

ACESSIBILIDADE EM POUSADA DA PRAIA DO LARANJAL, PELOTAS/RS

ROSIMERI TEIXEIRA ZURCHIMITTEN¹; DANIELE DA SILVEIRA SOARES²;
ROSANA SCHILLER BESKOW³; DAGOBERTO GISNEY COSTA DAS NEVES⁴;
CLÁUDIO GIOVANI DA CRUZ DE SOUZA⁵; LUCIMARI ACOSTA PEREIRA⁶

¹ Universidade Federal de Pelotas – rzurchimitten@gmail.com

² Universidade Federal de Pelotas – soares116@gmail.com

³ Universidade Federal de Pelotas – rosanabeskow@gmail.com

⁴ Universidade Federal de Pelotas – dagobertogcdasneves@gmail.com

⁵ Universidade Federal de Pelotas – souzaclaudio539@gmail.com

⁶ Universidade Federal de Pelotas – lucimari.svp@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

Os meios de hospedagem são o “conjunto de empresas destinadas a prover acomodação em condições de segurança, higiene e satisfação às pessoas que buscam por esses serviços, seja por períodos curtos ou até em longas temporadas” (RIBEIRO, 2011). Entendendo a importância dos meios de hospedagem no ramo turístico, optou-se por realizar uma pesquisa sobre o assunto.

O Laranjal é uma praia localizada a 15 minutos do centro do município de Pelotas, no Rio Grande do Sul, composta por três balneários (Santo Antônio, Valverde e Prazeres), ambos banhados pela Lagoa dos Patos. A praia é conhecida por seus elementos naturais, como as figueiras, as águas calmas, que servem para banhos e prática de diferentes esportes, é conhecida também por seu trapiche que, além de poder ser utilizado para a pesca, admirar a orla ou o pôr do sol, é ponto turístico do município. Atualmente mais de 45 mil pessoas vivem no bairro, considerado um dos pontos turísticos de Pelotas e da Zona Sul, que durante os meses do verão é destino de muitos turistas.

Optou-se, para realizar este estudo, por explorar as pousadas que se inserem no local, considerando-se pousada todo “empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.” (MTUR, 2011).

Neste estudo, teve-se como foco a acessibilidade, visto que vivemos em um país em envelhecimento, onde pessoas com mobilidade reduzida estão cada vez mais presentes nos locais turísticos, porém nem sempre encontram conforto e acolhimento nestes espaços, mesmo que haja uma lei nacional (nº 13.146/2015) que determina que 10% das acomodações existentes em um estabelecimento devem ser acessíveis a este público.

Esta pesquisa foi realizada à luz de autores que já vem discutindo a acessibilidade nos meios de hospedagem, utilizou-se como referência FERST; SOUZA; COUTINHO (2020) e FERST; ANJOS; KUHN (2023), que utilizaram-se de pesquisas exploratórias e descritivas. E, para pensar a experiência e satisfação do cliente, os teóricos que apoiaram esta pesquisa foram MENDONÇA; MEDEIROS (2014), TEMOTEO; BRANDÃO; SILVA-LACERDA (2017) e ALMEIDA; PELISSARI (2019), que pesquisaram a partir de abordagens quantitativa e qualitativa, buscando explorar o tema.

A partir das leituras e análise do contexto do objeto de estudo surgiu, então, a questão que motiva este estudo: “de que forma se estabelece a acessibilidade em empreendimento hoteleiro/pousada na Praia do Laranjal, em Pelotas, RS?” Para respondê-la foi empreendida uma pesquisa com o objetivo de compreender como se estabelece a acessibilidade em empreendimento hoteleiro/pousada na Praia do Laranjal, em Pelotas, RS.

A seguir é apresentado o percurso metodológico utilizado para este estudo.

2. METODOLOGIA

Utilizamos para o presente estudo a metodologia de pesquisa exploratória, que, para GIL (2017), tem como objetivo observar e compreender diferentes aspectos relacionados ao fenômeno, que ainda foram pouco estudados. Procuramos, portanto, sites que oferecem serviços de hospedagem e fizemos um levantamento inicial de quantas pousadas havia no bairro. Nesta etapa observamos os aspectos que cada um oferece como diferencial em suas acomodações nos sites *Tripadvisor* e *Booking*.

No segundo momento, fizemos uma análise qualitativa nestes sites para entender quais desses estabelecimentos ofereciam em seus anúncios serviços que ofertam acessibilidade.

E, por último, realizamos uma pesquisa de campo onde visitamos algumas pousadas para verificar qual a acessibilidade que era oferecida pelos prestadores desse serviço, questionando os mesmos se eles tinham essa preocupação, ou até mesmo a intenção de oferecer no futuro esse serviço.

Vale ressaltar que, ainda que tenhamos conseguido desenvolver nosso estudo, devido a resistência das pousadas em participar da pesquisa iremos preservar sua identidade, denominando-as *Pousada 1* e *Pousada 2*.

A partir da metodologia utilizada foi possível chegar a resultados que serão apresentados na próxima seção.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na análise de quantas pousadas divulgavam seus espaços nos sites *Booking*, *Tripadvisor*, foram encontradas 5 empresas. Foi possível perceber que algumas dessas empresas não tinham todas as informações nestes espaços de busca, sendo necessário fazer contato com a empresa para descobrir o que estas ofereciam.

Quanto ao tipo de serviço que cada uma oferecia nos sites, em nenhuma das empresas pesquisadas constatamos a presença de menção sobre espaços com acessibilidade sendo oferecidos.

Selecionamos duas dessas empresas - *Pousada 1* e *Pousada 2* - que se destacaram quanto ao número de informações oferecidas para visitarmos e conferirmos nosso foco de análise - a acessibilidade.

Nas visitas realizadas não conseguimos ser recebidos e, portanto, não fizemos a análise da *Pousada 1* e nos permitiram mesmo que com grandes reservas visitar a *Pousada 2*, sobre a qual pautamos os comentários a seguir.

A *Pousada 2* nos foi apresentada por uma funcionária que nos informou inicialmente que o espaço foi fortemente atingido pela cheia de maio de 2024, perdendo todos os mobiliários do andar térreo e que a mesma ainda está sendo reorganizada, falou também sobre as características e estrutura, sendo que a mesma é composta por 9 unidades habitacionais, todos com a temática referente

à Pelotas, Capital Nacional do Doce, sendo eles nomeados assim: Rei Alberto, Merengue, Bem Casado, Beijinho de Coco, Ninho, Fios de ovos, Brigadeiro e Olho de Sogra. Possui portaria 24 horas, estacionamento, espaço de descanso e leitura, perolado, piscina, fonte com tartarugas. A decoração dos espaços é cuidadosamente realizada pela proprietária.

O público que é hospedado pela pousada se alterna entre turistas em férias de outras cidades nacionais e de países do Mercosul, principalmente Uruguai e Argentina, que querem conhecer nossa cidade. No entanto, a pousada também recebe trabalhadores e empresários que chegam aqui a negócios e suas empresas normalmente fazem as reservas antecipadas e obtém valores especiais nas diárias.

Finalmente, na proposta do estudo o item acessibilidade nesta pousada percebemos que a lei nacional é cumprida, com algumas ressalvas necessárias, dos 9 quartos um deles (o Rei Alberto) conta com barras de apoio no banheiro e espaços condizentes com a circulação de cadeira de rodas (segundo a funcionária, pois não conseguimos visitá-lo, uma vez que estava aguardando a chegada do hóspede cadeirante). Percebemos que, em alguns espaços comuns, pessoas com mobilidade reduzida ou cadeirantes enfrentam algumas dificuldades já que não há marcações exclusivas e sinalizadoras nesses locais.

4. CONCLUSÕES

A partir da pesquisa de campo e leituras da temática, verificamos que o turista que decidir se hospedar na Praia do Laranjal poderá enfrentar alguns desafios, como os de infraestrutura básica, tendo em vista que caso ocorram chuvas no período, os acessos em grande parte ficam intransitáveis, as ruas são bastante alagadiças, esburacadas, na sua maioria ainda não pavimentadas e oferecendo riscos a quem nelas transita.

Das duas pousadas que nos propusemos visitar, uma delas fica em um local próximo à praia com condições de trafegabilidade conforme as citadas acima, já a outra que foi visitada tem acesso privilegiado, por rua asfaltada e sendo também bem próxima à orla.

Dante da dificuldade de realização da nossa proposta de estudo verificamos que acessibilidade é um tema secundário, pelo menos nos anúncios dos estabelecimentos analisados, mesmo que os locais ofereçam os espaços não se propõem a divulgar esse tipo de acomodação com maior atenção.

Emerge desta pesquisa a necessidade da criação de políticas públicas regendo sobre a acessibilidade em estabelecimentos hoteleiros que estejam, também, alinhadas ao interesse do setor privado.

Como limitação do estudo, constatamos frustração pela resistência dos locais em oferecer informações, preferindo redirecionar para seus *sites* ou *Whatsapp*. Acreditamos que este comportamento se deve ao medo da exposição, mas ressaltamos que transitar nesses espaços é essencial para nossa formação como turismólogos, pois são eles que impactam a experiência dos turistas.

Outra dificuldade encontrada foi a escassez de pesquisas a respeito do tema, sobretudo associando acessibilidade a pousadas. De maneira geral, as pesquisas já realizadas sobre o tema são de cunho exploratório e descritivo, o que faz com que percebemos e pensemos que é, ainda, pouco pesquisado academicamente.

Fica, como sugestão para futuros estudos sobre o tema, a realização de pesquisas com este cunho e, também, com os hotéis da área central de Pelotas,

já que toda cidade que tem possibilidade, potencial ou intenção de explorar o ramo turístico precisa valorizar este público, pois “um ambiente acessível tem o condão de atrair o público com deficiência ou mobilidade reduzida, que está disposto a pagar mais por esta comodidade” (LYU, 2017 *apud* FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020) e que necessita de um olhar e espaço individualizado.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MOBI. **Conheça a Praia do Laranjal**. Portal Praia do Laranjal. Pelotas, 2010. Disponível em: <https://www.praiadolaranjal.tur.br/conheca-praia/historia>. Acesso em: 25 set. 2024.

ALMEIDA, G. S.; PELISSARI, A. S. Satisfação do consumidor com base nos atributos do serviço de hospedagem. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 32 - 53, maio/ago 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **PORTARIA MTUR Nº 100, DE 16 DE JUNHO DE 2011**. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/portarias-arquivos/portaria-2011/PORTARIA-N-100c-DE-16-DE-JUNHO-DE-2011>. Acesso em: 25 set. 2024.

FERST, M. da C.; SOUZA, J. I. S. de; COUTINHO, H. R. M. Acessibilidade em meios de hospedagem: o uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência. **Turismo: Visão e Ação**, v. 22, n. 3, p. 446 - 462, set. 2020.

FERST, M. da C.; ANJOS, S. J. G. dos; KUHN, V. R. Valoração da Acessibilidade na Hotelaria e a Lealdade do turista com Deficiência. **Revista Científica do programa de Pós Graduação em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí**. Balneário Camboriú, v. 25, p. 243 - 262, mai/ago 2023.

GIL, C. A. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MENDONÇA, Fernanda Moraes de; MEDEIROS, Mirna de Lima. Satisfação e lógica dominante do serviço em meios de hospedagem. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XI, n. 2, p. 246-270, dez. 2014.

RIBEIRO, Karla Cristina Campos. **Meios de hospedagem**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011. Disponível em: https://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_meios_hosp.pdf. Acesso em: 03 set. 2024.

TEMOTEO, Joelma Abrantes Guedes; BRANDÃO, Jammilly Mikaela Fagundes; SILVA-LACERDA, Jefferson Oliveira da. Expectativa x Experiência: análise de avaliações publicadas em redes sociais sobre a qualidade dos serviços de meios de hospedagem classificados pelo SBClass. **Revista Turismo em Análise**, São Paulo, Brasil, v. 28, n. 1, p. 39–52, 2017.