as teorias desta ferramenta, assim como, os lucros da acessibilidade são grandes indícios de que o universo científico deste tema se encaixa no dia-dia do setor hoteleiro.

Apesar de ser um enorme desafio, visto como uma barreira e não atingir todos os estabelecimentos, a acessibilidade é reconhecida como um fator importante, e sua ausência é justificada através das barreiras arquitetônicas e históricas que a cidade oferece, e não por negligência ou desinteresse dos gestores, já que estes reconhecem sua importância e necessidade.

A ausência de acessibilidade em alguns estabelecimentos estudados não coloca em dúvida a presença deste elemento no saber prático destes indivíduos, pois a sua importância e os desafios que traz são compreendidos e representados por estes gestores na prática. Ou seja, mesmo que não haja acessibilidade em seu estabelecimento, as consequências desta ferramenta são refletidas no saber prático do gestor, que reconhece que a falta da acessibilidade pode lhe ocasionar em perda de um cliente.

## **6. CONCLUSÃO**

O presente trabalho teve como questão central as representações sociais de acessibilidade por gestores do setor hoteleiro da cidade de Ouro Preto. Para o estudo foram analisados dados coletados que foram fornecidos pelos sujeitos de pesquisa, gestores de hotéis. O artigo foi elaborado sobre uma análise de conteúdo de dados coletados com estes sujeitos.

A abordagem do estudo é de caráter qualitativo sobre os sujeitos pertencentes a um universo delimitado pela pesquisa e não pretende alcançar resultados generalizados ou definitivos.

Durante a análise de dados foram identificadas quatro unidades temáticas, sendo elas: relevância da acessibilidade para o estabelecimento, relação entre acessibilidade e economia do

setor hoteleiro, relação hospitalidade e acessibilidade, e Ouro Preto como patrimônio e acessibilidade.

O saber prático, extraído do universo científico, é o elemento do estudo, e conta com a ancoragem e a objetivação para tal feito. A pesquisa dá importância para a convencionalização de ideias e significados que trazem sentido as representações sociais.

Todos os sujeitos consideraram a acessibilidade um elemento positivo e importante. Estudando a recorrência de citação, a acessibilidade tem como sua maior representação social pelos gestores do setor hoteleiro de Ouro Preto a sua relevância no setor, já que foi classificada diversas vezes como muito importante.

O objetivo proposto pelo artigo foi alcançado, sendo que vale ressaltar que a pesquisa não pretende atingir nenhum resultado generalizado. As representações sociais identificadas neste artigo dentro do universo de sujeitos limitado pelo trabalho condizem com a realidade do senso comum, e o universo consensual condiz com o universo científico acerca do tema estudado.

As representações sociais podem apresentar como características a transitoriedade e a volatilidade. Portanto, o estudo não possui caráter conclusivo.

Desta forma, apresentado e estudado o tema por meio de revisão bibliográfica e pesquisa, a importância da acessibilidade ficou evidente como representação social de gestores do setor hoteleiro de Ouro Preto, sendo a sua relevância a principal representação.

A limitação encontrada no trabalho foi realizar as entrevistas, pois nem todos os gestores solicitados aceitaram realizar a entrevista atrasando o processo de coleta dos dados.

Este trabalho evidenciou por meio de representações sociais que os gestores de hotéis da cidade de Ouro Preto reconhecem a importância da acessibilidade em seus estabelecimentos como forma de receber mais clientes em seu estabelecimento, com maior hospitalidade e gerando mais renda apesar de que alguns destes estabelecimentos não possuem acessibilidade adequada de acordo com o desenho universal em decorrência dos desafios arquitetônicos e históricos da cidade. Sendo assim, a acessibilidade é representada por este grupo como algo que agrega valor ao estabelecimento, sendo que a sua ausência se dá por obstáculos próprios da cidade, e não por negligência ou despreocupação dos gestores.

Por fim, espera-se que este trabalho possa ser utilizado para novas produções que tenham como objetivo aprofundamento na pesquisa sobre representações sociais, ou que analisem a acessibilidade sobre demais perspectivas.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABNT. NBR- 9050/04. **Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos**. Disponível em: < [http://portal.mj.gov.br/corde/normas\\_abnt.asp](http://portal.mj.gov.br/corde/normas_abnt.asp)>. Acesso em 22/11/2016
- ALEXANDRE, Marcos. Representação Social: uma genealogia do conceito. **COMUM**, Julho/Dezembro de 2004: 122-138.
- ANDRADE, Marcia Siqueira de, FRANCO, Maria Laura, e MENEZES, Suzana Bezerra, A representação social sobre mundo por pessoas deficientes institucionalizadas. **Educação & Linguagem**, jul./dez. de 2013: 178-196.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2009.
- BRASIL. Decreto nº 3.298, de 20 de Dezembro de 1999. **Política Nacional para integração da Pessoa Portadora de Deficiência**. Constituição Federal, 20 dez. 1999. Art. 3º.
- BRASIL. Decreto nº 5296, de 2 de Dezembro de 2004. **Capítulo IV Da implementação da acessibilidade arquitetônica e urbanística**. Constituição Federal, 2 de dez. 2004.
- CREA-SC. **Acessibilidade cartilha de orientação**. Santa Catarina, SC, 2013.
- DURKHEIM, Émile. **O Suicídio**. São Paulo, SP: Livraria Martins Fontes Editora Ltda, 1999.
- FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. **Representações sociais, ideologia e desenvolvimento da consciência**. Cadernos de Pesquisa, jan./abr. de 2004: 175.
- GIL, A C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo, SP: ATLAS, 1999.
- HOUAISS, Antônio, Francisco Manoel de Mello Franco, e Mauro de Salles Villar. **Dicionário Houaiss**. Rio de Janeiro, RJ: Objetiva, 2001.
- IBGE. Censo Demográfico, 2010 - Pessoa deficiente por tipo de deficiência - Brasil. Disponível em: <[www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)>. Acesso em: 10 dez.2016.
- JODELET, Denise. **As Representações Sociais**. Rio de Janeiro, RJ: UERJ, 1989.
- LANE, Sílvia T. M. **Psicologia Social - O homem em Movimento**. São Paulo, SP: Brasiliense, 1995.
- LAVILLE, Christian, DIONNE, Jean . **A Construção do Saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte, MG: UFMG, 1999.
- LEAL, Giometti. **Acessibilidade do deficiente físico: Análise na hotelaria francana**. In: I Congresso de Iniciação Científica, Franca, 2007.
- MOSCOVICI, Serge. **Representações Sociais: Investigações em psicologia social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

OLIVEIRA, Celso Ramos de, BUTUHY, Júlio César, GONÇALVES, Thiago. Hospitalidade e acessibilidade dos portadores de necessidades especiais (PNE) nos hotéis de luxo em São Paulo. 19 de novembro de 2008.