

Hotéis amigos do autista: Uma análise dos elementos de acessibilidade utilizados em um hotel para receber hóspedes autistas

Gabriel Costa Felipe¹

Uéslei Paterno²

RESUMO

Para pessoas com o Transtorno do Espectro Autista (TEA), existem diversas barreiras que podem impactar negativamente sua experiência turística. A fim de compreender como pode ser implementada a acessibilidade para hóspedes autistas em hospedagens, esta pesquisa teve como objetivo analisar os elementos de acessibilidade utilizados em uma hospedagem com selo “Empresa amiga do autista” em Santa Catarina. Para tal, foram pesquisados diversos elementos que tornam um hotel acessível para hóspedes autistas e, com estes, foi elaborada uma lista para análise de acessibilidade para TEA em hotéis, contendo 22 observações e questionamentos. Ao aplicar a lista, foi possível analisar de forma estruturada a presença de diversos elementos de acessibilidade para TEA no hotel e identificar aspectos que necessitam de melhora. Após a aplicação, a lista foi ampliada para 26 itens, e pode ser utilizada para analisar outros meios de hospedagem ou adaptada para outras áreas, promovendo maior inclusão e qualidade de vida para pessoas com TEA em diferentes contextos.

Palavras-chave: Transtorno do Espectro Autista; Acessibilidade; Turismo Acessível; Hotelaria.

ABSTRACT

For people with Autism Spectrum Disorder (ASD), there are several barriers that can negatively impact their tourism experience. To better understand how accessibility can be implemented for guests with autism in hotels, this study aimed to analyze the accessibility elements used in a hotel with the “Autistic Friendly Company” stamp in Santa Catarina. To this end, several elements that make a hotel accessible for autists were researched to develop a list to analyze accessibility for ASD in hotels, containing 22 observations and questions. By applying the list on the hotel, it was possible to analyze in a structured way the presence of various accessibility elements for ASD and how they were applied and also identify aspects that could be improved. After the application, the list was expanded to 26 items, which can be used as a tool to analyze other accommodations or be adapted to apply in other areas, promoting greater inclusion and quality of life for individuals with ASD in different contexts.

Keywords: Autism Spectrum Disorder; Accessibility; Accessible Tourism; Hospitality.

1 INTRODUÇÃO

Durante uma visita ao McDonald's, notei na parede uma alusão às pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), acompanhada de um cardápio adaptado para esse público, que incluía pictogramas para auxiliar na visualização dos ingredientes e simplificava o processo de fazer o pedido por meio de gestos, promovendo a acessibilidade para pessoas autistas. Então, como estudante de Hotelaria, questionei-me como a acessibilidade para TEA

¹ Graduando do CST em Hotelaria, Câmpus Florianópolis-Continente, IFSC.

² Professor orientador, Câmpus Florianópolis-Continente, IFSC. Mestre em Linguística. Especialista em educação profissional inclusiva.

poderia ser implementada em meios de hospedagem. A inspiração para realizar a presente pesquisa surgiu da minha incapacidade, naquele momento, de pensar em uma resposta.

O turismo, para muitos, é uma solução para escapar da monotonia do dia-a-dia, possibilitando a interação com novas culturas, pessoas e lugares, aprender diferentes costumes, idiomas e muito mais. Essas experiências podem contribuir para o bem-estar e a sensação de satisfação com a vida dos turistas (Sirgy *et al.*, 2011), auxiliando-os com o estresse do cotidiano e criando momentos a serem recordados.

De acordo com o Ministério do Turismo (2023a), em média um a cada três brasileiros viajam no verão, sendo 97% dessas viagens em destinos nacionais. Ao chegarem em seus destinos, 47% dos turistas ficam nas casas de amigos ou parentes, enquanto a outra metade se hospedam em hotéis, pousadas, Airbnb's, resorts, hostels e outros tipos de hospedagens.

Essas hospedagens, portanto, desempenham um papel crucial para o turismo, proporcionando um ambiente seguro e confortável para a pernoite de mais da metade de todos os turistas de uma região. Dada sua importância, evidencia-se a necessidade de que essas hospedagens sejam acessíveis para que todos os turistas, independentemente de suas limitações ou necessidades possam desfrutar do turismo, sem a preocupação de suas condições impactarem negativamente suas experiências.

No Brasil, a população deficiente com 2 anos ou mais consiste em aproximadamente 18,6 milhões de pessoas, cerca de 8,9% da população brasileira desse grupo etário. Apesar dos avanços legislativos que ocorrem no Brasil a respeito da defesa dos direitos do cidadão deficiente desde a aprovação da Lei Braille de 1962 e a Lei nº 7.070 de 1982, referente à auxílio para deficientes físicos, estudos apontam que a população deficiente brasileira ainda se encontra com dificuldade de ter seus direitos definidos por lei assegurados (Gomes, 2023; Lemos; Duarte, 2017;). Logo, observa-se a necessidade por maiores investimentos em iniciativas que promovam a acessibilidade e a inclusão social.

O Ministério do Turismo e a Embratur iniciaram, em 2012, o “Programa Turismo Acessível”, que consiste em um conjunto de ações para promover a inclusão e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística com segurança e autonomia (Brasil, 2012). No mesmo ano, foi promulgada a Lei nº 12.764, também conhecida como Lei Berenice Piana, que criou a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, que equipara a pessoa com TEA à pessoa com deficiência (PcD) para todos os efeitos legais, incluindo-as no Decreto Legislativo nº 186 de 2008, cujo seu artigo nº 30 determina que os Estados Partes (os países que assinaram o

decreto) devem tomar medidas apropriadas para que pessoas deficientes possam ter acesso, em igualdade de oportunidades, a locais recreativos e turísticos.

Nos últimos anos, uma iniciativa que surgiu para promover a acessibilidade e a inclusão de pessoas autistas em diversos empreendimentos é a da distribuição do selo “Empresa Amiga do Autista”. Atualmente, há diferentes versões desse selo, cada uma com seus próprios requisitos, visto que sua concessão é realizada por diferentes empresas privadas em todo o Brasil, como aquelas que oferecem treinamentos especializados. No entanto, desde 2023, em cidades como Natal e Petrópolis, o poder público aderiu ao movimento e lançou sua própria versão do selo (Natal [RN], 2024; Petrópolis [RJ], 2024). Isso representa um avanço em direção a um futuro onde possa existir uma norma nacional, seguida por um órgão brasileiro que assegure a fiscalização da acessibilidade para TEA e a concessão do selo, com requerimentos uniformes, em todo o país. Todavia, para isso, também é necessário que existam informações e dados que abordam a acessibilidade para o TEA.

Atualmente, muitos dos estudos científicos publicados sobre o TEA abordam seu diagnóstico, tratamento, métodos de ensino, estudos comportamentais e outros aspectos do transtorno. No entanto, poucos trabalhos investigam os elementos que tornam o turismo acessível para pessoas autistas (Mora, 2022). Além disso, grande parte dos materiais desenvolvidos para implementar acessibilidade para esse público estão bloqueados por *paywalls*, ou inscrições em cursos, dificultando o acesso a esse tipo de informação. Diante disso, apresenta-se a problemática desta pesquisa: Como é implementada a acessibilidade para pessoas com TEA na hotelaria?

O objetivo geral desta pesquisa contempla analisar os elementos de acessibilidade voltados para hóspedes com TEA presentes em uma hospedagem com selo “Empresa Amiga do Autista”. Para alcançar este objetivo, esta pesquisa também busca estabelecer quais elementos tornam um hotel acessível para esse público e, com estes, elaborar uma lista de verificação de acessibilidade para TEA em hotéis.

A justificativa desta pesquisa se correlaciona com as diretrizes da Lei Berenice Piana, que visam incentivar a conscientização sobre o TEA, estimular a pesquisa científica sobre a acessibilidade para o TEA e promover a formação e capacitação de profissionais especializados no atendimento a pessoas autistas, bem como os direitos da pessoa autista a uma vida digna, à integridade física e moral, ao livre desenvolvimento da personalidade, à segurança e ao lazer.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Transtorno do Espectro Autista (TEA)

O TEA é um transtorno de neurodesenvolvimento caracterizado por déficits na comunicação e interação social e pela presença de interesses restritos e comportamentos repetitivos. Alguns exemplos comuns das manifestações do autismo são a ecolalia, o uso de frases idiossincráticas, a adesão inflexível a rotinas e a hiper ou hiporreatividade a estímulos sensoriais, como sons, luzes, cheiros, sabores e texturas. (*American Psychiatric Association* [APA], 2022; Bai *et al.*, 2019)

No Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais (DSM-5), é destacado que essas manifestações do TEA podem ser explicadas exclusivamente pela presença do transtorno do desenvolvimento intelectual ou pelo atraso global do desenvolvimento, visto que, embora esses transtornos frequentemente co-ocorram com o TEA, não são necessários para o diagnóstico, ou seja, nem todo indivíduo autista possui esses transtornos. Além destes, também há outros transtornos psiquiátricos que podem ser comórbidos ao TEA, na qual os mais comuns são ansiedade, depressão, Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH) e o Transtorno Alimentar Seletivo. (APA, 2022)

Entende-se que caso de TEA é único, com necessidades, preferências, estereotípias ou possíveis comorbidades que podem variar amplamente de indivíduo para indivíduo (Masi *et al.*, 2017). O diagnóstico do TEA é realizado de forma clínica, e para cada caso é atribuído um nível de gravidade, que varia de um a três, conforme a estimativa de apoio que o autista necessita devido a severidade de seus déficits. Indivíduos classificados no nível três requerem apoio muito substancial, os de nível dois, apoio substancial, enquanto aqueles no nível um, apesar de apresentarem déficits comportamentais e de comunicação social menos graves, ainda enfrentam dificuldades e necessitam de suporte. (APA, 2022)

Sobre a prevalência do autismo, grandes estudos fundados nos Estados Unidos publicam números que variam, como 1 para cada 36 crianças (Maenner *et al.*, 2023), 1% a 2% (APA, 2022) e 1.5% a 2.3% (Shaw *et al.*, 2023). No Brasil, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) incluiu o autismo pela primeira vez no Censo de 2022 sobre pessoas com deficiência, todavia, os resultados ainda não haviam sido publicados no período de realização desta pesquisa.

Visto que as comorbidades e as manifestações do TEA não apresentam sinais que sejam imediatamente evidentes para outras pessoas, o autismo é considerado uma deficiência invisível. O símbolo de girassóis, que representa os indivíduos com deficiências invisíveis, é muito utilizado por autistas em cordões de identificação, assim como a fita quebra-cabeça, que é o símbolo mundial da conscientização do autismo, também utilizado para identificar o

atendimento prioritário para a pessoa com TEA. (Conselho Nacional de Justiça [CNJ], 2023; APA, 2022)

Segundo Mora (2022, apud Karl *et al.*, 2020), a possibilidade das manifestações causadas pelo TEA, que podem dificultar ou impossibilitar a participação do indivíduo autista na prática de atividades turísticas, pode fazê-lo sentir-se excluído e afetar suas intenções de viajar. Em seu estudo, onde questionou 143 pessoas a respeito dos desafios enfrentados por autistas no turismo, Mora aponta que em torno de 70% dos entrevistados que já realizaram atividade turística encontraram barreiras ao viajarem, destacando-se o preconceito e a intolerância ao transtorno e a falta de atendimento qualificado, seguidos pela falta de infraestrutura, sinalização, informação e equipamento de auxílio. Além disso, 63% dos entrevistados afirmaram que o TEA já foi motivo para não viajar.

2.2 Turismo acessível

De acordo com a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Brasil, 2008), a pessoa com deficiência é definida como aqueles que possuem impedimentos físicos, mentais, intelectuais ou sensoriais de longo prazo, na qual, ao interagirem com diversas barreiras, podem resultar na obstrução da sua participação na sociedade em igualdade de condições comparado às demais pessoas. Também é destacado que o conceito de deficiência está em constante evolução, e que resulta da interação entre a pessoa com deficiência e as barreiras de acessibilidade.

Sobre os direitos das pessoas com deficiência, incluem-se aqueles presentes na Declaração Universal dos Direitos Humanos, visto que “todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos” (Organização das Nações Unidas [ONU], 1948, art. 01) e, no Estatuto da Pessoa com Deficiência, é definido que o Estado Parte e a sociedade se comprometem a tomar medidas para garantir às pessoas com deficiência a igualdade de oportunidades com as demais pessoas e sua proteção contra a discriminação, e também a efetivação dos direitos referentes à:

“vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária” (Brasil, 2015, art. 08)

A acessibilidade pode ser definida como um conjunto de medidas cujo objetivo é garantir às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida a possibilidade de utilização

e condição de alcance de espaços, produtos e serviços com segurança e conforto, proporcionando autonomia e independência individuais, assim como a liberdade para fazer as próprias escolhas. Essas medidas incluem, por exemplo, o atendimento prioritário, o acesso à informação, a implementação de tecnologias assistivas, a realização de adaptações arquitetônicas dos ambientes e a identificação e eliminação de barreiras. (Brasil, 2008, 2015)

Segundo Sasaki (2006, *apud* Sasaki, 2009), a acessibilidade pode ser dividida em seis dimensões: a arquitetônica, que busca remover barreiras físicas; a comunicacional, que visa facilitar a comunicação entre as pessoas; a metodológica, que busca a adaptação de métodos e técnicas de lazer, trabalho, educação, etc; a instrumental, que visa adaptar o acesso a ferramentas, instrumentos, utensílios, etc; a programática, a fim da adequação de políticas públicas, legislações, normas, etc; e, por fim, a atitudinal, que trabalha para combater preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nas interações sociais em relação às pessoas com deficiência.

A introdução da acessibilidade no turismo, dando origem à expressão “turismo acessível”, foi um conceito introduzido em 1980 na Conferência de Manila, nas Filipinas, que resultou no reconhecimento internacional de que toda população tem o direito de usufruir de atividades turísticas, independentemente de suas limitações (Ferreira, 2013). Isso inspirou, ao longo dos anos, grandes avanços na promoção da igualdade social, visto que, hoje, em torno de 9% da população brasileira acima de dois anos são pessoas com deficiência (Gomes, 2023) e que, sem medidas de acessibilidade, como a implementação de rampas para cadeirantes ou braile para pessoas com deficiências visuais por exemplo, essas pessoas enfrentariam grandes barreiras durante a prática turística para acessarem os serviços e exercerem sua autonomia.

Além disso, há também as vantagens que essas mudanças podem trazer ao mercado. Ao promover serviços acessíveis de qualidade, é possível tornar as pessoas com deficiência em potenciais clientes, pois o turista que busca por acessibilidade trata-se de “um público que gasta dinheiro, permanece mais tempo nos destinos e tem uma grande tendência à fidelização” (Smith; Amorim; Soares, 2013, p. 6). Dessa forma, abrangem-se os tipos de consumidores de um estabelecimento, ao mesmo tempo que se contribui para a implementação da igualdade social. (Portugal, 2012)

O Ministério do Turismo destaca também que o turista com deficiência muitas vezes viaja com duas ou três pessoas não deficientes acompanhantes e que ao planejarem suas viagens, alguns dos pontos de interesse destes turistas são: meios de transporte disponíveis para chegar ao local, condições do transporte público, informações sobre o comércio local, hotéis, segurança e acessibilidade dos atrativos turísticos. (Brasil, 2023b)

Na hotelaria, um dos gestos mais importantes do serviço é proporcionar hospitalidade, oferecendo um ambiente acolhedor e seguro, onde todos os hóspedes sejam sempre recebidos com igualdade e respeito (Portela, 2020). Para Castelli (2010, *apud* Santiago, Brambilla, 2020), um meio de hospedagem deve almejar proporcionar uma hospitalidade que atenda as necessidades de cada turista de forma adequada e personalizada. Portanto, a aplicação da acessibilidade em hospedagens torna-se essencial para cumprir com o princípio da hospitalidade, pois sua falta resulta na desigualdade de atendimento, como afirmam Santiago e Brambilla:

“se um meio de hospedagem não for acessível, ele não estará colocando em prática um dos principais fundamentos da hospitalidade, que é o bem receber, o bem acolher, e isso influenciará diretamente e de forma negativa a satisfação do hóspede com deficiência, pois o mesmo não terá seus direitos de acesso atendidos.” (Santiago e Brambilla, 2020, p. 389)

O Estatuto da Pessoa Deficiente também estabelece, em seu artigo nº 45, a respeito de hotéis, pousadas e similares, que “estabelecimentos já existentes deverão disponibilizar, pelo menos, 10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível” (Brasil, 2015). O Projeto de Lei 230/19, que ainda aguarda aprovação, sugere alterações neste artigo do Estatuto da Pessoa Deficiente, onde se atribuiria uma norma padrão de acessibilidade para definir com maior clareza o que deve ser considerado um “dormitório acessível”, além de exigir aos hotéis que não cumprissem a meta de acessibilidade (por impossibilidades técnicas) a oferecerem 10% de desconto na diária de pessoas com deficiência (Brasil, 2019a). Dessa forma, percebe-se uma atual lacuna nos critérios da lei brasileira a respeito da implementação da acessibilidade para a pessoa deficiente em hotéis. Para a pessoa com TEA, somando-se a escassez de estudos que abordam a acessibilidade no turismo para pessoas autistas (Mora, 2022), torna-se um desafio ainda maior estabelecer se um hotel é ou não acessível para esses indivíduos.

A constante busca pela acessibilidade contribui para que mais indivíduos tenham a oportunidade de participar e se beneficiar da prática turística, promovendo seu bem estar e sensação de satisfação com a vida (Sirgy *et al.*, 2011). Todavia, apesar da ênfase da presente pesquisa no cenário turístico e hoteleiro, é importante reconhecer que a acessibilidade deve ser considerada em todos os contextos da atividade humana, pois, como afirma Sasaki:

“a acessibilidade é uma qualidade, uma facilidade que desejamos ver e ter em todos os contextos e aspectos da atividade humana. Se a acessibilidade for (ou tiver sido) projetada sob os princípios do desenho universal, ela beneficia todas as pessoas, tenham ou não qualquer tipo de deficiência. “ (Sasaki, 2009, p. 02)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o objetivo de analisar como os hotéis amigos dos autistas proporcionam a acessibilidade para pessoas com Transtorno do Espectro Autista, a abordagem adotada no presente artigo é a qualitativa (Freitas; Prodanov, 2013; Severino, 2013), por meio de um estudo de caso (Gil, 2017) realizado entre os meses de abril e junho de 2024.

Para definir a população do estudo, foi realizado um levantamento na internet dos hotéis que divulgam possuir iniciativas de acessibilidade para hóspedes autistas no Brasil, resultando em um total de seis hospedagens. Destes hotéis, um foi selecionado para a amostragem não-probabilística da pesquisa. A seleção foi feita por amostragem intencional (Freitas; Prodanov, 2013), onde foi escolhido para visita uma hospedagem em Santa Catarina por possuir o selo “Empresa Amiga do Autista” em seu site e aparecer em diversas matérias sobre acessibilidade para o TEA. Destacou-se, nesta etapa da pesquisa, a dificuldade para encontrar informações claras sobre quais hospedagens são acessíveis para pessoas autistas, visto que na grande maioria dos casos esta informação foi encontrada apenas através de matérias ao invés de estarem presentes e destacadas nos sites dos hotéis, enfatizando o que concluem Macedo e Sousa (2019), em seu estudo sobre a acessibilidade no marketing do turismo, a respeito da falta de consciência e aplicação da acessibilidade por parte de organizações e grupos hoteleiros em seus sites, plataformas e marketing digital.

Antes da visita ao hotel, foi necessário entrar em contato direto com a gerente geral da hospedagem para adquirir permissão para realização da pesquisa. Em seguida, foi feita uma reserva para 3 dias através do contato de WhatsApp do setor de reservas. A equipe do hotel estava ciente sobre o pesquisador durante a visita, portanto, a metodologia do cliente oculto para coleta de dados não se aplica no presente trabalho, apesar das vantagens de sua aplicação em empreendimentos turísticos por trazer resultados mais aproximados sobre a real vivência do cliente. (Aguiar; Oliveira; Mondo, 2021)

A fim de definir quais elementos são importantes para tornar um estabelecimento hoteleiro acessível para o público com TEA, foi desenvolvida uma lista de questionamentos e observações com base em fontes bibliográficas referentes à acessibilidade para pessoas autistas. Durante a visita na hospedagem, a lista foi utilizada como um instrumento para auxiliar na coleta de dados, utilizando de questionamentos objetivos e pontos observáveis pelo pesquisador. (Severino, 2013)

Os dados coletados durante a realização da pesquisa no hotel foram então analisados e discutidos no item a seguir, com intuito de divulgar as iniciativas que a hospedagem utiliza para tornar seu estabelecimento acessível ao público autista e validar a lista que foi

desenvolvida como uma ferramenta de avaliação de acessibilidade para TEA em meios de hospedagem.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Para auxiliar na análise dos elementos de acessibilidades para TEA presentes no hotel, foi elaborada uma lista de observações e questionamentos que pode ser aplicada em empreendimentos hoteleiros. Esse instrumento foi produzido com base em estudos, matérias, leis e obras que discutem sobre o TEA, seus direitos, as possibilidades de acessibilidade e as dificuldades encontradas por pessoas autistas no turismo.

A lista, quando aplicada no hotel, tinha 22 itens, e após a realização da visita, a mesma foi ampliada para 26 itens. Os itens adicionais se dão pela adição de um novo item e pela fragmentação de outros itens já existentes, por motivos que serão explicados no decorrer da análise. Foram adicionadas como Apêndice A a lista com as alterações após a visita, e, como Apêndice B, a lista que foi aplicada na hospedagem, que pode servir como exemplo de sua utilização.

Os itens foram divididos em 5 categorias, sendo elas “Informação”, “Reserva”, “Serviço”, “Infraestrutura” e “Promoção da acessibilidade das pessoas com TEA na sociedade”. As categorias foram estabelecidas após a definição dos itens, a fim de organizá-los em ordem lógica e tornar mais eficiente a aplicação da lista.

Na categoria “Informação”, com 4 itens, é analisado se o hotel divulga ser acessível para pessoas autistas, se divulga informações que auxiliam na familiarização dos ambientes do hotel, se divulga seus horários de funcionamento e se avisa e mantém seus hóspedes atualizados em situações de possível estímulo sensorial. Na categoria “Reserva”, com 4 itens, é analisado como, no momento da reserva, o hotel obtém a informação do hóspede ser ou não uma pessoa deficiente e suas necessidades especiais, como é encaminhada essa informação para o resto dos setores e se é oferecido descontos para pessoas com TEA. Na categoria “Serviços”, com 6 itens (7 após a visita), é analisado o serviço acessível prestado pelo hotel durante a estadia. Na categoria “Infraestrutura”, com 6 itens (9 após a visita), são analisados os preparos estruturais e dos equipamentos físicos para atendimento de pessoas com TEA. Por fim, na categoria “Promoção da acessibilidade das pessoas com TEA na sociedade”, com 2 itens, é analisado como o hotel contribui para promover a acessibilidade e conscientização do autismo e se o mesmo possui parcerias com organizações locais que trabalham com o autismo.

A seguir, são apresentados os itens da lista junto às suas justificativas, e depois, é feita a discussão dos dados coletados a partir de sua aplicação no hotel.

4.1 Lista de Verificação de Elementos de Acessibilidade em Hospedagens

4.1.1 Informação

1. O hotel se divulga como uma empresa acessível às pessoas com TEA?

Desde o planejamento da viagem, o turista com necessidades especiais busca informações sobre a acessibilidade local. Portanto, é importante que a existência do serviço acessível seja divulgada para alcançar o maior número possível de pessoas (Galvão; Minatel; Santos, 2024; Mora, 2022). Conseqüentemente, a divulgação dos elementos de acessibilidade estimula a busca de tais destinos por aqueles que procuram pelo turismo acessível. (Macedo; Sousa, 2019)

2. O hotel disponibiliza mapas virtuais, vídeos ou fotos de seus ambientes para auxiliar na familiarização dos locais?

Mapas virtuais, vídeos e fotos dos ambientes comuns de um empreendimento são recursos que a pessoa com TEA pode utilizar como ferramenta para se familiarizar, antes de visitar, com a aparência e a posição das facilidades disponíveis no local (Galvão; Minatel; Santos, 2024). Visto isso, a disponibilização dos mesmos em uma rede social ou site, por exemplo, pode auxiliar na redução de ansiedades e incertezas que desincentivam pessoas autistas a explorarem novos ambientes. (Mora, 2022)

3. O hotel informa os horários de funcionamento de suas facilidades?

Os horários de funcionamento das facilidades do hotel, como horário do café da manhã, de disponibilidade das piscinas, de funcionamento da academia e recreação, por exemplo, são informações importantes para o planejamento de uma viagem. A pessoa autista pode possuir uma forte aderência a rotinas e regras, portanto, informações claras e detalhadas que a auxiliem no planejamento e manutenção de tais rotinas podem ajudá-la a desfrutar de destinos turísticos com mais facilidade e tranquilidade. (Galvão; Minatel; Santos, 2024; APA, 2022; Mora, 2022)

4. O hotel avisa os hóspedes previamente em ocasiões com barulhos, aglomerações ou cheiros fortes?

A hiper-reatividade a estímulos sensoriais ou o Transtorno de Processamento Sensorial (TPS) podem estar presentes em um quadro de autismo, sendo condições que acometem sentidos básicos como audição, olfato, paladar, visão e tato (APA, 2022; Silva; Pereira; Reis, 2016). Portanto, em ocasiões que produzem muito estímulo sensorial ou aquele fora do comum, é essencial que a equipe mantenha as famílias atípicas informadas para evitar situações de grande estresse e ansiedade aos hóspedes com TEA. (Galvão; Minatel; Santos, 2024; Mora, 2022)

4.1.2 Reserva

5. O hotel disponibiliza em seu formulário de reservas um campo para autodeclaração de necessidade de atendimento especializado e possível descrição do atendimento necessário?

Devido à forma heterogênea que as características do TEA se manifestam para cada pessoa autista, é impossível prever as necessidades de todo autista sem informação prévia de cada caso (APA, 2022; Masi *et al.*, 2017). Dessa forma, é essencial que no momento da reserva sejam coletadas todas as informações necessárias para a preparação da equipe ao atendimento desse hóspede, tais como detalhes sobre como seu quarto deve ser arrumado ou como o alimento deve ser preparado. (Matteis, 2023a)

6. O hotel entra em contato com aqueles que comunicam necessidade de atendimento especializado para maiores informações?

Esta segunda afirmação das necessidades do hóspede é importante para garantir que todas as informações necessárias para seu bem estar foram comunicadas ao hotel e que nenhum detalhe importante foi ignorado por descuido ou esquecimento no momento da reserva por parte do hóspede.

7. O setor de reservas comunica os outros setores do hotel sobre a reserva de hóspedes com necessidade de atendimento especializado?

Além do setor de reservas anotar as necessidades especiais dos hóspedes, também é necessário que essas informações sejam repassadas para o restante da equipe do hotel. A boa comunicação interna é essencial para oferecer um serviço de qualidade, evitando transformar

tarefas corriqueiras em desafios e a ocorrência de situações constrangedoras que resultem na decepção do cliente e na queda de qualidade do atendimento. (Sousa, 2016)

8. O hotel oferece descontos para pessoas com TEA ou seus acompanhantes?

Considerando as possíveis lacunas na lei brasileira a respeito da falta de critérios para implementação da acessibilidade em hotéis (Brasil, 2019a), principalmente aquela voltada para pessoas com TEA, devido a escassez de estudos do tema, a falta da acessibilidade e atendimento qualificado no setor hoteleiro podem resultar em frustração e eventual desistência pela busca da atividade turística por parte de pessoas autistas e suas famílias, como aponta Mora (2022). Oferecer descontos para o público com TEA, além servir de incentivo para que pratiquem turismo e conheçam novos lugares, pode resultar ao hotel um aumento no número desses hóspedes, seus acompanhantes, familiares e amigos.

4.1.3 Serviço

9. O hotel conscientiza e treina seus funcionários sobre hóspedes com TEA e como atendê-los de forma adequada?

O estudo de Mora (2022), sobre os obstáculos para pessoas autistas na prática da atividade turística, revela que as barreiras atitudinais são os obstáculos mais comuns e que mais afetam o lazer do turista autista e suas famílias. Sendo essas barreiras o preconceito, a intolerância e a falta de atendimento qualificado. Portanto, para que haja acessibilidade para o TEA, é fundamental que o hotel mantenha seus funcionários conscientes sobre a forma adequada de atendê-los e proporcionar um ambiente acolhedor e sem julgamentos através de treinamentos que englobam desde tópicos básicos sobre o autismo até estratégias de comunicação eficazes. (Galvão; Minatel; Santos, 2024; Matteis, 2023a)

10. O hotel possui profissionais de apoio ou terapeutas?

Quanto mais grave o nível do TEA, maior é a sua necessidade por apoio (APA, 2022). A presença de recursos de apoio em hotéis, como profissionais de apoio ou terapeutas, prontos para recebê-los na ocorrência de alguma gravidade, pode transmitir para esses indivíduos e suas famílias uma sensação maior de conforto em suas viagens, visto que estão mais vulneráveis devido a alterações em suas rotinas e por estarem longe de suas casas. (Galvão; Minatel; Santos, 2024)

11. O hotel oferece atendimento prioritário para pessoas com TEA?

De acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência, em seu artigo nº 9, e a Lei Nº 10.048, em seu artigo nº1, toda pessoa com deficiência e seus acompanhantes têm direito a receber atendimento prioritário, e é decretado pela Lei Berenice Piana, em seu artigo nº 1, que o autista é considerado pessoa com deficiência para todos os efeitos legais (Brasil, 2015, 2012, 2000).

12. O hotel auxilia pessoas com TEA na escolha de quartos que atendam melhor suas necessidades, como quartos mais silenciosos e com menor fluxo de pessoas no corredor?

Para pessoas com TEA, permanecer em locais com muitos ruídos ou grande fluxo de pessoas pode causar estresse e ansiedade, devido à hiper-reatividade a estímulos sensoriais ou o Transtorno de Processamento Sensorial (APA, 2022; Silva; Pereira; Reis, 2016). Portanto, para evitar que o hóspede autista passe por algum desconforto durante sua estadia, uma medida que pode ser tomada pela equipe do hotel é auxiliar esses indivíduos na escolha de quartos onde os corredores sejam mais vazios e haja menos barulho gerado pelo ambiente ao redor. (Galvão; Minatel; Santos, 2024; Mora, 2022)

13. O hotel atende necessidades alimentares específicas?

A sensibilidade oral atípica é comumente presente no diagnóstico da pessoa autista, e torna a prática alimentar em uma atividade que pode envolver diversos hábitos restritivos ou rituais envolvendo sabor, cheiro, textura e aparência da comida. Nesses casos, o não cumprimento de suas necessidades alimentares específicas podem causar diversas complicações, como reações extremas, rejeição do alimento, ou problemas gastrointestinais devido a comorbidades. (Galvão; Minatel; Santos, 2024; APA, 2022; Mora, 2022; Chistol *et al.*, 2018)

14. O hotel oferece a possibilidade de adaptação do enxoval, como mais travesseiros ou opções de tecido e cobertores?

O TEA está associado ao risco aumentado de desenvolver transtornos primários do sono, como por exemplo, a apnéia obstrutiva do sono e a síndrome das pernas inquietas, e secundários, devido às condições coexistentes ao autismo, como epilepsia, ansiedade, depressão, etc. Além disso, o uso de medicações como remédios psicotrópicos ou anti epilépticos, podem causar interrupção na rotina normal do sono. Essa interrupção pode resultar em problemas comportamentais, sonolência diurna e piora na saúde (APA, 2022; Mora, 2022;

Buckley et al., 2020). Portanto, nesses casos, são indispensáveis quaisquer esforços para melhorar a qualidade de sono de pessoas com TEA, seja alterando tecidos que os incomodam ou usando travesseiros como barreira para evitar que caiam da cama, por exemplo. (Matteis, 2023b)

Item adicional: O hotel oferece o serviço de café da manhã no quarto sem custo para famílias atípicas?

Este item foi adicionado após a visita, ao observar no hotel a iniciativa em oferecer o serviço de café da manhã no quarto do hóspede sem custo para as famílias atípicas. A importância dessa ação se dá pela sensibilidade sensorial da pessoa autista que pode causar desconforto ao indivíduo em situações de aglomeração, como por exemplo, no salão onde o café da manhã é servido no hotel. (Matteis, 2023b; APA, 2022)

4.1.4 Infraestrutura

15. A sinalização dos locais no hotel são claras e objetivas?

A clareza e a objetividade na sinalização são fundamentais para criar ambientes mais inclusivos para pessoas com TEA (Galvão; Minatel; Santos, 2024; Mora, 2022). Pela dificuldade de alguns indivíduos autistas interpretarem comunicação ambígua ou sutil, uma boa sinalização pode auxiliar com essas incertezas e em sua compreensão de um novo ambiente.

16. O hotel possui assentos prioritários?

A importância das leis que concedem o direito ao atendimento prioritário para autistas se dá pela comum presença de sintomas que tornam os ambientes hiper estimulantes, podendo causar sobrecargas sensoriais prejudiciais para o indivíduo (APA, 2022). A fim de contribuir com a inclusão social dessas pessoas, além do atendimento prioritário, adequações como a disponibilização de assentos preferenciais na recepção ou em restaurantes, por exemplo, podem auxiliar na redução do estresse causado por ambientes sociais aos autistas. (Mora, 2022)

17. O hotel dispõe de tecnologia assistiva, como vocalizadores ou fones abafadores, e equipamentos de auxílio, como pulseiras ou crachás de identificação?

A tecnologia assistiva consiste de produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, práticas e serviços que visam promover a autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (Brasil, 2022, 2019b; Moresi *et al.*, 2018). No caso do TEA, existem, por exemplo, o fone abafador, que pode auxiliar indivíduos com sensibilidade ao som ou ruídos ao abafar os sons externos, e vocalizadores para comunicação alternativa, que auxiliam indivíduos com déficits na fala e interação social, reproduzindo mensagens pré-gravadas através do toque. (Galvão; Minatel; Santos, 2024; Brasil, 2023c; Mora, 2022)

18. O hotel possui uma versão adaptada de seus cardápios para hóspedes com TEA?

Devido aos déficits na comunicação e interação social, muitos autistas enfrentam dificuldades para se expressar, o que prejudica sua autonomia e desejo de participar de interações sociais. Para estes indivíduos pode ser difícil, por exemplo, estabelecer uma conversa normal, iniciar ou responder a interações sociais ou até comunicar-se verbalmente (APA, 2022). Visto isso, é possível desenvolver uma versão adaptada do cardápio para o TEA, que faz uso de pictogramas dos pratos e ingredientes, junto a um guia para expressar o que deseja através de sinais e gestos simples, a fim de facilitar a realização do pedido. (Aleñá *et al.*, 2020)

19. A arquitetura do hotel foi adaptada para evitar sons e luzes em excesso e aglomerações?

Muitos autistas que participam de atividades turísticas apontam a falta de uma infraestrutura adequada no mercado, característica de barreiras arquitetônicas relacionadas às limitações físicas e estruturais em edifícios (Mora, 2022). Diversos pontos estruturais dos ambientes podem ser adaptados para que se tornem mais acessíveis para pessoas autistas, como por exemplo, instalação de vidros anti ruídos nos quartos ou aplicação de espumas que abafem o som em ambientes que geram muito barulho, o uso ou opção de iluminação menos intensa nos ambientes ou até adaptações estruturais para diminuição de aglomerações. (Galvão; Minatel; Santos, 2024)

20. O hotel possui salas sensoriais? (também conhecidas como “espaços sensoriais” ou “espaços de fuga”) E estas são equipadas com materiais sensoriais, como luzes suaves, objetos e brinquedos táteis e música relaxante?

Salas sensoriais são espaços planejados para oferecer conforto e uma ambientação leniente para pessoas autistas, onde o indivíduo possa se entreter, tranquilizar ou se regular após uma sobrecarga sensorial com maior facilidade. (Galvão; Minatel; Santos, 2024; Mora, 2022)

4.1.5 Promoção da Acessibilidade das Pessoas com TEA na Sociedade

21. O hotel promove campanhas de conscientização sobre o TEA, como a divulgação de suas boas práticas e realiza ou divulga campanhas?

Criar oportunidades para conscientização contínua sobre o autismo e suas características, não somente para profissionais turísticos, como também para a população em geral, é fundamental para promover a acessibilidade e combater a ignorância e o preconceito associados ao transtorno. Para esse fim, hotéis podem realizar campanhas de sensibilização, apoiar ONGs que trabalham com o TEA e divulgar na internet conteúdo ou matérias sobre as suas boas práticas voltadas a essa população. (Galvão; Minatel; Santos, 2024; Mora, 2022; Barros, 2015)

22. O hotel possui parcerias com organizações locais que trabalham com o autismo?

Nos trabalhos de Galvão, Minatel e Santos (2024), Mora (2022) e Barros (2015), um detalhe que se destaca sobre a experiência do autista no turismo é a dificuldade em encontrar locais com aptidão em atender pessoas com TEA, o que pode apontar a uma falta de divulgação ou até a escassez dessa acessibilidade. Dessa forma, a união através de parcerias entre empresas acessíveis para TEA, onde divulgam entre si seus serviços, pode ser uma forma de solucionar essa dificuldade e facilitar o acesso da pessoa autista a outras localizações onde podem ser bem atendidas.

4.2 Discussão dos Dados Coletados

Neste tópico, são discutidos os dados coletados na hospedagem a partir da aplicação da lista, seguindo a ordem das categorias e seus itens.

Na categoria “Informação”, observa-se que, na internet, o hotel visitado divulga o selo “Empresa amiga do autista” em seu site, suas redes sociais e em sua página na Booking.com. Presencialmente, o selo também está impresso na parede da recepção e em diversos locais do hotel. Além disso, o hotel surge em matérias sobre acessibilidade para TEA na hotelaria em

revistas e sites de turismo. Tornando-se um hotel que, de diversas maneiras, se divulga como acessível para pessoas autistas.

Em suas redes sociais é possível encontrar diversos vídeos de locomoção pelas áreas comuns do hotel, como a recepção, piscinas, espaço kids, etc. Em época de eventos como natal ou festa junina, é possível visualizar como está (ou como foi no ano passado) a decoração do hotel pela internet, evitando surpresas que possam causar alguma resposta negativa. Auxiliando o indivíduo na familiarização dos seus ambientes.

No site do hotel, também é possível encontrar todas as informações sobre seus horários de funcionamento. No entanto, ao solicitar os horários no momento da reserva, a informação não foi passada, afirmando que esses dados são informados no momento do check-in (o que não é ideal para quem procura se planejar antecipadamente). No momento do check-in, como prometido, todos os horários foram informados, como o dos restaurantes, do café da manhã, das piscinas e da academia. No quarto também havia um folheto com informações dos horários.

De acordo com a equipe do hotel, é priorizado informar as famílias atípicas na ocasião ou possibilidade de eventos que possam causar desconforto à pessoa com TEA. Elas são informadas, por exemplo, no caso de uma queda de energia e qual a previsão de retorno, ou, quando possível, se alguém irá cantar parabéns, o que pode facilmente estimular uma pessoa autista, de acordo com a equipe do hotel. O hotel também bloqueia andares quando pintam paredes, o que pode causar cheiros fortes.

Na categoria “Reserva”, foi revelado pela equipe que, no passado, o hotel ativamente perguntava para todos, no momento de reserva, se havia alguém com TEA ou necessidades especiais dentre os hóspedes, porém notaram que isso não agradava algumas famílias, o que fez com que diminuíssem a frequência da pergunta e optando por implementarem o campo de autodeclaração de necessidades especiais no formulário de reservas. Essa informação condiz com o atendimento feito durante a realização da reserva no hotel para a pesquisa. Foi informado, também, que, como resultado do hotel reforçar a imagem de sua acessibilidade, e também pela divulgação do selo, muitas famílias agora iniciam o contato com o setor de reservas já informando serem atípicas.

Após informados pelo hóspede da existência de necessidade por atendimento especializado, o hotel encaminha um questionário para especificação das necessidades. Além disso, a equipe liga para o hóspede ou família a fim de confirmar e buscar por mais informações importantes, como por exemplo, questões de seletividade alimentar. Em seguida, essas informações são comunicadas para os outros setores do hotel através de uma ordem de

serviço, que destaca o apartamento que o hóspede irá ficar, e pontua suas necessidades especiais.

Após a família preencher no formulário de reserva que um hóspede possui TEA, o hotel oferece um desconto de 15-20% do total. Destaca-se a informação de que muitos hóspedes rejeitam o desconto, como gratidão ao hotel e a equipe pelos seus esforços para recebê-los.

Na categoria “Serviço”, é revelado que a equipe do hotel é treinada semestralmente para atender hóspedes autistas, essa frequência leva em consideração a rotatividade de funcionários do hotel e sua meta de ter a qualquer momento, no mínimo, 80% dos colaboradores treinados. Este curso fornecido aos funcionários têm duração de 6 horas e é apresentado por Amanda Ribeiro, da empresa Incluir Treinamentos e Certificação. É a partir da realização do curso e do desempenho da equipe que o hotel recebe dessa empresa o selo “Empresa Amiga do Autista”, que deve ser renovado anualmente.

Apesar da equipe ser treinada para receber hóspedes com TEA, o quadro de funcionários do hotel não conta com terapeutas ou profissionais de apoio. A equipe informou que hóspedes autistas de grau 3 são muito raros, e supõem que seja devido a preocupações com a saúde e constante necessidade de acompanhamento profissional. Dessa forma, a presença desses profissionais no quadro de funcionários do hotel pode, possivelmente, tornar as famílias de pessoas com TEA de grau 3 mais confortáveis com a ideia de realizar a prática turística, pois eles poderiam oferecer o apoio necessário aos autistas que frequentemente precisam desse atendimento. No entanto, ainda não existem estudos que confirmem essa hipótese, e permanece como uma sugestão baseada no estudo de Galvão, Minatel e Santos (2024).

O hotel atende o requisito da Lei N° 10.048 (Brasil, 2000) e do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015) a respeito da oferta de atendimento prioritário para pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue. Na recepção, uma área do balcão é reservada para atendimento prioritário, sinalizada com uma placa com os símbolos que representam esses grupos, como a fita quebra-cabeça.

O hotel e a equipe buscam evitar quaisquer ruídos ou aglomerações nos corredores dos quartos, a única exceção sendo o primeiro andar onde encontram-se apenas as áreas comuns do hotel. Além disso, a equipe se empenha em manter os ruídos controlados em todas as áreas do hotel, como ao solicitar para abaixar o volume de caixas de som com volume muito alto,

por exemplo. Visto isso, o elemento de acessibilidade referido no item 12, sobre auxiliar pessoas com TEA na escolha de quartos mais silenciosos e com menor fluxo de pessoas, torna-se desnecessário e não se aplica no hotel, uma vez que todas as unidades habitacionais são igualmente adaptadas para abafar ruídos e com similar fluxo de pessoas nos corredores.

A respeito de necessidades alimentares específicas, o hóspede pode informá-las no momento da reserva para que o hotel possa se preparar antes de sua chegada. Além disso, caso o hóspede não se adeque com o que foi preparado, o setor de alimentos e bebidas oferece sua cozinha para o indivíduo e família para compreender melhor o que essa pessoa consome e sua forma de preparo, para assim reproduzi-lo.

A respeito da oferta de enxoval adaptado, o hotel oferece cobertas mais pesadas, com uma gramagem pouco acima do normal (ainda é um cobertor comum, não é coberta ponderada), e fornece mais travesseiros, se necessário. Em alguns casos, se houver perigo do hóspede cair enquanto dorme, colchonetes podem ser colocados em volta da cama para forrar o chão.

Por fim, o hotel oferece o café da manhã no quarto sem custo para famílias atípicas, e foi a inspiração para a adição do respectivo item na lista.

Na categoria “Infraestrutura”, foi observado que a grande maioria dos ambientes do hotel são identificados por placas acima das portas, como “Espaço Kids”, “Restaurante X”, “Salão Y”, “Copinha”, etc. Além disso, locais com atendimento prioritário também são sinalizados com plaquinhas, como na recepção no salão do restaurante. Ambos ambientes possuem assentos prioritários, na recepção há dois bancos na área de atendimento prioritário e, nos restaurantes, há mesas prioritárias em diferentes pontos, para que o hóspede possa escolher se sentar onde achar mais confortável, também sinalizado. Dessa forma, o hotel mantém seus ambientes sinalizados de forma clara e objetiva.

A respeito de tecnologia assistiva e equipamentos de auxílio, é oferecido na recepção um cordão amarelo de girassóis ou quebra-cabeças e uma pulseira *kids* para que os funcionários possam identificar com mais facilidade a pessoa com TEA e atendê-la apropriadamente. O hotel também proporciona fones abafadores de ruído, apesar de serem pouco requisitados. No entanto, o hotel não possui tecnologia assistiva para auxiliar na comunicação não-verbal. Após a visita, a tecnologia assistiva voltada para comunicação não-verbal foi separada do item 17 em um novo item, a fim de evitar que a sua ausência seja negligenciada pela presença de outras tecnologias assistivas e equipamentos de auxílio presentes no hotel.

No restaurante, nos quartos, ou no site, o hotel não possui uma versão adaptada de seus cardápios para hóspedes com TEA, o cardápio normal do hotel também não possui fotos de todos os pratos, apenas dos mais populares. Destaca-se, todavia, possuírem um cardápio em braile.

Ao questionar a equipe sobre a arquitetura do hotel, foi informado que a estrutura não passou por grandes mudanças desde seu planejamento há 60 anos atrás, e que não foi projetada levando em consideração essas adaptações. Todavia, foi possível observar a presença de algumas adaptações na unidade habitacional, onde o hóspede pode escolher diferentes opções de iluminação através dos interruptores, na qual a mais forte utiliza a luz do teto, e a mais suave utiliza LEDs posicionados atrás de placas nas paredes da cama e da TV, esse posicionamento evita o contato direto entre o foco da luz dos LEDs e os olhos. Além disso, todas as janelas do quarto possuíam vidros anti ruídos, que abafam quase por completo os sons externos. Todavia, percebe-se que o hotel não foi projetado para evitar aglomerações, o que se evidencia, por exemplo, pela presença de apenas dois elevadores pequenos, um para cada prédio, e pelo uso de um único corredor principal no primeiro andar para ter acesso a todas as facilidades do hotel, com exceção de uma sala de eventos localizada no topo de um dos prédios. Para fins analíticos, o item 19 foi considerado positivamente na análise, visto que o hotel realizou duas das três adaptações supostas. Após a visita, a fim de separar as adaptações para luzes, sons e aglomerações em seus próprios itens, esse item foi subdividido em três itens distintos. Essa separação teve como propósito tornar a análise mais abrangente, garantindo que a ausência de uma adaptação específica não seja negligenciada pela presença de outra.

Ademais, o hotel não possui salas sensoriais, não cumprindo com proposto no item 20. Todavia, a equipe reconhece sua importância e oferece como alternativa para as famílias o uso de seu salão de eventos (quando não há eventos ocorrendo) para usarem como um espaço de fuga na ocasião de um momento de estresse intenso. Também há um espaço com mesa e cadeiras com baixa circulação de pessoas que oferecem para relaxamento. Todavia, a equipe informou que os hóspedes preferem retornar para seus quartos quando buscam um local ameno para se acalmarem.

Na categoria “Promoção da Acessibilidade das Pessoas com TEA na Sociedade”, o hotel mostrou-se apoiar causas da Associação de Amigos do Autista (AMA) e da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), além de ajudar diversas ONGs da cidade, promovendo, por exemplo, bingos beneficentes, campanhas de conscientização e palestras em seus ambientes. A colaboração do hotel na realização da presente pesquisa também pode ser

considerada como uma forma do hotel divulgar suas boas práticas de acessibilidade e contribuir para o avanço científico em torno do TEA. Além disso, o hotel faz parte de uma parceria de empresas locais que oferecem atividades turísticas, na qual algumas também possuem o selo “Empresa Amiga do Autista”.

Através da aplicação da lista, foi possível analisar de forma estruturada a presença de diversos elementos de acessibilidade para TEA e a forma que são aplicados em um hotel com selo “Empresa Amiga do Autista”. Dos 22 itens analisados, o hotel cumpriu o que foi sugerido em 19 deles, além de inspirar a elaboração de um item não previsto.

Através da análise das sugestões não cumpridas, foi possível identificar aspectos onde o hotel pode melhorar e seguir desenvolvendo sua acessibilidade, para que possam proporcionar uma experiência ainda melhor e para uma maior gama de condições do TEA, como a possibilidade de introdução de profissionais de apoio ou terapeutas no quadro de funcionários, produzir a versão adaptação de seus cardápios, ao incluir fotos de todos os pratos ou elaboração de uma versão com pictogramas, a criação de salas sensoriais devidamente equipadas, dispor de tecnologia acessível que auxilie aqueles com déficits de comunicação e interação social, como os autistas não verbais, e, se possível, realizar adaptações estruturais para evitar aglomerações nas áreas comuns do hotel.

A aplicação da lista também revelou falhas na sua elaboração, causados pela generalização dos elementos de acessibilidade de questões estruturais e tecnologia assistiva. Como solução, os itens 17 e 19 foram divididos em itens mais específicos. Também foi possível identificar um elemento de acessibilidade não previsto, o de oferecer o serviço de quarto de café da manhã sem custo para famílias atípicas, devido às possíveis dificuldades já discutidas anteriormente que dificultam alguns dos indivíduos com TEA em frequentar o salão do restaurante. Com essas alterações, a lista ficou com um total de 26 itens. Esses desenvolvimentos evidenciam a importância da aplicação da teoria estudada em um cenário real para um entendimento mais aprofundado do tema.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo geral analisar os elementos de acessibilidade voltados para hóspedes com TEA presentes em uma hospedagem com selo “Empresa Amiga do Autista”, a fim de compreender como a acessibilidade para esse público pode ser implementada na hotelaria. Para que esse objetivo pudesse ser alcançado, dois objetivos específicos foram estabelecidos.

O primeiro objetivo específico consistiu em identificar os elementos que tornam uma hospedagem acessível para o público autista, que foi alcançado através de revisão bibliográfica em estudos, matérias, leis e obras que discutem sobre o TEA, seus direitos, as possibilidades de acessibilidade e as dificuldades encontradas por pessoas autistas no turismo. O segundo objetivo específico da pesquisa consistiu em utilizar estes elementos encontrados para elaborar uma lista para verificação de acessibilidade para TEA em hotéis. Através da aplicação da lista no hotel e a análise dos dados coletados, foi possível alcançar o objetivo geral da pesquisa.

Algumas das limitações enfrentadas na realização da pesquisa incluem o baixo número de hotéis no Brasil com acessibilidade para pessoas com TEA e a falta de divulgação dessa acessibilidade pelos hotéis que a possuem, dificultando a definição da população e a amostragem da pesquisa. A amostra da pesquisa foi pequena, com a aplicação da lista em mais hospedagens, mais elementos de acessibilidade inesperados poderiam ter sido identificados e incluídos na lista. Além disso, a escassez de materiais abordando elementos de acessibilidade para TEA, agravada pelo bloqueio de muitos deles por *paywalls*. Por fim, o pesquisador não ser autista, o que impossibilitou a vivência da real experiência de um hóspede com TEA durante a visita.

A lista desenvolvida neste estudo pode ser utilizada como um recurso para avaliação da acessibilidade TEA em hotéis. No entanto, sua aplicação não precisa se limitar ao setor hoteleiro. Pesquisas futuras podem adaptar e expandir esta lista para analisar a acessibilidade em outros tipos de empreendimentos, como restaurantes, locais recreativos, escolas e espaços públicos. Ao fazer isso, será possível implementar e descobrir novas práticas que promovam uma maior inclusão e melhor qualidade de vida para pessoas com TEA em diferentes contextos.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, B. A.; OLIVEIRA, T. A. F.; MONDO, T. S. A Percepção do Uso do Cliente Oculto na Gestão da Qualidade em Empreendimentos Turísticos. **Revista Latino-Americana De Turismologia**, Juiz de Fora (Brasil), v. 7, n. único, pp. 1-14, 2021.

ALEÑÁ, M.; OLIVEIRA, G. L.; FARIÑA, S.; GIRARD, A. *Menú inclusivo para la hora del café*. **Centro Aragonês de Comunicação Aumentativa e Alternativa (ARASAAC)**, Aragão, 2020. Disponível em: <https://arasaac.org/materials/pt/2043>. Acesso em: 30 jul. 2024.

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION (APA). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. 5. ed., Revisão de Texto. Washington, D.C.: American Psychiatric Association, 2022.

BAI D.; YIP B. H. K.; WINDHAM, G. C. *et al.* *Association of Genetic and Environmental Factors With Autism in a 5-Country Cohort*. **JAMA Psychiatry**, v. 76, n. 10, pp. 1035-1043, 2019.

BARROS, L. E. S. **Turismo e inclusão: a viagem de um autista**. Dissertação (Mestrado em Turismo) — Universidade de Brasília, Brasília, 2015.

BRASIL. **Decreto Legislativo Nº 186, de 2008**. Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. Brasília, DF: Senado Federal, [2008]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/congresso/dlg/dlg-186-2008.htm. Acesso em: 21 mar. 2024.

BRASIL. **Decreto Nº 10.094, de 6 de novembro de 2019**. Dispõe sobre o Comitê Interministerial de Tecnologia Assistiva. Brasília, DF: Presidência da República, [2019b]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10094.htm. Acesso em: 22 jul. 2024.

BRASIL. **Lei Nº 10.048, de 08 de novembro de 2000**. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2010]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110048.htm. Acesso em: 26 ago. 2024.

BRASIL. **Lei Nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012**. Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Lei Berenice Piana). Brasília, DF: Presidência da República, [2012]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112764.htm. Acesso em: 20 mar. 2024.

BRASIL. **Lei Nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 20 mar. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Edital N.º 124/2023–PRAE/UFRR**. Dispõe sobre os critérios e normas para a concessão do Auxílio Acessibilidade. Roraima: Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Extensão em exercício, 2023c.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Programa Turismo Acessível**. Brasília, DF: Ministério do Turismo, Embratur, 2012. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/Folder_Programa_Turismo_Acessivel.pdf. Acesso em: 6 jun. 2024.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Tendências de Turismo - Comportamento da população brasileira**. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2023a. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/1-em-cada-3-brasileiros-viajara-a-lazer-du>

rante-a-alta-temporada-ate-marco-de-2024/copy_of_22_01_24_PPT_Final_apresentacao.pdf. Acesso em: 6 jun. 2024.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: introdução a uma viagem de inclusão.** Volume I. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2023b. Disponível em: https://qualifica.turismo.gov.br/pluginfile.php/122/mod_resource/content/4/Cartilha%201%20-%20Turismo%20Acessível%20-%20Introdução%20a%20uma%20viagem%20de%20inclusã%20o.pdf. Acesso em: 2 ago. 2024.

BRASIL. **Projeto de Lei PL 230/2019, de 04 de fevereiro de 2019.** Altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, para determinar a disponibilização de leitos apropriados para pessoas com deficiência de locomoção ou mobilidade reduzida em hotéis, motéis, albergues, pousadas e assemelhados, além de definir a norma padrão de acessibilidade a ser seguida, e dá outras providências. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, [2019a]. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2190737>. Acesso em: 20 jul. 2024.

BUCKLEY, A. W.; HIRTZ D.; OSKOUI M. *et al.* *Practice guideline: Treatment for insomnia and disrupted sleep behavior in children and adolescents with autism spectrum disorder: Report of the Guideline Development, Dissemination, and Implementation Subcommittee of the American Academy of Neurology.* **Neurology**, v. 94, n. 9, pp. 392-404, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Manual de atendimento a pessoas com transtorno do espectro autista.** Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/04/manual-de-atendimento-a-pessoas-com-transtorno-do-espectro-autista-final-23-05-22.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2024.

CHISTOL, L. T. *et al.* *Sensory Sensitivity and Food Selectivity in Children with Autism Spectrum Disorder.* **J Autism Dev Disord**, v. 48, n. 2, pp. 583-591, 2018.

FERREIRA, A. C. **Turismo Acessível: Oportunidades, Desenvolvimento e Desafios.** Dissertação (Mestrado em Turismo e Comunicação) — Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Lisboa, 2013.

FREITAS, E. C. de; PRODANOV, C. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

GALVÃO, V. K.; MINATEL, V.; SANTOS, R. C. dos. Autismo e inclusão: um panorama das medidas necessárias para a acessibilidade no meio hoteleiro. **International Journal of Scientific Management and Tourism**, v. 10, n. 2, p. e741, 2024.

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

GOMES, I. Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda. **Agência de Notícias – IBGE**, Rio de Janeiro. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37317-pessoas-com-deficiencia-tem-menor-acesso-a-educacao-ao-trabalho-e-a-renda>. Acesso em: 6 jun. 2024.

LEMOS, G. S.; DUARTE, D. C. Turismo acessível: estudo da legislação brasileira e internacional sobre os direitos de pessoas com deficiência. **Inc.Soc.**, Brasília, DF, v. 10 n. 2, pp.119-131, 2017.

MACEDO, C. F.; SOUSA, B. M. A acessibilidade no etourism: um estudo na ótica das pessoas portadoras de necessidades especiais. **PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 17, n. 4, pp. 709-723, 2019.

MAENNER, M. J.; WARREN, Z.; WILLIAMS, A. R. *et al.* Prevalence and Characteristics of Autism Spectrum Disorder Among Children Aged 8 Years — Autism and Developmental Disabilities Monitoring Network, 11 Sites, United States, 2020. **Morbidity and Mortality Weekly Report Surveillance Summaries**, v. 72, n. 2, pp. 1-14, 2023.

MASI, A.; DEMAYO, M. M.; GLOZIER, N.; GUASTELLA, A. J. *An Overview of Autism Spectrum Disorder, Heterogeneity and Treatment Options.* **Neuroscience Bulletin**, v. 33, n. 2, pp. 183-193, 2017.

MATTEIS, N. A hotelaria está preparada para receber famílias atípicas? **Hotelier News**, 2023a. Disponível em: <https://www.hoteliernews.com.br/a-hotelaria-esta-preparada-para-receber-familias-atipicas>. Acesso em: 14 mar. 2024.

MATTEIS, N. Três perguntas para: Sheila Petri. **Hotelier News**, 2023b. Disponível em: <https://www.hoteliernews.com.br/tres-perguntas-para-sheila-petri>. Acesso em: 14 mar. 2024.

MORA, M. L. A. **Turismo e Acessibilidade**: Análise dos obstáculos enfrentados por pessoas autistas durante a prática turística. Dissertação (Bacharelado em Turismo) — Universidade de Brasília, Brasília, 2022.

MORESI, E. A. D.; VÁSQUEZ, A. M. R. Y G.; LIMA, D. C. *et al.* Tecnologia assistiva e autismo. In: *Octava Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética*, 8., 2018, Orlando, Flórida, EUA. **Memorias** [...]. Brasília, DF: Projeto Developer Academy, Universidade Católica de Brasília, 2018. pp. 37-42.

NATAL (RN). Prefeito Álvaro Dias premia estabelecimentos com o selo “Empresa Amiga do Autista”. **Prefeitura do Natal**, Rio Grande do Norte, 2024. Disponível em: <https://www.natal.rn.gov.br/news/post2/40808>. Acesso em: 17 ago. 2024.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/por.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2024.

PETRÓPOLIS (RJ). Agora é Lei: Estabelecimentos podem receber o Selo "Empresa Amiga do Autista". **Câmara Municipal de Petrópolis**, Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: <https://www.petropolis.rj.leg.br/institucional/noticias/agora-e-lei-estabelecimentos-podem-receber-o-selo-empresa-amiga-do-autista>. Acesso em: 17 ago. 2024.

PORTELA, L. Acessibilidade na Hotelaria: a percepção do deficiente visual sobre a acessibilidade nos hotéis. In: *Mostra Científica do EBTUR*, 3., 12 de novembro de 2020, Apucarana, PR. **Anais eletrônicos** [...]. Apucarana: UNESPAR, 2020. pp. 50-53.

PORTUGAL. Ministério da Economia e do Emprego. **Guia de boas práticas de Acessibilidade na Hotelaria**. Lisboa: Turismo de Portugal, I.P., 2012.

SANSIVIERO, S.; DIAS, C. M. de M. Hotelaria e Acessibilidade. **Turismo - Visão e Ação**, vol. 7, núm. 3, pp. 439 - 453, 2005.

SANTIAGO, A. E. A.; BRAMBILLA, A. Deficientes visuais e os meios de hospedagem: um estudo sobre a satisfação com a acessibilidade. João Pessoa: **Editora do CCTA**, 2020.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. São Paulo: Revista Nacional de Reabilitação, 2009. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf. Acesso em: 20 ago. 2024.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. 7. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2013.

SHAW, K. A. *et al.* *Statewide county-level autism spectrum disorder prevalence estimates-seven U.S. states*, 2018. *Annals of Epidemiology*, v. 79, pp. 39-43, 2023.

SILVA, E. R.; PEREIRA, A. P. S.; REIS, H. I. S. Processamento Sensorial: Nova Dimensão na Avaliação das Crianças com Transtorno do Espectro Autista. **Revista Diálogos e Perspectivas em Educação Especial**, v. 3, n. 1, pp. 62-76, 2016.

SIRGY, M. J.; KRUGER, P. S.; LEE, D.-J.; YU, G. B. *How Does a Travel Trip Affect Tourists' Life Satisfaction?* *Journal of Travel Research*, v. 50, n. 3, pp. 261-275, 2011.

SMITH, M.; AMORIM, E.; SOARES, C. O turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico. **PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 11, n. 3, pp. 97-103, 2013.

SOUSA, A. F. de. **Estratégias de comunicação interna na hotelaria**: O caso do Oscar Hotel. Trabalho de conclusão de curso (Tecnologia em Hotelaria) – Instituto Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2016.

Apêndice A – Lista de verificação de elementos de acessibilidade para pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) em hotéis.

DADOS DO EMPREENDIMENTO			
Nome da hospedagem:		Data: ___/___/_____	
Endereço:			
Bairro:	CEP:	Município:	
Responsável pela coleta das informações:			
Origem do certificado “Empresa amigo do autista” (se tiver):			
1. INFORMAÇÃO	SIM	NÃO	PARCIALMENTE / NÃO SE APLICA
1. O hotel se divulga como uma empresa acessível às pessoas com TEA?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. O hotel disponibiliza mapas virtuais, vídeos ou fotos de seus ambientes para auxiliar na familiarização dos locais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. O hotel informa os horários de funcionamento de suas facilidades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. O hotel avisa os hóspedes previamente em ocasiões com barulhos, aglomerações ou cheiros fortes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anotações e observações:			
2. RESERVA	SIM	NÃO	PARCIALMENTE / NÃO SE APLICA
5. O hotel disponibiliza, em seu formulário de reservas, um campo para autodeclaração de necessidade de atendimento especializado e descrição do atendimento necessário?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. O hotel entra em contato com aqueles que comunicam necessidade de atendimento especializado para maiores informações?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. O setor de reservas comunica os outros setores do hotel sobre a reserva de hóspedes com necessidade de atendimento especializado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. O hotel oferece descontos para pessoas com TEA ou seus acompanhantes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anotações e observações:			

3. SERVIÇO	SIM	NÃO	PARCIALMENTE / NÃO SE APLICA
9. O hotel conscientiza e treina seus funcionários sobre hóspedes com TEA e como atendê-los de forma adequada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. O hotel possui profissionais de apoio ou terapeutas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. O hotel oferece atendimento prioritário para pessoas com TEA?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. O hotel auxilia pessoas com TEA na escolha de quartos que atendam melhor suas necessidades, como quartos mais silenciosos e com menor fluxo de pessoas no corredor?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. O hotel atende necessidades alimentares específicas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. O hotel oferece a possibilidade de adaptação do enxoval, como mais travesseiros ou opções de tecido e cobertores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. O hotel oferece o serviço de café da manhã no quarto sem custo para famílias atípicas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anotações e observações:			
4. INFRAESTRUTURA	SIM	NÃO	PARCIALMENTE / NÃO SE APLICA
16. A sinalização dos locais no hotel são claras e objetivas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. O hotel possui assentos prioritários?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. O hotel dispõe de tecnologia assistiva, como fones abafadores, e equipamentos de auxílio, como pulseiras ou crachás de identificação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. O hotel dispõe de tecnologia assistiva para auxiliar pessoas com déficits de comunicação e/ou interação social, como vocalizadores ou tablets?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. O hotel possui uma versão adaptada de seus cardápios para hóspedes com TEA?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. O hotel foi adaptado para evitar ruídos em excesso?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. O hotel foi adaptado para evitar luzes em excesso?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. A arquitetura do hotel foi projetada para evitar aglomerações?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. O hotel possui salas sensoriais? (também conhecidas como “espaços sensoriais” ou “espaços de fuga”) E estas são equipadas com materiais sensoriais, como luzes suaves, objetos e brinquedos táteis e música relaxante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anotações e observações:			

5. PROMOÇÃO DA ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS COM TEA NA SOCIEDADE	SIM	NÃO	PARCIALMENTE / NÃO SE APLICA
25. O hotel promove campanhas de conscientização sobre o TEA, como a divulgação de suas boas práticas e realiza ou divulga campanhas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. O hotel possui parcerias com organizações locais que trabalham com o autismo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anotações e observações:			

Apêndice B – Lista de verificação aplicada na hospedagem

DADOS DO EMPREENDIMENTO			
Nome da hospedagem: -----		Data: 09/06/2024	
Endereço: -----			
Bairro: -----	CEP: -----	Município: SC	
Responsável pela coleta das informações: Gabriel Costa Felipe			
Origem do certificado “Empresa amigo do autista” (caso possuir): Treinamento da empresa Incluir Treinamentos e Certificação			
1. INFORMAÇÃO	SIM	NÃO	PARCIALMENTE / NÃO SE APLICA
1. O hotel se divulga como uma empresa acessível às pessoas com TEA?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. O hotel disponibiliza mapas virtuais, vídeos ou fotos de seus ambientes para auxiliar na familiarização dos locais?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. O hotel informa os horários de funcionamento de suas facilidades?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. O hotel avisa os hóspedes previamente em ocasiões com barulhos, aglomerações ou cheiros fortes?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anotações e observações:			
<p>Item 3: No momento da reserva solicitei os horários, mas não foram informados. Não insisti. Fui informado que seriam passados no check-in, o que realmente aconteceu. Todavia, os horários estão disponíveis no site, por isso considero um SIM ao invés de PARCIALMENTE.</p> <p>Item 4: Informaram que cantar parabéns é um gatilho muito forte para crises sensoriais...</p>			
2. RESERVA	SIM	NÃO	PARCIALMENTE / NÃO SE APLICA
5. O hotel disponibiliza, em seu formulário de reservas, um campo para autodeclaração de necessidade de atendimento especializado e descrição do atendimento necessário?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. O hotel entra em contato com aqueles que comunicam necessidade de atendimento especializado para maiores informações?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. O setor de reservas comunica os outros setores do hotel sobre a reserva de hóspedes com necessidade de atendimento especializado?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. O hotel oferece descontos para pessoas com TEA ou seus acompanhantes?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anotações e observações:			
<p>Item 5: Fui informado que antigamente perguntavam diretamente sobre a necessidade de atendimento especializado, mas pararam pois algumas famílias se sentiam insultadas com a pergunta... Por conta disso, diminuíram bastante a frequência que perguntam, e dependem do campo de autodeclaração no momento de preencher o formulário de reserva. Também informam que devido a propaganda da acessibilidade do hotel, muitas famílias, hoje, declaram a necessidade já no início do atendimento</p> <p>Item 8: Me informaram que a maioria das famílias rejeitam o desconto como forma de gratidão pelo hotel e equipe pelo empenho em recebê-los.</p>			

3. SERVIÇO	SIM	NÃO	PARCIALMENTE / NÃO SE APLICA
9. O hotel conscientiza e treina seus funcionários sobre hóspedes com TEA e como atendê-los de forma adequada?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. O hotel possui profissionais de apoio ou terapeutas?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. O hotel oferece atendimento prioritário para pessoas com TEA?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. O hotel auxilia pessoas com TEA na escolha de quartos que atendam melhor suas necessidades, como quartos mais silenciosos e com menor fluxo de pessoas no corredor?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
13. O hotel atende necessidades alimentares específicas?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. O hotel oferece a possibilidade de adaptação do enxoval, como mais travesseiros ou opções de tecido e cobertores?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anotações e observações:			
<p>Item 12: Todos os quartos do hotel são igualmente adaptados, logo, NÃO SE APLICA por não haver necessidade desse auxílio.</p> <p>Item 13: Fui informado que liberam a cozinha para o hóspede ou a família caso precise, para mostrarem a forma correta de preparar o alimento. Dizem “Se só comer miojo, vamos servir miojo todo dia”.</p> <p>O hotel oferece café da manhã no quarto sem custo para famílias atípicas, o pode ser adicionado nessa categoria como um item adicional.</p>			
4. INFRAESTRUTURA	SIM	NÃO	PARCIALMENTE / NÃO SE APLICA
15. A sinalização dos locais no hotel são claras e objetivas?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. O hotel possui assentos prioritários?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. O hotel dispõe de tecnologia assistiva, como vocalizadores ou fones abafadores, e equipamentos de auxílio, como pulseiras ou crachás de identificação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
18. O hotel possui uma versão adaptada de seus cardápios para hóspedes com TEA?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. A arquitetura do hotel foi adaptada para evitar sons e luzes em excesso e aglomerações?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
20. O hotel possui salas sensoriais? (também conhecidas como “espaços sensoriais” ou “espaços de fuga”) E estas são equipadas com materiais sensoriais, como luzes suaves, objetos e brinquedos táteis e música relaxante?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anotações e observações:			
<p>Item 17: Oferecerem fones, crachás e pulseiras, mas não oferecem tecnologia assistiva para pessoas autistas não-verbais. Separar os elementos desse item para uma análise mais completa. PARCIALMENTE.</p> <p>Item 19: Como o item 17, tem adaptação para sons e luzes, mas não aglomerações. Também separar os elementos desse item para uma análise mais completa. PARCIALMENTE.</p> <p>Item 20: NÃO possui. Porém o hotel oferece alguns espaços menos movimentados para essa função, como um lugar com umas cadeiras e mesa, e o salão de eventos do hotel quando ele está vazio/sem eventos acontecendo.</p>			
5. PROMOÇÃO DA ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS COM TEA NA SOCIEDADE	SIM	NÃO	PARCIALMENTE / NÃO SE APLICA

21. O hotel promove campanhas de conscientização sobre o TEA, como a divulgação de suas boas práticas e realiza ou divulga campanhas?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. O hotel possui parcerias com organizações locais que trabalham com o autismo?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anotações e observações:			
<p>Item 21: Apoia AMA, APAE e outras ONGs locais. Também auxilia oferecendo seus ambientes para bingos beneficentes, campanhas de conscientização e palestras.</p> <p>Item 22: É possível encontrar, na recepção, panfletos que informam dos empreendimentos turísticos da cidade, como uma parceria entre as empresas, uma divulgação de seus serviços entre si. Olhando na internet, descobri que alguns deles também possuem o selo de “Empresa amiga do autista” (também fornecidos pela Incluir Treinamentos e Certificação) apesar de não haver menção disso no panfleto...</p>			