



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Centro de Excelência em Turismo
Graduação
Curso de Turismo

**ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL NOS HOTÉIS
DOS SETORES HOTELEIROS SUL E NORTE DE BRASÍLIA (DF)**

Acadêmica:

Jéssika Carvalho R. Pereira

Orientadora:

Profa. Dra. Donária Coelho Duarte

Brasília – 2015



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Centro de Excelência em Turismo

Graduação

Curso de Turismo

**ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL NOS HOTÉIS
DOS SETORES HOTELEIROS SUL E NORTE DE BRASÍLIA (DF)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Excelência em Turismo – CET, da Universidade de Brasília - UNB, como requisito parcial à obtenção de grau Bacharel em Turismo.

Acadêmica: Jéssika Carvalho R. Pereira
Orientadora: Profa. Dra. Donária Coelho Duarte

Brasília – 2015

Pe PEREIRA, Jéssika Carvalho Ricardo.
Acessibilidade para pessoas com deficiência visual nos hotéis dos setores hoteleiros sul e norte de Brasília (DF) / PEREIRA, Jéssika Carvalho Ricardo; Orientadora Prof. Dra. Donária Coelho Duarte. - - Brasília, 2015.
p. 84

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo, 2015.
Orientadora: Prof. Dra. Donária Coelho Duarte.

1. Brasília. 2. Hotelaria. 3. Deficiência Visual.



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Centro de Excelência em Turismo
Graduação
Curso de Especialização em Turismo

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Centro de Excelência em Turismo - CET, da Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

**ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL NOS HOTÉIS
DOS SETORES HOTELEIROS SUL E NORTE DE BRASÍLIA (DF)**

Jéssika Carvalho R. Pereira

Aprovado por:

Professora Orientadora: Dra. Donária Coelho Duarte

Professora: PhD Neuza de Farias

Professora: PhD Maria Elenita Nascimento

Brasília, 03 de julho de 2015.

DEDICATÓRIA

Dedico o presente trabalho, a todas as pessoas com deficiência visual que enfrentam com garra e coragem as dificuldades que a falta de acessibilidade e a exclusão social impõem.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a DEUS, a minha família e todos aqueles que me apoiaram durante todo o processo me dando forças para prosseguir com calma e perseverança. Sou muito grata a minha querida professora e orientadora Donária Coelho Duarte pela paciência, pela inspiração, por todas as horas que passamos conversando e pelas orientações que me deram mais segurança na realização do presente trabalho. Agradeço também a banca avaliadora, por participar desse processo que se constitui em um momento muito importante na minha vida e a todos os empreendimentos hoteleiros que aceitaram participar da pesquisa contribuindo para o sucesso na coleta de dados.

Não poderia deixar de agradecer ao CEEDV que me recebeu muito bem, e a todas as pessoas incríveis que conheci nos dias que estive lá. Essas pessoas, muitas vezes sem perceber, me ensinaram coisas fantásticas e me trouxeram uma enorme satisfação por ter a oportunidade de conhecê-las. Agradeço em especial, ao Paulo Lafaiete por toda atenção, dedicação, boa vontade e paciência que ele ofereceu a mim e ao meu trabalho. Muito obrigada por ter me acompanhado na pesquisa de campo e se colocado à disposição para me auxiliar em tudo que precisei.

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo, avaliar a acessibilidade para pessoas com deficiência visual nos empreendimentos hoteleiros. Visando atingir a finalidade proposta, elaborou-se uma revisão de literatura pautada, em linhas gerais, nos seguintes temas: turismo e acessibilidade; inclusão e exclusão social; conceito e tipos de deficiência, adentrando as peculiaridades da deficiência visual; legislação para esse público; e, por fim, o turismo para pessoas com deficiência visual. Tal levantamento bibliográfico colaborou para uma melhor compreensão acerca do assunto. No que se refere à metodologia, optou-se pela realização de uma pesquisa exploratória e descritiva, utilizando-se de dois instrumentos de coleta de dados, sendo eles um roteiro de entrevista e um roteiro de observação, aplicados em 30 estabelecimentos classificados como hotéis pertencentes aos setores hoteleiros norte e sul de Brasília. O estudo apontou que, a maioria dos empreendimentos não está apta a receber pessoas com deficiência visual, devido ao não atendimento dos requisitos mínimos de acessibilidade para esse segmento. Com base nesses resultados, uma das recomendações aos empreendimentos visitados, é que eles busquem adaptar suas dependências, se tornando capazes de receber todos os tipos de pessoas.

Palavras-chave: Brasília, Hotelaria, Deficiência Visual.

ABSTRACT

This study aimed to assess accessibility for people with visual disabilities in tourist resorts. In order to achieve the proposed objective, it elaborated a ruled literature review, in general, in the following areas: tourism and accessibility; social inclusion and exclusion; concept and types of disability, entering the peculiarities of visual impairment; legislation to that audience; and, finally, tourism for people with visual impairments. Such literature has contributed to a better understanding of the subject. As regards the methodology, it was decided to carry out an exploratory and descriptive research, using two data collection instruments, namely an interview script and an observation script, applied to 30 establishments classified as hotels belonging the hotel sectors north and south of Brasilia. The study found that most enterprises are not able to receive people with visual impairment due to not meeting the minimum accessibility requirements for this segment. Based on these results, one of the recommendations to the enterprises visited, it is that they seek to adapt its facilities, becoming able to receive all kinds of people.

Keywords: Brasilia, Hospitality, Visual Disabilities

ABREVIATURAS E SIGLAS

1. ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas
2. AGEFIS: Agência de Fiscalização do Distrito Federal
3. AVAPE: Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência
4. CORDE: Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência
5. IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
6. ICIDH: International Classification of impairments, disabilities, and handicaps: a manual of classification relating to the consequences of disease.
7. IDBB: Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência
8. MTur: Ministério do Turismo
9. NBR: Norma Brasileira
10. OMT: Organização Mundial do Turismo
11. PROPED: Promotoria de Justiça de Defesa da Pessoa com Deficiência
12. UNESCO: Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
1.1. OBJETIVOS.....	10
1.1.1 Objetivo geral	
1.1.2 Objetivos específicos	
1.2. JUSTIFICATIVA.....	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO	
2.1. CONCEITO DE TURISMO.....	12
2.2. TURISMO E ACESSIBILIDADE.....	17
2.2.1. INCLUSÃO E EXCLUSÃO.....	17
2.2.2. CONCEITO E TIPOS DE DEFICIÊNCIA.....	19
2.2.2.1. PECULIARIDADES DA DEFICIÊNCIA VISUAL.....	20
2.2.3. ACESSIBILIDADE E LEGISLAÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	23
2.2.4. TURISMO ACESSÍVEL.....	33
2.3.4. TURISMO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL.....	36
3. METODOLOGIA.....	40
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	42
4.1. RESULTADO DO ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	42
4.2. RESULTADOS DO ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO.....	46
5. CONCLUSÃO.....	52

REFERENCIAS

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

APÊNDICE B – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO

ANEXO A – LISTA DE VERIFICAÇÃO CREA-RJ

ANEXO B – TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

1. INTRODUÇÃO

A quantidade de pessoas que possuem algum tipo de deficiência no nosso País é expressiva, de acordo com dados do IBGE (2010) mais de 45,6 milhões de brasileiros. Constata-se que essas pessoas se deparam constantemente com barreiras que dificultam ou impedem que elas gozem dos direitos fundamentais de todo cidadão. Percebe-se que as pessoas com qualquer tipo de deficiência necessitam de adaptações no meio para conseguir se locomover e realizar tarefas com maior autonomia e segurança.

Segundo o MTur (2008, p. 10), “O debate sobre direitos e equiparação de oportunidades para todos tem contribuído para a conquista da cidadania plena. Assim, cada vez mais, o conceito de acessibilidade tem sido valorizado, exigido e adotado pela sociedade”.

Sob esse aspecto, constata-se que o Brasil já possui um vasto número de leis referentes ao assunto. As referidas leis estão expostas de forma cronológica no presente trabalho e permitem compreender melhor quais os deveres e obrigações do governo e da sociedade perante as pessoas com deficiência, reafirmando os direitos delas.

Com base nesse contexto, o presente trabalho traz algumas reflexões importantes que permitem compreender melhor as necessidades dessas pessoas e a relevância do tema para toda a sociedade. Dentro do grupo formado por pessoas com deficiência, encontram-se aquelas que apresentam deficiência visual, foco do presente estudo.

Cabe afirmar que as pessoas com deficiência visual estão em maior quantidade no Brasil se comparadas aos outros tipos de deficiência (aproximadamente 35,8 milhões de pessoas, conforme o senso do IBGE de 2010). Entende-se que as mesmas possuem necessidades pontuais que podem ser atendidas desde que o meio ao qual essas pessoas estejam inseridas seja adequado as suas necessidades.

O MTur (2008, p. 15) faz o seguinte apontamento: “As pessoas com deficiência e as com mobilidade reduzida demandam atitudes e atendimento condizentes com suas necessidades”. Analisando tal afirmativa, considera-se que as pessoas com deficiência visual possuem necessidades diferentes das pessoas com deficiência auditiva, por exemplo, por este motivo, o presente estudo traz algumas características próprias das pessoas com deficiência visual.

O local escolhido para a realização desse trabalho foi Brasília, capital federal, cidade inaugurada em 1960 por Juscelino Kubitschek, conhecida por sua modernidade e

planejamento na sua construção e que, a princípio, estaria apta a receber os diversos públicos, dentre esses, as pessoas com deficiência visual.

Levando em conta tais considerações, o presente estudo tem como principal questionamento o seguinte: os setores hoteleiros sul e norte de Brasília estão adaptados para receber pessoas com deficiência visual?

Para responder a esse questionamento, serão traçados a seguir os objetivos do estudo.

1.1. OBJETIVOS

1.1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a acessibilidade para pessoas com deficiência visual nos setores hoteleiros sul e norte de Brasília.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Discutir a acessibilidade no turismo;
- Expor a legislação e as normas referentes aos direitos das pessoas com deficiência e, sobremaneira, as pessoas com deficiência visual;
- Descrever e analisar a realidade atual dos hotéis do Distrito Federal que estão localizados nos setores hoteleiros sul e norte, no que diz respeito à acessibilidade para receber pessoas com deficiência visual;
- Elaborar sugestões de melhorias para os estabelecimentos pesquisados.

1.2. JUSTIFICATIVA

Em pleno século 21, com a evolução da informação e o acesso a várias tecnologias, a acessibilidade já deveria ser um pressuposto. Entretanto, tendo em vista o fato de que a legislação ainda é nova (dentre essa cita-se, por exemplo, a Norma NBR 9050 datada de 2004), o tema torna-se relevante e merece atenção. Corroborando, constata-se que, com a

facilidade de circulação da informação, as pessoas estão cada vez mais conhecedoras de seus direitos e os pleiteiam. Da mesma forma, nota-se que a sociedade está mais exigente no tocante a postura das empresas, emanando uma atuação cada vez mais responsável e consciente. É nesse contexto que o tema acessibilidade aplicado ao turismo se torna relevante.

O Censo Demográfico realizado pelo IBGE em 2010 revelou que até aquele ano, cerca de 23,9% da população brasileira (mais de 45,6 milhões de pessoas) possuía algum tipo de deficiência. O mesmo Censo apontou que entre os diferentes tipos de deficiência, a deficiência visual era a que mais afetava a população (aproximadamente 35,8 milhões de pessoas). Tal dado revela a necessidade de que todos os empreendimentos busquem meios de se preparar para suprir as necessidades desses clientes. Desta forma, tornam-se relevantes, portanto, a realização de pesquisas e trabalhos que discutam a questão da acessibilidade, sobremaneira temas que discutam a deficiência visual que é responsável pelo maior percentual. Por outro lado, verifica-se uma escassez na literatura no tocante ao tema abordado, especialmente, quando aplicado ao turismo, o que torna a realização desse trabalho uma contribuição à temática.

Cabe afirmar que a atividade turística se constitui em um conjunto de serviços nos quais, o atendimento não adequado em apenas um deles, pode prejudicar toda a experiência turística. Nesse aspecto, o tema acessibilidade é importante, principalmente no tocante à hospedagem, já que os hotéis fazem parte da composição do referido conjunto, além de compreenderem a hospitalidade e o ato de bem receber a todos e realizar um atendimento de qualidade a quem quer que seja. Por isso, faz-se necessária a pesquisa junto à classe hoteleira, com o objetivo de investigar como a mesma tem se preocupado com esse público.

O Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria desenvolvido em Lisboa pela instituição Turismo de Portugal, I.P. (2015, p. 10) traz uma afirmação que merece ser ressaltada: “A acessibilidade de todas as pessoas a serviços e produtos apresenta fortes vantagens econômicas, em virtude da procura resultante de um número cada vez maior de consumidores com diferentes graus de limitação e deficiência”. Essa afirmativa contém um argumento que destaca a relevância de colocar a acessibilidade em prática.

Assim, este é um tema que também deve ser estudado pelos futuros profissionais do turismo, pois eles irão trabalhar diretamente com pessoas e necessitam dessa percepção acerca da acessibilidade, para no futuro terem condições de oferecer serviços mais qualificados para esse segmento.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Os temas selecionados para compor o presente trabalho seguem uma ordem lógica, estão interligados e são relevantes para que se consiga atingir os objetivos propostos.

Primeiramente o conceito de turismo é abordado visando um maior entendimento do mercado turístico e seus componentes para facilitar a compreensão do contexto em que os meios de hospedagem estão inseridos, já que estes compõem o tema central do trabalho. As características dos meios de hospedagem também serão expostas, dando maior enfoque aos hotéis.

A autora apresenta também, o tema turismo e acessibilidade, que está diretamente ligado ao assunto e aborda conteúdos relevantes como: a definição de inclusão e exclusão social, bem como a conceituação e características dos diferentes tipos de deficiência, com uma abordagem maior acerca das peculiaridades da deficiência visual.

O conceito de acessibilidade e alguns meios de se promovê-la se interligam ao apanhado geral da legislação, que diz respeito às pessoas com deficiência e traz alguns parâmetros de acessibilidade que devem ser seguidos por determinados empreendimentos, dentre eles os hotéis.

Posteriormente, analisa-se o turismo acessível, destacando a importância de se promover a atividade turística de forma que todos possam praticá-la e trazendo as particularidades do turismo para pessoas com deficiência visual.

2.1. CONCEITO DE TURISMO

O tema central do trabalho está inserido na atividade turística que é abordada no presente tópico com o objetivo de contextualizar os meios de hospedagem e sua relação com a hospitalidade e o turismo para pessoas com deficiência.

Barreto (2003) cita em seu manual, muitos autores que trazem diferentes conceitos para a palavra turismo, mas entre os variados conceitos é possível perceber que a atividade turística é um fenômeno cultural, social e econômico que compreende a movimentação temporária de pessoas para fora do lugar onde moram, com objetivos diversos.

De acordo com a OMT (2003) o turismo abrange não só a circulação de pessoas e ações executadas por elas, mas também as interações que acontecem entre elas fora do local de residência, durante o período contínuo de no máximo um ano e no mínimo 24 horas.

Essa definição permite verificar que o turismo não se constitui apenas em um fenômeno econômico com foco na circulação de dinheiro, pois, também engloba as relações entre os viajantes e os residentes do lugar que está sendo visitado.

Mota (2010) afirma que o turismo é multidisciplinar e faz uso do conhecimento de diversas outras áreas, em alguns casos, pode ser também o objeto de estudo delas, como antropologia e sociologia, economia, administração e direito, educação, geografia e outras. Então, para compreender a fundo o fenômeno turístico em seus diversos aspectos, faz-se necessário estudar um pouco sobre cada uma delas.

Entretanto, uma abordagem do turismo em um contexto geral, permite observar que a atividade turística se desenvolveu bastante ao longo do tempo, principalmente devido às inovações tecnológicas e à evolução dos meios de transporte, surgindo então o conceito de mercado turístico abordado por Vaz (2002, p. 17): “um conjunto de atividades econômicas em torno de produtos turísticos através dos quais diversos agentes buscam satisfazer suas necessidades e obter benefícios, transacionando tais produtos”.

O mercado turístico conceituado na citação anterior dá um destaque maior ao ponto de vista da economia, informando que consiste em diversas atividades econômicas relacionadas aos produtos turísticos, que segundo o MTur (2007, p. 17), são: “conjunto de atrativos, equipamentos e serviços turísticos acrescidos de facilidades, localizados em um ou mais municípios, ofertado de forma organizada por um determinado preço”.

Analisando esta definição é possível perceber que o produto turístico não compreende apenas um fenômeno isolado, mas sim um conjunto, onde também ocorrem as relações humanas além da questão econômica. Conjunto esse que pode ser fortemente abalado caso uma das partes não satisfaça as necessidades e expectativas do turista, portanto, todos os seus componentes devem se organizar e buscar atender aos turistas da melhor forma possível, objetivando manter o equilíbrio do todo e oferecer uma experiência satisfatória aos que estão pagando por isso. Para que haja o referido equilíbrio, as pessoas com deficiência que desejam realizar uma viagem não podem, de forma alguma, ser excluídas do processo.

O planejamento do turismo é indispensável para que a atividade ocorra de forma consciente e ordenada, minimizando possíveis impactos negativos que podem afetar o destino e os componentes do produto turístico.

O Plano Nacional de Turismo (2013) apresenta diversas informações importantes e auxilia a traçar diretrizes para se planejar a atividade turística, por meio de objetivos, metas, ações e etc. Uma das ações propostas pelo referido Plano é a de estruturar os segmentos turísticos priorizados, incluindo nesse grupo estudos acerca da oferta e da demanda turística de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos e outros, que devem ter suas necessidades estudadas, analisadas e se possível, atendidas por cada um dos componentes do produto turístico.

Os meios de hospedagem, parte do tema central do presente trabalho, integram o produto turístico e também precisam estar atentos à demanda desses públicos, para poder ofertar um serviço de qualidade e contribuir para o equilíbrio de sua composição. Para que os serviços por eles prestados sejam capazes de atender a demanda de pessoas com deficiência, idosos e pessoas com mobilidade reduzida, é de extrema importância que eles estejam bem preparados, adaptados, e que tornem pública a informação de que possuem recursos para receber essas pessoas, bem como, quais são esses recursos.

No que se refere aos meios de hospedagem, sabe-se que sua origem é bastante antiga e de acordo com Popp e Silva (2007, p. 8):

O hotel teve sua origem em paralelo ao desenvolvimento do comércio entre as cidades. As rotas comerciais na Ásia, Europa e África, na Antigüidade, originaram núcleos urbanos e o conseqüente surgimento de hospedarias para servir os viajantes que por ali passavam. Na Idade Média, mosteiros também serviram como hospedagem para os viajantes.

Ao analisar esta informação é possível perceber que a demanda por lugares para receber os viajantes é bem antiga e teve como consequência o surgimento dos primeiros meios de hospedagem. Ainda de acordo Popp e Silva (2007, p. 8):

A hospedagem, como atividade financeira, surge somente no final do século XVIII com a Revolução Industrial e o desenvolvimento do capitalismo. Após a Segunda Guerra Mundial, nos países desenvolvidos, houve um grande crescimento econômico e, por consequência, a ampliação da renda da população, o que acarretou um grande aumento no número de viajantes.

Nota-se nesta afirmativa que alguns fatores contribuíram para que as características dos meios de hospedagem e do ato de hospedar se transformassem e as pessoas passassem a buscar novas formas de receber e atender as necessidades dos viajantes. Mas, para que seja possível compreender melhor essas características, é importante citar um trecho da Lei nº 11.771 que trouxe em seu 23º artigo o seguinte conceito de meios de hospedagem:

Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008).

Ao avaliar o conceito supracitado, tem-se a informação de que os estabelecimentos que são destinados a oferecer serviços de alojamento temporário são considerados meios de hospedagem. É possível citar então, alguns tipos de meios de hospedagem como, por exemplo, hotéis, pousadas, resorts, hotéis fazendas e outros.

Tendo em vista que o presente trabalho se desenvolve em torno dos hotéis, temos a seguinte conceituação trazida pelo MTur (2010, p. 6): “Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária. ” Essa conceituação permite analisar algumas das características básicas que uma empresa deve possuir para ser considerada um hotel, entretanto, apenas com essa nomenclatura, não é possível afirmar ao certo quais os outros tipos de serviço oferecidos pelo empreendimento.

O MTur criou um sistema nacional de classificação hoteleira chamado SBClass, que é de adesão voluntária por parte dos meios de hospedagem e tem como objetivo aumentar a competitividade do setor hoteleiro. Devido ao fato de que cada tipo de meio de hospedagem possui suas próprias características e atende a diferentes demandas, o SBClass seleciona os critérios apropriados para avaliar cada um.

Cada meio de hospedagem é classificado com um número de estrelas de acordo com os requisitos que possui, o que facilita a escolha dos turistas, pois a quantidade de estrelas que classifica o empreendimento faz referência às suas características. Para compreender melhor a classificação dos hotéis, é importante destacar que os mesmos podem ser classificados de uma a cinco estrelas, sendo que de acordo com o MTur (2010), para que um hotel seja classificado com uma estrela, ele precisa possuir condições mínimas de sustentabilidade, serviços e infraestrutura e caso queira aumentar o número de estrelas deve se informar sobre os outros requisitos que necessita cumprir.

Então, os hotéis que aderem à classificação são submetidos à avaliação de pessoas qualificadas, designadas para essa função, e precisam atender a todos os requisitos necessários ao número de estrelas que pretendem possuir.

Outra característica importante acerca dos meios de hospedagem, é que segundo o 8º artigo do Decreto nº 5.296 que será mais bem abordado posteriormente, os empreendimentos

tidos como meios de hospedagem fazem parte do grupo de edificações de uso coletivo que são: “Edificações de uso coletivo: aquelas destinadas às atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, financeira, turística, recreativa, social, religiosa, educacional, industrial e de saúde, inclusive as edificações de prestação de serviços de atividades da mesma natureza (BRASIL, 2004)”. Por este motivo eles devem seguir as normas técnicas de acessibilidade instituídas pela ABNT e abordadas na parte de legislação do presente trabalho.

Observa-se que os serviços oferecidos por esses empreendimentos, estão diretamente ligados ao acolhimento e conseqüentemente à hospitalidade. Fazendo uma reflexão sobre a hospitalidade, Grinover (2002, p.26) traz a seguinte conceituação para o termo: “ato de acolher e prestar serviços a alguém que por algum motivo esteja fora do seu local de domicílio”. Complementando o referido conceito, de acordo com Miranda (2008, p. 9), “a hospitalidade está envolvida com o conjunto de todos os fatores que possam deixar o hóspede bem acomodado”.

Partindo da premissa de que a hospitalidade envolve acolhimento e boa acomodação do hospede através de um conjunto de fatores, buscando fazê-lo se sentir bem, é importante que todos os produtos que compõem o mercado turístico, principalmente os meios de hospedagem, estejam bem integrados e aptos a atender qualquer pessoa, livres de preconceitos e barreiras, colaborando para a harmonia do conjunto e para o exercício da verdadeira hospitalidade.

Segundo Walker (1944, p.9) “o advento das carruagens estava revolucionando a hospitalidade nas estradas”. A partir dessa afirmação, vemos que a evolução nos meios de transporte revolucionou o ato de hospedar e a própria hospitalidade desses lugares.

Ribeiro (2011, p. 16), traz a seguinte afirmativa: “se registram mosteiros oferecendo hospedagem para os viajantes como forma de praticar a hospitalidade cristã, ou seja, oferecer acomodação para as pessoas era antes de tudo uma virtude espiritual e moral”.

Com essa afirmativa é possível perceber que os religiosos pregavam a hospitalidade como uma virtude e buscavam exercê-la da melhor forma possível. Então, ao analisar a evolução dos meios de hospedagem, nota-se que a hospitalidade já era uma preocupação e que já eram empregados esforços para atender os viajantes de forma digna.

Grinover (2009, p. 6) aborda a diferença entre a hospitalidade praticada antigamente e a hospitalidade de hoje em dia:

O que é necessário assinalar é que a hospitalidade não é mais um negócio de fronteiras ou de limites de um lugar, como na hospitalidade clássica. Hoje a hospitalidade de ou na cidade, definida como um sistema de atividades, se coloca ao

longo de uma cadeia que vai do construído aos espaços públicos e às redes de infra-estruturas, compartilhando a noção de atividade com a de experiência.

Então, de acordo com Grinover (2009), a hospitalidade que antes tinha como objetivo mostrar para o outro o que a cidade tinha a oferecer, hoje compreende um fenômeno muito mais complexo do que apenas se afirmar como uma cidade hospitaleira. Portanto, a prática da hospitalidade por parte dos profissionais do turismo é de extrema relevância para despertar no turista a sensação de acolhimento, bem como o desejo de, posteriormente, retornar ao lugar. Deste modo, torna-se fundamental que os meios de hospedagem e os diferentes elementos componentes do produto turístico invistam, dentre outras coisas, em qualificação profissional e acessibilidade, tornando o destino mais hospitaleiro e acolhedor para os turistas.

2.2. TURISMO E ACESSIBILIDADE

É possível perceber a clara relação que o turismo acessível tem com a hospitalidade. No presente tópico serão abordados de forma lógica, alguns temas que irão facilitar a compreensão da relevância de se estudar a questão da acessibilidade na atividade turística e principalmente nos meios de hospedagem.

2.2.1. INCLUSÃO E EXCLUSÃO SOCIAL

O tema inclusão social é extremamente pertinente, tendo em vista o objeto de estudo do presente trabalho, é um assunto bastante atual e relevante que está recebendo cada vez mais atenção da sociedade.

O Guia de Boas Práticas na Hotelaria, desenvolvido em Lisboa pela instituição Turismo de Portugal, I.P. (2012, p. 47) conceitua inclusão social como: “Inclusão Social – Ação que combate à exclusão social, geralmente ligada a classe social, níveis educacionais, pessoas com deficiência, idosos ou minorias raciais entre outras, que não têm acesso a várias oportunidades na sociedade”.

A afirmação supracitada permite verificar que a exclusão social geralmente está ligada às minorias que muitas vezes são privadas do acesso às oportunidades, fica claro também que a inclusão social visa combater a exclusão, tornando necessário abordar

primeiramente o tema exclusão social. De acordo com Maciel (2000, p. 51) “O processo de exclusão social de pessoas com deficiência ou alguma necessidade especial é tão antigo quanto a socialização do homem”.

Então, desde os tempos mais remotos, alguns grupos sociais sofrem com a exclusão, que em muitos casos tem como consequência a privação do usufruto de direitos básicos. Lamentavelmente as pessoas com deficiência fazem parte de um desses grupos e, apesar de já haverem conquistado um espaço mais significativo na sociedade, ainda continuam na luta pela inclusão que tem se dado de forma gradativa.

Ouve-se falar em inclusão social constantemente, mas essa inclusão não é um processo simples, pois para que ela ocorra, é necessário tomar algumas iniciativas que tenham como objetivo quebrar alguns preconceitos que estão enraizados na sociedade há muitos anos e modificar a percepção de pessoas que já se habituaram a segregar determinados grupos. Só assim teremos uma sociedade mais justa e equitativa.

Antigamente, era natural o pensamento de que pessoas com deficiência não poderiam levar uma vida comum, mas essas pessoas provaram que esse pensamento estava equivocado e pouco a pouco passaram a pleitear seus direitos, caminhando para a inclusão social. Entretanto, ainda são muitos os obstáculos que a sociedade precisa ultrapassar, para se tornar inclusiva.

Ainda de acordo com Maciel (2000, p. 54), “Deve-se lembrar, sempre, que o princípio fundamental da sociedade inclusiva é o de que todas as pessoas portadoras de deficiência devem ter suas necessidades especiais atendidas. É no atendimento das diversidades que se encontra a democracia”. Ao avaliar essa afirmativa, é possível perceber que a inclusão social está diretamente ligada com a democracia e com os direitos fundamentais de todo indivíduo.

O turismo pode e deve colaborar para que essa inclusão social ocorra, pois, a atividade turística promove a interação entre todos os tipos de pessoas, com costumes e crenças dos mais variados. Além disso, como já foi citado anteriormente, o turismo está diretamente associado com a hospitalidade e com o ato de bem receber a todos. O próprio Código Mundial de Ética do Turismo organizado pela OMT em outubro de 1999 traz a informação de que a atividade turística deve ocorrer de forma harmônica, segura e respeitosa e informa em seu artigo 7º que as pessoas com deficiência, dentre outros grupos de pessoas, devem ter suas viagens facilitadas e encorajadas. Segundo o IX Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (2012, p. 8):

Contudo se crê para que o turismo possa de fato contribuir para o desenvolvimento local e para a inclusão dos deficientes no turismo, é necessário que os processos resultantes da atividade turística tragam benefícios não apenas em termos econômicos, mas, também, que promovam a justiça social, a conservação cultural, além de permitir que os sujeitos sociais estejam incluídos nos processos de decisão e gestão das atividades a serem desenvolvidas.

Para que haja a inclusão social como um todo, não apenas na atividade turística, faz-se necessário que se busque meios de quebrar as barreiras que excluem essas pessoas. Esse trabalho não pode ser feito de maneira isolada, pois segundo Loch (2008, p. 39 - 40) “para fazer a inclusão social, não basta existir leis específicas; a academia, através da pesquisa, o governo, com o apoio financeiro para promover pesquisas e preparar profissionais aptos para a educação especial, e as organizações sem fins lucrativos precisam trabalhar em conjunto”. Então, para que a inclusão social ocorra, faz-se necessário que o esforço seja coletivo e que a iniciativa de incluir essas pessoas esteja presente em todas as áreas.

2.2.2. CONCEITOS E TIPOS DE DEFICIÊNCIA

O estudo do conceito de deficiência e suas características fazem-se necessários para que haja uma melhor compreensão do que é a deficiência visual e quais são as necessidades dessas pessoas, principalmente no tocante a hospedagem.

Amiralian (2000, p.98) traz o conceito de deficiência dado pela ICIDH:

Deficiência: perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente. Incluem-se nessas a ocorrência de uma anomalia, defeito ou perda de um membro, órgão, tecido ou qualquer outra estrutura do corpo, inclusive das funções mentais. Representa a exteriorização de um estado patológico, refletindo um distúrbio orgânico, uma perturbação no órgão.

Ao analisar esse conceito, vemos que a deficiência pode ser conceituada trazendo apenas a questão patológica, independente das limitações que a pessoa irá enfrentar, mas este não é o único aspecto que pode ser abordado no tocante à deficiência. O Decreto nº 6.949 traz a seguinte afirmação:

Reconhecendo que a deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. (BRASIL, 2009).

De acordo com essa afirmação, que analisa a deficiência por outra ótica, levando em conta as dificuldades encontradas, a deficiência seria o resultado da interação entre as pessoas com deficiência e as barreiras por elas enfrentadas, pois a eliminação dessas barreiras que se dá por meio da acessibilidade, tem como consequência a inclusão dessas pessoas, permitindo que elas interajam livremente com o ambiente e seus integrantes.

Segundo Ribas (1985), a origem da deficiência pode ser pré-natal, onde estão inclusas as congênitas (ligadas a questão genética) e peri e pós-natal (adquirida). Existem diferentes tipos de deficiência e cada uma possui suas peculiaridades e características particulares. O Decreto nº 5.296, que posteriormente será abordado de forma mais profunda, traz a definição de cada uma delas. As definições estão expostas no Quadro 1.

Deficiência física	Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplicia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.
Deficiência auditiva	Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz
Deficiência mental	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: Comunicação; Cuidado pessoal; Habilidades sociais; Utilização dos recursos da comunidade; Saúde e segurança; Habilidades acadêmicas; Lazer; e Trabalho.
Deficiência visual	Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.
Deficiência múltipla	Associação de duas ou mais deficiências

Quadro 1. Tipos de Deficiência.
Fonte: BRASIL (2004)

A partir desses conceitos, fica claro que para atender as necessidades de cada tipo de deficiência, é necessário estudar a fundo suas características, com o objetivo de desenvolver diferentes tipos de adaptabilidades que eliminem as barreiras encontradas por eles possibilitando a inclusão de todos.

2.2.2.1. PECULIARIDADES DA DEFICIÊNCIA VISUAL

A deficiência visual é parte do tema central do presente trabalho e por este motivo necessita ser abordada com maior profundidade e detalhamento. Como já foi citado anteriormente, se enquadram na categoria de pessoas com deficiência visual, tanto as que possuem baixa visão, como aquelas com cegueira total, congênita ou adquirida. De acordo com Ribas (1985) a deficiência visual é considerada uma deficiência sensorial, assim como a auditiva. Para facilitar o estudo acerca da acessibilidade para pessoas com deficiência visual, faz-se necessário compreender melhor quais são as maiores dificuldades enfrentadas por elas e quais os recursos que já são utilizados para minimizar essas dificuldades.

Primeiramente, serão abordadas algumas das dificuldades que eles encontram no momento que precisam se deslocar de um lugar para outro com ou sem o auxílio de outra pessoa, bem como os diferentes recursos utilizados para a locomoção. Os perigos que a rua oferece para um deficiente visual são muitos, dentre eles podemos citar: buracos nas calçadas, semáforos sem sinalização sonora, diversos obstáculos pelo caminho e outros.

É importante ressaltar que pelo fato de não possuírem a visão, o processo de aprendizagem e a percepção do mundo por pessoas com deficiência visual ocorre por meio dos outros sentidos (tato, audição, olfato, paladar), principalmente nos casos em que essa deficiência é congênita. De acordo com Santin e Simmons (1977, p. 5):

A experiência que uma criança cega tem de um grande edifício, por exemplo, é basicamente uma experiência de textura (áspera, estriada), de maleabilidade (dura), de som (tráfego, pessoas caminhando e conversando), e de olfato (argamassa, madeira). Para um vidente, a experiência do mesmo edifício é basicamente visual, focalizada simultaneamente no tamanho, no formato e na cor.

Por meio da informação supracitada, é possível compreender que a percepção das pessoas com deficiência visual é diferente. A audição, por exemplo, é muito utilizada para facilitar a locomoção, portanto, recursos auditivos para sinalizar ou trazer alguma informação, são de grande utilidade, como por exemplo, sinalização sonora em semáforos e elevadores.

A bengala e o cão guia também são alguns dos recursos utilizados para ter mais autonomia, entretanto, em alguns casos faz-se imprescindível a companhia de uma pessoa para guia-los durante todo o percurso, ou no caso de estarem sozinhos precisam contar com o apoio de desconhecidos para orientá-los ao longo do trajeto que estão percorrendo, para ajudar na hora de chamar um ônibus ou um taxi e até mesmo para evitar acidentes.

As bengalas constituem o principal recurso utilizado por pessoas com deficiência visual e permitem uma maior mobilidade, principalmente quando o lugar possui um piso tátil corretamente instalado e sem obstáculos no caminho.

A ABNT (NBR 9050, 2004) define: “piso tátil: Piso caracterizado pela diferenciação de textura em relação ao piso adjacente, destinado a constituir alerta ou linha guia, perceptível por pessoas com deficiência visual”. Ainda de acordo com a referida norma, o piso tátil pode ser direcional ou alerta, dependendo da função que ele exerce. Podem ser observados nas figuras 1 e 2 os pisos táteis, direcional e alerta respectivamente.

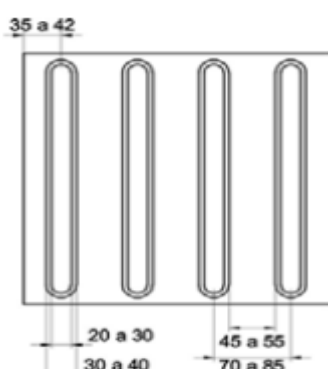


Figura 1 – Piso tátil direcional.
Fonte: NBR 9050 (2004)

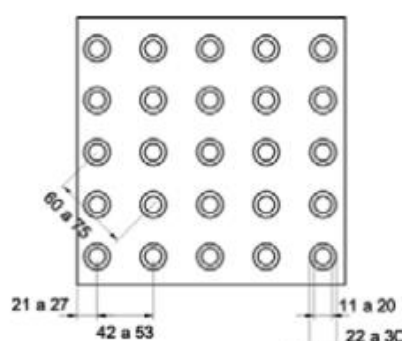


Figura 2 – Piso tátil alerta.
Fonte: NBR 9050 (2004)

Após avaliar a questão da locomoção, é pertinente entender melhor sobre o processo de busca por educação, conhecimento, acesso a informação e autonomia enfrentado por essas pessoas ao longo dos anos. Segundo Baptista (2000), para que as pessoas com deficiência visual pudessem estudar um rapaz chamado Valentin Haüy (1745-1822) fundou em Paris no ano de 1784, a primeira escola para cegos, e lá desenvolveu o método de confeccionar letras grandes, em alto relevo e móveis para que eles pudessem sentir as letras com as mãos e ler ou escrever com elas. Posteriormente um dos alunos da escola, chamado Luís Braille, que perdeu a visão quando ainda era pequeno desenvolveu o Sistema Braille, que foi adaptado a todas as línguas e é utilizado até hoje na educação de pessoas com deficiência visual.

Ainda de acordo com Baptista (2000), desde o ano de 1854 o Sistema Braille foi difundido fora da França, chegando, dentre outros Países, ao Brasil. O acesso à educação foi durante muito tempo, uma grande dificuldade para essas pessoas e apesar da facilidade que o braille trouxe, as instituições de ensino voltadas a esse público ainda são poucas e o acesso à informação por meio de livros, cardápios e outros informativos em braille, ainda são difíceis de encontrar.

É possível perceber que a luta das pessoas com deficiência visual para quebrar barreiras e levar uma vida digna é bastante antiga e que essas pessoas enfrentam muitas dificuldades em decorrência da falta de acessibilidade nos lugares. Além disso, muitas vezes eles ainda se deparam com o preconceito e com a falta de qualificação profissional notável em muitos funcionários. Então, a promoção da acessibilidade e a criação de normas e leis que os amparem tornam-se fundamentais no processo de eliminação de barreiras.

2.2.3. ACESSIBILIDADE E LEGISLAÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Para estudar os aspectos da acessibilidade é importante definir primeiramente a conceituação da palavra. A ABNT (NBR 9050:2004) traz a seguinte definição: “Acessibilidade: Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos”.

Já a Presidência da República traz no Decreto nº 5.296 uma definição semelhante, porém um pouco mais completa:

Acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2004)

O Relatório Mundial sobre a Deficiência (2011, p. 309) possui uma conceituação mais genérica, relacionando a acessibilidade ao grau de possibilidade de acesso, afirmando que: “Acessibilidade descreve o grau em que um ambiente, serviço ou produto permite o acesso do maior número possível de pessoas, especialmente pessoas com deficiência”.

Outro conceito que merece ser citado é o trazido pela CORDE no documento da Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência Comentada (2008, p. 32), que define: “a acessibilidade aqui precisa ser compreendida em seu sentido amplo, como ingresso e permanência aos meios físicos e aos de comunicação (desenho universal) e aos sistemas, políticas, serviços e programas implementados pela comunidade”.

Ao analisar esses diversos conceitos, pode-se afirmar que a acessibilidade consiste em permitir o acesso das pessoas aos espaços, eliminando as barreiras que impedem ou dificultam esse acesso. A Lei nº 10.098 traz a seguinte definição de barreiras: “qualquer

entreve ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas (BRASIL, 2000) ”.

Então, tudo aquilo que atrapalha ou impede o acesso é tido como barreira, e essas barreiras podem ser classificadas, ainda de acordo com a referida lei, como:

Barreiras arquitetônicas urbanísticas: as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público;

Barreiras arquitetônicas na edificação: as existentes no interior dos edifícios públicos e privados;

Barreiras arquitetônicas nos transportes: as existentes nos meios de transportes;

Barreiras nas comunicações: qualquer entreve ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa. (BRASIL, 2000)

Nota-se que essas barreiras podem ser encontradas por toda parte, na rua, no interior das edificações, nos meios de transporte, e até mesmo nos meios de comunicação. Como já foi informado anteriormente, a acessibilidade tem o objetivo de eliminá-las e para isso deve se utilizar do desenho universal que segundo o Decreto n 5.295 significa:

Desenho universal: concepção de espaços, artefatos e produtos que visam atender simultaneamente todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade. (BRASIL, 2004).

De acordo com Carletto e Cambiaghi (2015, p. 12), o surgimento do desenho universal se deu da seguinte forma:

Em 1987, o americano Ron Mace, arquiteto que usava cadeira de rodas e um respirador artificial, criou a terminologia Universal Design. Mace acreditava que esse era o surgimento não de uma nova ciência ou estilo, mas a percepção da necessidade de aproximarmos as coisas que projetamos e produzimos, tornando-as utilizáveis por todas as pessoas.

Então, o objetivo do desenho universal é que tudo seja pensado e construído de forma a permitir que todas as pessoas possam utilizar as coisas sem dificuldades e barreiras. Ainda segundo as autoras, para atingir esse objetivo, o próprio Ron Mace junto com outros arquitetos estabeleceu os sete princípios do desenho universal, de acordo com Carletto e Cambiaghi (2015) que podem ser observados na Quadro 2.

Igualitário	Uso equiparável	São espaços, objetos e produtos que podem ser utilizados por pessoas com diferentes capacidades, tornando os ambientes iguais para todos.
Adaptável	Uso flexível	Design de produtos ou espaços que atendem pessoas com diferentes habilidades e diversas preferências, sendo adaptáveis para qualquer uso.
Obvio	Uso simples e intuitivo	De fácil entendimento para que uma pessoa possa compreender, independente de sua experiência, conhecimento, habilidades de linguagem, ou nível de concentração.
Conhecido	Informação de fácil percepção	Quando a informação necessária é transmitida de forma a atender as necessidades do receptor, seja ela uma pessoa estrangeira, com dificuldade de visão ou audição.
Seguro	Tolerante ao erro	Previsto para minimizar os riscos e possíveis consequências de ações acidentais ou não intencionais.
Sem esforço	Baixo esforço físico	Para ser usado eficientemente, com conforto e com o mínimo de fadiga.
Abrangente	Dimensão e espaço para a aproximação e uso	Que estabelece dimensões e espaços apropriados para o acesso, o alcance, a manipulação e o uso, independentemente do tamanho do corpo (obesos, anões etc.), da postura ou mobilidade do usuário (pessoas em cadeira de rodas, com carrinhos de bebê, bengalas etc.).

Quadro 2. Princípios do Desenho Universal

No momento de se criar ou construir qualquer coisa, os princípios supracitados deveriam ser observados, mas infelizmente nem sempre isso ocorre. Para atender aos princípios do desenho universal, o Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) afirma que é necessário ter como base as regras nele contidas, a legislação específica bem como as normas técnicas de acessibilidade da ABNT. Além dessas normas técnicas, que serão abordadas posteriormente, é possível extrair algumas leis e normas que dizem respeito às pessoas com deficiência e visam ampará-las.

Devido à relevância que o assunto tem para o tema, faz-se necessário destacar algumas delas. Ao começar pela Constituição da República Federativa do Brasil, que faz considerações acerca das pessoas com deficiência e as normas que devem ser obedecidas, como por exemplo:

Art. 227

§ 2º A lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência.

A Constituição é clara ao afirmar a necessidade de estarem dispostas em Lei, normas de construção e adaptações de lugares públicos e meios de transporte, com o objetivo de garantir o acesso a todos, eliminando as barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência. A análise de recortes de Leis e Decretos pertinentes ao tema será feita cronologicamente,

iniciando no ano de 1965, com uma das primeiras Leis relevantes para as pessoas com algum tipo de deficiência, a Lei nº 4.613 que trata sobre a isenção de impostos:

Art. 1. É concedida isenção dos impostos de importação e de consumo, bem como da taxa de despacho aduaneiro, para os veículos que, pelas suas características e adaptações especiais, se destinarem a uso exclusivo de paraplégicos ou de pessoas portadoras de defeitos físicos, os quais fiquem impossibilitados de utilizar os modelos comuns. (BRASIL, 1965)

O referido artigo, ao isentar as pessoas com deficiência física dos impostos de importação e de consumo e da taxa de despacho aduaneiro, facilita a aquisição de veículos adaptados que possibilitam uma locomoção mais autônoma, sendo relevante, pelo fato de se tratar de algo que auxilia na eliminação de barreiras. A próxima lei a ser destacada é a Lei nº 7.405 e trata da obrigatoriedade do uso correto do “Símbolo Internacional de Acesso”:

Art. 1. É obrigatória a colocação, de forma visível, do "Símbolo Internacional de Acesso", em todos os locais que possibilitem acesso, circulação e utilização por pessoas portadoras de deficiência, e em todos os serviços que forem postos à sua disposição ou que possibilitem o seu uso. (BRASIL, 1985)

O artigo 1º obriga o uso do símbolo nos locais que possuem acessibilidade, e os artigos 2º e 3º da mesma lei, determinam quais são os pré-requisitos para que as edificações possam fazer uso do símbolo, afirmando que só será permitida sua utilização para identificar serviços comprovadamente acessíveis. Segue o artigo 4º da Lei nº 7.405:

Observado o disposto nos anteriores artigos 2º e 3º desta Lei, é obrigatória a colocação do símbolo na identificação dos seguintes locais e serviços, dentre outros de interesse comunitário:

- I - sede dos Poderes Executivo, legislativo e Judiciário, no Distrito Federal, nos Estados, Territórios e Municípios;
- II - prédios onde funcionam órgãos ou entidades públicas, quer de administração ou de prestação de serviços;
- III - edifícios residenciais, comerciais ou de escritórios;
- IV - estabelecimentos de ensino em todos os níveis;
- V - hospitais, clínicas e demais estabelecimentos do gênero;
- VI - bibliotecas;
- VII - supermercados, centros de compras e lojas de departamento;
- VIII - edificações destinadas ao lazer, como estádios, cinemas, clubes, teatros e parques recreativos;
- IX - auditórios para convenções, congressos e conferências;
- X - estabelecimentos bancários;
- XI - bares e restaurantes;
- XII - hotéis e motéis;
- XIII - sindicatos e associações profissionais;
- XIV - terminais aeroviários, rodoviários, ferroviários e metrô;
- XV - igrejas e demais templos religiosos;
- XVI - tribunais federais e estaduais;
- XVII - cartórios;
- XVIII - todos os veículos de transporte coletivo que possibilitem o acesso e que ofereçam vagas adequadas ao deficiente;

- XIX - veículos que sejam conduzidos pelo deficiente;
- XX - locais e respectivas vagas para estacionamento, as quais devem ter largura mínima de 3,66m (três metros e sessenta e seis centímetros);
- XXI - banheiros compatíveis ao uso da pessoa portadora de deficiência e à mobilidade da sua cadeira de rodas;
- XXII - elevadores cuja abertura da porta tenha, no mínimo, 100cm (cem centímetros) e de dimensões internas mínimas de 120cm x 150cm (cento e vinte centímetros por cento e cinquenta centímetros);
- XXIII - telefones com altura máxima do receptáculo de fichas de 120cm (cento e vinte centímetros);
- XXIV - bebedouros adequados;
- XXV - guias de calçada rebaixadas;
- XXVI - vias e logradouros públicos que configurem rota de trajeto possível e elaborado para o deficiente;
- XXVII - rampas de acesso e circulação com piso antiderrapante; largura mínima de 120cm (cento e vinte centímetros); corrimão de ambos os lados com altura máxima de 80cm (oitenta centímetros); proteção lateral de segurança; e declive de 5% (cinco por cento) a 6% (seis por cento), nunca excedendo a 8,33% (oito vírgula trinta e três por cento) e 3,50m (três metros e cinquenta centímetros) de comprimento;
- XXVIII - escadas com largura mínima de 120cm (cento e vinte centímetros); corrimão de ambos os lados com altura máxima de 80cm (oitenta centímetros) e degraus com altura máxima de 18cm (dezoito centímetros) e largura mínima de 25cm (vinte e cinco centímetros). (BRASIL, 1985).

Ao analisar os artigos anteriores, a referida Lei define que apenas lugares comprovadamente acessíveis podem utilizar o "Símbolo Internacional de Acesso", como já foi citado anteriormente, e obriga a colocação do símbolo em determinados locais e serviços de interesse comunitário que sejam acessíveis, com o objetivo de informar as pessoas sobre a acessibilidade do local, é importante ressaltar que dentre os locais citados, encontram-se os hotéis que compõem o tema central do presente trabalho. Dando sequência cronológica, a Lei nº 7.853 é de extrema importância e traz, em seu artigo 2º, a seguinte afirmação:

Ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico. (BRASIL, 1989)

É relevante destacar que é competência do Poder Público, bem como de seus órgãos, assegurar o pleno exercício dos direitos básicos a qualquer indivíduo, incluindo pessoas com deficiência, mas para que isso ocorra, os empresários também precisam desempenhar seu papel no tocante a eliminação de barreiras para que essas pessoas possam exercer seus direitos básicos. O fato do lazer e do trabalho estarem inclusos no grupo de direitos básicos de qualquer cidadão brasileiro, também merece destaque, devido à relevância para o tema abordado no presente trabalho.

Ainda na Lei nº 7.853, a CORDE é estruturada como órgão autônomo, listando as diversas competências que possui, relacionadas à gestão de políticas que visam a inclusão social das pessoas com deficiência (BRASIL, 1989). Além disso, em seu 17º artigo, a lei determina a inclusão de dados relacionados às pessoas com deficiência no censo demográfico de 1990, com o objetivo de atualizar o número de pessoas com deficiência no País, sendo então um marco importante. Portanto, apenas a partir do censo de 1990 a população de pessoas com alguma deficiência passou a fazer parte de estatísticas relevantes, que além de dar maior visibilidade à problemática da acessibilidade, permitiu realizar estudos mais aprofundados sobre as características e necessidades dessas pessoas.

Após a referida Lei, o próximo recorte pertinente que cabe destacar aqui está na Lei nº 8.899 que trata da concessão de passe livre para pessoas com deficiência comprovadamente carentes, que merece atenção, devido ao fato de trazer maior mobilidade para as pessoas com deficiência, proporcionando mais autonomia a elas (BRASIL, 1994).

Na Lei nº 10.048 (BRASIL, 2000), regulamentada pelo Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004), é definido o atendimento prioritário que deve ser dado às pessoas com deficiência, idosos, gestantes, dentre outros, e traz em seu artigo 4º a informação de que os edifícios de uso público, bem como os logradouros e sanitários públicos, deverão seguir normas de construção, com o objetivo de facilitar o acesso e uso desses locais por pessoas com deficiência destacando mais uma vez a importância de se padronizar as adaptações de acordo com as normas.

A próxima Lei a ser abordada será a Lei nº 10.098, também regulamentada pelo Decreto nº 5.296, e que é extremamente importante, pois começa a estabelecer normas que visem promover a acessibilidade e eliminar barreiras em espaços e vias públicas, meios de transporte e comunicação, mobiliário urbano, além da construção e reforma de edifícios (BRASIL, 2004). A Lei traz algumas definições e logo em seguida, no Capítulo II, artigo 5º informa:

O projeto e o traçado dos elementos de urbanização públicos e privados de uso comunitário, nestes compreendidos os itinerários e as passagens de pedestres, os percursos de entrada e de saída de veículos, as escadas e rampas, deverão observar os parâmetros estabelecidos pelas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. (BRASIL, 2000).

A Lei define que os parâmetros estabelecidos pela ABNT devem ser cumpridos tanto nos elementos de urbanização públicos, como nos elementos privados de uso coletivo, e no

Capítulo IV, artigo 11º que trata da acessibilidade em edifícios públicos ou privados de uso coletivo, afirma:

A construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. Para os fins do disposto neste artigo, na construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser observados, pelo menos, os seguintes requisitos de acessibilidade:

I - nas áreas externas ou internas da edificação, destinadas a garagem e a estacionamento de uso público, deverão ser reservadas vagas próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoas portadoras de deficiência com dificuldade de locomoção permanente;

II - pelo menos um dos acessos ao interior da edificação deverá estar livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

III - pelo menos um dos itinerários que comuniquem horizontal e verticalmente todas as dependências e serviços do edifício, entre si e com o exterior, deverá cumprir os requisitos de acessibilidade de que trata esta Lei; e

IV - os edifícios deverão dispor, pelo menos, de um banheiro acessível, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2000).

Observa-se a relevância da referida Lei, pois através dela, o Poder Público começa a traçar diretrizes com o objetivo de eliminar barreiras e facilitar a locomoção de pessoas com deficiência, por lugares públicos e de uso coletivo. Sendo assim, mais alguns artigos da referida Lei também merecem ser destacados. O Capítulo VII trata de acessibilidade na comunicação e na sinalização, definindo:

Art. 17. O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.

Art. 18. O Poder Público implementará a formação de profissionais intérpretes de escrita em braile, linguagem de sinais e de guias-intérpretes, para facilitar qualquer tipo de comunicação direta à pessoa portadora de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação. (BRASIL, 2000).

Analisando os artigos 17º e 18º, infere-se que o Poder Público irá promover a eliminação das barreiras que dificultam a comunicação e a sinalização formando profissionais interpretes de braile e libras, bem como guias interpretes, para garantir a essas pessoas o direito de ter acesso à informação, comunicação, trabalho, lazer e outros. Já no Capítulo IX,

artigo 22 institui “no âmbito da Secretaria de Estado de Direitos Humanos do Ministério da Justiça, o Programa Nacional de Acessibilidade, com dotação orçamentária específica, cuja execução será disciplinada em regulamento”. Então, ao final do ano 2000, foi instituído o Programa Nacional de Acessibilidade que será abordado pelo Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) que regulamenta a referida Lei.

O último artigo a ser analisado é o 24º que institui: “O Poder Público promoverá campanhas informativas e educativas dirigidas à população em geral, com a finalidade de conscientizá-la e sensibilizá-la quanto à acessibilidade e à integração social da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida”. A partir dessa informação, é possível perceber a iniciativa do Poder Público para contornar a problemática da exclusão social enfrentada pelas pessoas com deficiência.

O Decreto nº 5.296 regulamenta a Lei nº 10.048 (BRASIL, 2000) e a Lei nº 10.098 (BRASIL, 2000) e já foi citado diversas vezes ao longo do presente trabalho, pois trata de diversos assuntos importantes e relevantes, dentre eles, o Programa Nacional de Acessibilidade trazendo em seus 67º e 68º artigos as seguintes informações:

Art. 67. O Programa Nacional de Acessibilidade, sob a coordenação da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, por intermédio da CORDE, integrará os planos plurianuais, as diretrizes orçamentárias e os orçamentos anuais.

Art. 68. A Secretaria Especial dos Direitos Humanos, na condição de coordenadora do Programa Nacional de Acessibilidade, desenvolverá, dentre outras, as seguintes ações:

I - apoio e promoção de capacitação e especialização de recursos humanos em acessibilidade e ajudas técnicas;

II - acompanhamento e aperfeiçoamento da legislação sobre acessibilidade;

III - edição, publicação e distribuição de títulos referentes à temática da acessibilidade;

IV - cooperação com Estados, Distrito Federal e Municípios para a elaboração de estudos e diagnósticos sobre a situação da acessibilidade arquitetônica, urbanística, de transporte, comunicação e informação;

V - apoio e realização de campanhas informativas e educativas sobre acessibilidade;

VI - promoção de concursos nacionais sobre a temática da acessibilidade; e

VII - estudos e proposição da criação e normatização do Selo Nacional de Acessibilidade. (BRASIL, 2004)

Essas informações permitem compreender algumas das ações a serem desenvolvidas pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos enquanto coordenadora do Programa Nacional de Acessibilidade, tornando clara a importância dessas ações na inclusão social das pessoas com deficiência. Na sequência da ordem cronológica, a Lei nº 11.126 trata da permanência de pessoas com deficiência visual acompanhadas de cão-guia em lugares de uso coletivo e determina que:

Art. 1º É assegurado à pessoa portadora de deficiência visual usuária de cão-guia o direito de ingressar e permanecer com o animal nos veículos e nos estabelecimentos públicos e privados de uso coletivo, desde que observadas as condições impostas por esta lei.

§ 1º A deficiência visual referida no caput deste artigo restringe-se à cegueira e à baixa visão.

§ 2º O disposto no caput deste artigo aplica-se a todas as modalidades de transporte interestadual e internacional com origem no território brasileiro. (BRASIL, 2005).

Então, as pessoas com deficiência visual devem ter livre acesso aos lugares e veículos públicos quando estiverem acompanhadas de um cão-guia. A mesma Lei traz também a informação de que aqueles que tentarem impedir ou dificultar esse acesso e permanência estarão cometendo um ato de discriminação que pode acarretar em interdição e multa. O Decreto que regulamenta a referida Lei é o Decreto nº 5.904 que define cão-guia como: “cão-guia: animal castrado, isento de agressividade, de qualquer sexo, de porte adequado, treinado com o fim exclusivo de guiar pessoas com deficiência visual (BRASIL, 2006). ” Essa informação é importante para que se possa compreender quais são as características de um cão-guia. Além disso, o Decreto nº 5.904 estabelece ainda como deverá ser feita a carteira e a plaqueta de identificação do cão-guia e de seu usuário, bem como as condições da avaliação feita pela CORDE com relação a capacitação técnica dos treinadores e instrutores de cão-guia.

O Decreto nº 7.612 também merece destaque, pois institui o Plano Viver sem Limites, que é o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência que de acordo com o referido decreto, deve ser executado pela União, o Distrito Federal, os Municípios, os Estados e a própria sociedade, com o objetivo de promover o exercício dos direitos das pessoas com deficiência de forma plena e equitativa (BRASIL, 2011).

Esse apanhado geral de Leis e Decretos permite verificar que, a passos curtos, com o passar dos anos as pessoas com deficiência passaram a ganhar maior visibilidade dando abertura ao surgimento de normas que visem garantir o gozo de seus direitos e ampara-las por meio da eliminação de barreiras. Visando auxiliar nesse processo, a ABNT (NBR 9050, 2004) trouxe diversos parâmetros de acessibilidade a serem seguidos por alguns locais, dentre eles, os meios de hospedagem, que, como já foi citado anteriormente, se enquadram na categoria de edificações de uso coletivo e compõem o tema central do presente trabalho. A referida norma contém diversas especificações que visam atender as necessidades dos diferentes tipos de deficiência, mas serão explicitadas a seguir, apenas àquelas referentes as pessoas com deficiência visual.

No quesito comunicação e sinalização a norma cita as formas visual, tátil e sonora e os tipos permanente, direcional, de emergência e temporária, destacando que nas edificações, espaços e equipamentos as informações essenciais permanentes devem ser sinalizadas no mínimo de forma visual e tátil, as direcionais devem ser sinalizadas no mínimo de forma visual e tátil (no piso), as de emergência, devem obrigatoriamente ser sinalizadas das três formas e as temporárias no mínimo de forma visual. Já nos mobiliários, as informações essenciais permanentes devem ser sinalizadas das três formas e as temporárias devem ser sinalizadas ao menos de forma visual.

Quanto ao símbolo internacional de pessoas com deficiência visual a norma supracitada define suas características, deixando claro que o símbolo não pode sofrer modificações e que a sua finalidade é indicar que ali existem equipamentos, mobiliário e serviços para pessoas com deficiência visual. As possíveis variações, no referido símbolo, permitidas pela norma podem ser observadas na figura a seguir:



Figura 3 – Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual.
Fonte: NBR 9050 (2004).

A norma também contém as dimensões exatas em milímetros para as sinalizações em braile e para os caracteres em relevo, definindo posteriormente as características e dimensões do piso tátil direcional, que tem o objetivo de guiar a pessoa com deficiência visual, e do piso tátil de alerta, que tem o objetivo de alertar para uma porta, uma escada, um elevador, algum obstáculo suspenso ou algo do tipo. É possível perceber que as normas definidas pela ABNT (NBR 9050, 2004) são bastante claras e detalhadas, auxiliando na padronização.

Entretanto, mesmo que a publicação das referidas normas tenha se dado no ano de 2004, apenas no ano de 2015, a PROPED conseguiu estabelecer um acordo com alguns hotéis da região central de Brasília, para coloca-las em prática com o objetivo de tornar suas instalações acessíveis. Os referidos hotéis assinaram um Termo de Compromisso e Ajustamento de Conduta (Anexo B) que traz as seguintes informações:

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente TAC será cumprido em duas etapas, assim consideradas: a) a 1º etapa objetiva garantir o básico acessível ao hóspede, ou seja, recepção, quartos, banheiros, espaço do restaurante e circulação acessível nas áreas comuns do estabelecimento hoteleiro, todos

dotados de acessibilidade, de acordo com o Manual “Check List” em anexo; b) a 2ª etapa visa a garantia plena de acessibilidade de todos os ambientes do empreendimento hoteleiro, nos termos da legislação vigente sobre acessibilidade (MPDFT, 2015).

Além de definir as etapas e a maneira como devem ocorrer as adaptações, tal termo define também os prazos para que os empreendimentos se adequem as normas, concluindo a primeira etapa e posteriormente a segunda, se tornando plenamente acessíveis:

CLÁUSULA SEGUNDA - O COMPROMISSÁRIO se compromete a adequar as dependências do seu estabelecimento hoteleiro, notadamente as áreas comuns, até o dia 30 de dezembro de 2015, conforme os itens relacionados no Manual “Check List + Normas” em anexo, concernente à 1ª Etapa de cumprimento das normas de acessibilidade.

CLÁUSULA TERCEIRA - O COMPROMISSÁRIO se compromete a disponibilizar, observado o prazo da cláusula anterior, o percentual mínimo de 4% (quatro por cento) dos apartamentos e banheiros acessíveis à pessoa com deficiência, compreendendo-se neste percentual as unidades integrantes do seu empreendimento hoteleiro.

CLÁUSULA QUARTA - O COMPROMISSÁRIO se compromete a apresentar ao Ministério Público, findo o prazo constante das cláusulas anteriores, comprovante da realização das adequações aptas a conferir acessibilidade aos ambientes do hotel, mediante Relatório de Vistoria elaborado e assinado por profissional habilitado, inclusive com levantamento fotográfico.

CLÁUSULA QUINTA - No prazo máximo de 18 (dezoito) meses, a contar da assinatura do presente instrumento, o COMPROMISSÁRIO se compromete a realizar as demais adequações necessárias à acessibilidade plena do seu estabelecimento hoteleiro, concernente à 2ª Etapa de cumprimento das normas de acessibilidade, conforme disposto nas Leis Federais nº 7.405/1985, 10.048/2000 e 10.098/2000; Decreto Federal nº 5.296/2004; Leis Distritais nº 258/1992, 1.001/1996, 1.042/1996, 1.207/1996, 1.432/1997, 2.086/1998, 2.105/1998 (Código de Edificações), 2.255/1998, 2.477/1999, 2.536/2000, 2.810/2001, 2.996/2002, 3.067/2002, 3.298/2004, 3.374/2004, 3.532/2005, 3.634/2005, 3.637/2005, 3.919/2006, 4.317/2009 e 5.066/2013; Decretos Distritais nº 19.918/1998, 33.741/2002, 33.212/2011, 33.740/2012 e 33.734/2012; Resolução do Contran nº 303/2008 e 304/2008.; ABNT NBR 313 e 9050 e demais normas atinentes. Parágrafo único – Findo o prazo referido na presente cláusula, para comprovação da existência da acessibilidade referente à 2ª Etapa do presente TAC, o COMPROMISSÁRIO deverá apresentar Relatório de Vistoria elaborado e assinado por profissional habilitado, inclusive com levantamento fotográfico (MPDFT, 2015).

Ainda de acordo com o Termo supracitado, com o objetivo de que essas etapas sejam cumpridas da forma correta, a AGEFIS ficará responsável pela fiscalização mediante inspeções periódicas e o descumprimento de quaisquer das Cláusulas e Parágrafos do Termo terá como consequência uma multa diária de mil reais, sujeita a correção monetária.

Então, essa seção contém toda a legislação pertinente que apresenta normas e diretrizes que devem ser seguidas pelas empresas e pelos prestadores de serviços, complementam o trabalho e expõem as obrigações e padrões que devem ser cumpridos para permitir que todos tenham os mesmos direitos, dando base à pesquisa realizada nos meios de

hospedagem dos setores hoteleiros sul e norte da cidade de Brasília (DF) a respeito da acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

2.2.4. TURISMO ACESSÍVEL

Tendo em vista que o assunto do presente trabalho gira em torno da acessibilidade na hotelaria, torna-se imprescindível abordar as questões da responsabilidade e da acessibilidade na atividade turística.

Atualmente, a sociedade está cobrando das empresas uma postura cada vez mais responsável, além disso, como já foi dito anteriormente, é importante que a atividade turística se desenvolva com responsabilidade para minimizar os impactos que ela causa nos lugares onde ocorre.

A OMT (1999 p. 2) afirma no Código Mundial de Ética do Turismo que o documento possui o seguinte objetivo: “Tendo por finalidade promover um turismo responsável e sustentável, acessível a todos no quadro do direito que qualquer pessoa tem de utilizar o seu tempo livre em lazer ou viagens, e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos”. Então, essa preocupação com o turismo responsável já existia e está aumentando com o passar dos anos.

Uma publicação do MTur chamada, Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil (2015, p. 5) fala sobre o surgimento da nomenclatura Turismo Social:

A denominação Turismo Social surgiu na Europa – meados do século XX - utilizada como proposta de lazer para um número maior de pessoas, organizado por associações, sindicatos e cooperativas com a finalidade de atender as necessidades de férias das camadas sociais menos favorecidas.

Posteriormente, o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil do MTur (2015, p. 6) traz um conceito reformulado: “Turismo Social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão”. Ao analisar os dois conceitos, é possível perceber que a definição se tornou muito mais abrangente e completa, onde o Turismo Social passa a ser não só uma proposta para atender as pessoas menos favorecidas, mas uma maneira de gerir a atividade turística com o anseio de proporcionar uma inclusão social. Ainda de acordo com o documento publicado pelo MTur, o turismo social é um segmento turístico que ao ser analisado pela ótica do turista, foca naqueles que tem suas

possibilidades de usufruto da atividade turística limitadas. Sob a ótica do prestador de serviços, foca nos que encontram na atividade turística uma oportunidade de inclusão social. E sob a ótica dos grupos e comunidades de interesse turístico, aborda a questão da “conservação do patrimônio cultural, natural e social da população local”.

É possível observar que o turismo social, consiste em se promover um turismo responsável que seja bom para os moradores do destino turístico preservando suas características, para os prestadores de serviços dando-lhes oportunidades e para o turista minimizando as barreiras que impossibilitam ou dificultam a realização da atividade turística.

A partir dessas reflexões, o turismo acessível encontra-se no âmbito do turismo social visto que as pessoas que possuem algum tipo de deficiência necessitam da promoção da acessibilidade para praticarem a atividade turística. O MTur em parceria com a AVAPE executou no município de Socorro em São Paulo um projeto de Sensibilização para o Turismo Acessível que ocasionou em 2009 na criação de quatro cartilhas importantes. A cartilha de volume I que traça algumas diretrizes gerais e chama-se “Turismo - Uma Viagem de Inclusão” apresenta uma reflexão interessante acerca do que foi dito anteriormente:

Pessoas com deficiência de diferentes tipologias e pessoas com mobilidade reduzida, tais como idosos e obesos, também poderiam ser incluídos nas estatísticas de exclusão social do turismo, pois encontram dificuldades para se adaptarem às instalações e equipamentos nas edificações turísticas e espaços de lazer, ao mesmo tempo em que encontram prestadores de serviços sem qualificações específicas para um atendimento diferenciado.

Ao longo da cartilha, são abordados muitos tópicos relevantes, que apresentam alguns conceitos e marcos legais que já foram supracitados, os tópicos 4.1 ao 4.4 merecem destaque, pois tratam da preparação do destino turístico, para se tornar acessível.

Então, de acordo com o MTur (Brasil, 2009 p. 30), para que o destino seja preparado para se tornar acessível, primeiramente faz-se necessário revisar as leis e normas locais complementares que estão ligadas ao uso do território e a prestação de serviços, realizar uma avaliação das condições de acessibilidade por toda a cidade, tanto em lugares de interesse turístico como nos meios de transporte e mobiliário urbano, e também nos quesitos atendimento e comunicação, para então com base nas informações recolhidas, começar a traçar diretrizes gerais. O planejamento deve ocorrer de forma a articular a comunidade local com o trade turístico e as associações comerciais, buscar parceiros e financiamentos para as coisas financiáveis, realizar a comunicação com o objetivo de sensibilizar a comunidade e divulgar o projeto, oferecendo a todos a oportunidade de participar de sua execução, e por fim, comercializar os produtos e serviços acessíveis.

Ao avaliar a cartilha de volume I, é possível compreender que o sucesso nos resultados finais está diretamente ligado à comunicação e ao pacto feito entre as partes executoras e os parceiros, pois é importante que todos trabalhem juntos e em comum acordo. A cartilha de volume II aborda de forma mais detalhada o mapeamento, o planejamento e a implementação da acessibilidade nos destinos.

A cartilha de volume III chamada “Bem atender do Turismo Acessível” apresenta informações relevantes a respeito da qualificação no atendimento dos prestadores de serviços, além de apresentar um questionário que pode ser utilizado por empreendedores para verificar quais as questões que precisam ser abordadas, avaliadas e melhoradas em seu empreendimento. A seção 3.5, que trata da organização e comercialização dos produtos e serviços turísticos, traz a informação de que o levantamento dos dados realizado na cartilha de volume II, que diz respeito a acessibilidade nos empreendimentos, auxilia no momento de se pensar na roteirização turística e no desenvolvimento de produtos turísticos a serem comercializados pelos agentes.

Posteriormente, a seção inicia-se com a seguinte informação: “As pessoas com deficiência e as com mobilidade reduzida demandam atitudes e atendimento condizentes com suas necessidades. Neste capítulo são apresentadas várias técnicas e recomendações para auxiliar no atendimento ao turista com deficiência ou mobilidade reduzida”. Ao longo do capítulo, as técnicas citadas são diferentes para cada tipo de deficiência, pois como já foi informado anteriormente cada deficiência apresenta as características que lhes são particulares e peculiares, no caso da deficiência visual, tema central do presente trabalho as recomendações são as seguintes:

- Quando estiver ao lado da pessoa com deficiência visual ou cega, se apresente, faça com que ela perceba a sua presença e se identifique sempre;
- Ao apresentar alguém cego faça com que a pessoa apresentada fique de frente à pessoa cega, de modo que ela estenda a mão para o lado certo;
- Caso note que a pessoa cega ou com deficiência visual esteja necessitando de ajuda, primeiro identifique-se, e pergunte se ela aceita seu auxílio. Caso a resposta seja positiva, pergunte qual é a melhor forma de ajudá-la para não ocorrer constrangimentos de ambas as partes;
- Seja claro e objetivo ao explicar direções à pessoa cega ou com deficiência visual;
- Ao conduzir uma pessoa cega:
 - dê-lhe o braço para que a mesma possa acompanhar seu movimento;
 - não a deixe falando sozinha;
- Em lugares estreitos, sempre caminhe na frente da pessoa com deficiência e coloque seu braço para trás, para ela ir seguindo você;
- Ao conduzir um cego a uma cadeira guie a mão para o encosto, informando se a cadeira tem braços ou não;

- Quando conduzir a pessoa cega ou com deficiência visual, avise os possíveis obstáculos que estão à sua frente como buracos, degraus, possíveis desníveis, tipos de pisos;
- Comunique-se com seu tom de voz normal, não precisa gritar com a pessoa cega ou com deficiência visual, a menos que ela solicite, devido algum problema auditivo;
- Com pessoas que possuem baixa visão (sérias dificuldades visuais) proceda com o mesmo respeito, perguntando-lhe se precisa de ajuda se notar que ela está com dificuldades;
- Informe à pessoa cega quando estiver passando por um obstáculo qualquer evitando assim possíveis acidentes;
- Nunca distraia um cão guia, pois ele tem a responsabilidade de guiar seu dono que tem uma deficiência visual.

A partir das recomendações citadas, tornam-se claras as diferenças que devem existir no atendimento oferecido à uma pessoa com deficiência visual. Além disso a referida cartilha apresenta também algumas informações acerca do sistema braile, que já foi abordado anteriormente.

Por meio da análise das informações contidas nas quatro cartilhas elaboradas pelo MTur, pode-se notar que a avaliação das condições atuais dos empreendimentos permite a realização de um planejamento mais concreto, voltado a implementação de uma atividade turística que beneficie a todos e seja livre de barreiras.

2.3.4. TURISMO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

De acordo com o que já foi abordado anteriormente, cada tipo de deficiência possui características que lhes são próprias e por este motivo, necessitam de diferentes tipos de adaptabilidade para facilitar sua locomoção e interação com o meio. Em decorrência desse fato, é relevante acercar-se de algumas questões relacionadas ao turismo para pessoas com deficiência visual.

Dados do IBGE revelam que em 2000 a deficiência visual já era a que mais afetava a população brasileira, sendo 148 mil pessoas cegas e 2,4 milhões com grande dificuldade de enxergar. Posteriormente, o Censo de 2010 mostrou que até aquele ano a deficiência visual ainda era a que mais afetava homens e mulheres acometendo 35,8 milhões de brasileiros. Ao pesquisar a taxa de atividade, que mede o percentual das pessoas economicamente ativas na população de 10 anos ou mais de idade, foi possível verificar que as pessoas com deficiência visual são as que mais estão inseridas do mercado de trabalho se comparado às outras deficiências.

O mesmo Censo traz também a informação de que os idosos são os mais acometidos por todos os tipos de deficiências, principalmente pela deficiência visual. “A deficiência visual teve maior prevalência em todos os grupos de idade, sendo bastante acentuada no grupo de acima de 65 anos, ocorrendo em quase a metade da população desse segmento (49,8%)”.

Esta afirmação, destaca o fato de que quase metade da população idosa do Brasil se enquadra na conceituação de deficiência visual. A seguinte afirmação feita também pelo IBGE: “A proporção de idosos vem aumentando na população do Brasil” leva a uma reflexão importante, pois, ao estudar ambas as afirmações, nota-se que há um crescimento na população de idosos, bastante afetada por todas as deficiências, principalmente a visual, o que permite concluir que o número de pessoas que necessitam de empreendimentos acessíveis está cada vez maior.

A OMT (1999 p. 11) afirma no artigo 7 do Código Mundial de Ética do Turismo que:

A possibilidade de aceder, directa e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta constitui um direito aberto a todos os habitantes do mundo. A participação cada vez mais alargada no turismo nacional e internacional deve ser considerada como uma das melhores expressões possíveis do crescimento contínuo do tempo livre, e não deve ser obstaculizada.

A referida citação, traz a informação de que a atividade turística é direito de todos e que a participação no turismo não deve ser obstaculizada, mas infelizmente, alguns obstáculos são encontrados pelas pessoas com deficiência. No dia a dia é possível observar que muitos lugares ainda não são acessíveis e possuem diversas barreiras que dificultam a locomoção e a interação dessas pessoas com o meio. A Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República em parceria com a UNESCO realizou no ano de 2013 um estudo que traz o perfil do turista – pessoa com deficiência, apresentando informações interessantes e relevantes acerca de seus hábitos, necessidades, motivações e planejamento.

Os entrevistados na pesquisa citada, eram pessoas com deficiência motora, auditiva, visual e intelectual. É interessante ressaltar que no tocante aos hábitos e motivações, a pesquisa apontou que os motivos que levam as pessoas entrevistadas a viajar são os mais diversos, e que as viagens suscitam nessas pessoas, um sentimento de superação, liberdade e autonomia. Já no tocante ao planejamento e as necessidades, a pesquisa afirma a importância de se planejar a viagem com antecedência, visando maior segurança e sossego, e evitando problemas, perda de tempo, gastos desnecessários, dentre outras dificuldades.

Na realização do planejamento, diversas variáveis precisam ser consideradas, dentre elas, o destino, as condições de transporte e os hotéis. Deve-se verificar se os hotéis que

possuem vagas, são acessíveis e oferecem serviços e facilidades que irão suprir as necessidades da pessoa e bem recebe-la de acordo com as características particulares daquele tipo de deficiência, além de analisar se os valores das diárias cabem no orçamento do viajante. De acordo com a pesquisa, na hora de realizar o planejamento de uma viagem, muitas vezes as pessoas se deparam com um outro problema, a carência de informações: “Além da escassez e da superficialidade das informações, a pesquisa identifica um outro problema: nem sempre as informações estão de acordo com a realidade encontrada pela pessoa com deficiência”.

Esse problema é frequentemente encontrado por qualquer pessoa que procura informações acerca de um determinado destino, mas no caso da pessoa com alguma deficiência, as consequências da falta de informação podem ser muito mais graves. Entretanto, a pesquisa aponta que na hora de decidir por um determinado local, nem sempre a acessibilidade é colocada à frente da vontade ou da necessidade de visitar o lugar. Essa informação leva a reflexão de que muitas vezes as pessoas com deficiência acabam tendo que visitar localidades que não estão preparadas para as receber.

Cabe citar aqui Buhalis (2013) que afirma que a acessibilidade física, as informações sobre a acessibilidade e a informação online acessível compõem as três grandes categorias de exigência do turismo para pessoas com deficiência. Então, infere-se que os componentes do produto turístico precisam atender no mínimo essas exigências, com o objetivo de possibilitar a esse público uma maior tranquilidade na hora de planejar uma viagem.

O referencial teórico teve o objetivo de auxiliar na compreensão da relevância da acessibilidade em linhas gerais, sobremaneira na atividade turística, juntamente com uma abordagem conceitual sobre turismo e pessoas com deficiência visual, oferecendo, por fim, um apanhado cronológico de Leis, Decretos e Normas referentes ao tema. A seguir será discutida a metodologia empregada no presente estudo.

3. METODOLOGIA

Quanto aos objetivos, a pesquisa realizada foi exploratória e descritiva. Exploratória, pois traz informações que facilitam a compreensão acerca da acessibilidade nos setores hoteleiros sul e norte de Brasília, e para tal, se utiliza de um levantamento bibliográfico e uma pesquisa documental combinados com a aplicação de dois instrumentos de coleta de dados, sendo eles, um roteiro de entrevista (Apêndice A) e um roteiro de observação (Apêndice B).

Foram utilizados como meios de obter informações relevantes para alcançar os objetivos propostos pelo presente trabalho, o levantamento bibliográfico e a pesquisa documental. É importante ressaltar que a pesquisa bibliográfica é muito semelhante à pesquisa documental, Gil (2002, p.5) aponta a diferença entre as duas: “Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaboradas de acordo com os objetos de pesquisa”. No tocante à pesquisa bibliográfica, foram utilizados diversos livros e artigos que abordam assuntos relevantes acerca do tema do presente trabalho. Já no que se refere à pesquisa documental, foram utilizados Decretos e Leis com o objetivo de auxiliar na compreensão da relevância do assunto.

Quanto à pesquisa de campo, um roteiro de entrevista foi aplicado aos funcionários dos hotéis com o objetivo de analisar a forma de atendimento e os recursos oferecidos pelos estabelecimentos. O referido instrumento contém o total de 6 perguntas, que visam verificar a qualificação profissional para o atendimento de pessoas com deficiência visual, bem como a ocorrência ou não da fiscalização da acessibilidade nos estabelecimentos.

É relevante trazer aqui uma afirmação de Godoy (1995, p. 27) “A técnica da observação frequentemente é combinada com a entrevista. Procura-se, em trabalhos de caráter qualitativo, realizar várias entrevistas, curtas e rápidas, conduzidas no ambiente natural e num tom informal. ” Essa informação é interessante, pois trata da combinação da técnica de observação com entrevistas curtas e rápidas realizadas em tom informal, que foi exatamente a maneira com que a pesquisa de campo foi realizada, tornando claro o caráter qualitativo da mesma.

Como mencionado anteriormente, além da aplicação do roteiro de entrevista, foi utilizado um roteiro de observação. O mesmo se deu por meio da adaptação do instrumento de pesquisa elaborado pelo Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro (CREA-RJ, 2015) anexo no presente trabalho (Anexo A), sendo o próprio utilizado

como base para a observação das condições atuais dos estabelecimentos no que se refere à acessibilidade para pessoas com deficiência visual. Com base nessas informações, observa-se que referido roteiro se caracteriza como uma pesquisa descritiva, pois, se propõe a descrever a realidade encontrada nos setores hoteleiros sul e norte de Brasília no tocante a acessibilidade para essas pessoas.

De acordo com Gil (2005, p.1): “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Portanto, afere-se que o presente estudo segue a linha das pesquisas descritivas.

O referido instrumento foi dividido em quatro blocos, o primeiro bloco contém o total de seis perguntas acerca da circulação do hall, com o objetivo de verificar as condições de acessibilidade desde a rua até o saguão onde se localiza o elevador, o segundo bloco que visa analisar as condições dos quartos adaptados, com o total de seis perguntas, o terceiro bloco contendo sete perguntas acerca da circulação geral verificando os quesitos de acessibilidade em todas as dependências de uso comum e o quarto bloco com nove perguntas que tinham como objetivo verificar a circulação vertical, por meio da observação dos elevadores.

Os dois instrumentos de coleta de dados foram aplicados em hotéis dos setores hoteleiros sul e norte de Brasília. A pesquisa no setor hoteleiro Sul, foi realizada em 13 hotéis nos dias 16 e 17 de junho de 2015 e a pesquisa no setor hoteleiro Norte, foi realizada em 17 hotéis nos dias 20 e 23 de junho de 2015 perfazendo o total de 30 hotéis.

Para a seleção dos hotéis, primeiramente a autora do presente trabalho listou todos os estabelecimentos dos setores hoteleiros sul e norte de Brasília com base nas informações divulgadas pela Secretaria de Turismo no site do Observatório do Turismo do Distrito Federal (2015). De posse dos referidos dados, a autora realizou um primeiro contato por telefone com todos os empreendimentos informando sobre a pesquisa e solicitando a permissão para aplicar os dois instrumentos de coleta de dados.

Dos 20 hotéis existentes no setor hoteleiro sul, 5 hotéis não puderam responder (dos 5 estabelecimentos, 3 pertenciam a uma mesma rede de hotéis), 1 estava fechado temporariamente e 1 funcionava predominantemente como apart hotel que, como já foi citado no referencial teórico, possui características diferentes de um hotel, os outros 13 empreendimentos restantes receberam a visita da autora acompanhada por Paulo Lafaiete¹, e participaram da pesquisa como já foi informado anteriormente.

Já no setor hoteleiro norte, dos 22 hotéis existentes, 2 não puderam responder e 4 pertenciam a uma mesma rede de hotéis e funcionavam predominantemente como apart hotel, os outros 16 hotéis também receberam a visita da autora acompanhada por Paulo Lafaiete e participaram da pesquisa.

Ressalta-se que o auxílio de uma pessoa com deficiência visual ao longo da pesquisa de campo foi fundamental, pois, além de oferecer a autora um conhecimento mais amplo acerca das necessidades e barreiras enfrentadas por essas pessoas, é alguém que tem o hábito de viajar e pôde verificar a real funcionalidade das adaptações encontradas e assegurar se elas estão atendendo, de fato, as necessidades das pessoas com deficiência visual.

No que se refere a análise dos resultados, os dados obtidos por meio dos dois instrumentos de pesquisa supracitados foram tabulados pelo método de contagem de frequência, sendo que nas questões abertas que compunham o roteiro de entrevista foram analisadas conforme a semelhança de respostas, ressaltando de forma dissertativa/textual aquelas que mereciam destaque.

¹Paulo Lafaiete tem 30 anos, nasceu em Nova Redenção (BA) e veio para Brasília aos 4 anos de idade. É presidente da Associação de Amigos dos Deficientes Visuais de Brasília e formado em comunicação social com habilitação em publicidade e propaganda. Ficou deficiente visual aos 3 meses de idade devido a um choque térmico.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Como já foi informado anteriormente, foram aplicados dois instrumentos de coleta de dados complementares um ao outro, com o objetivo de analisar a acessibilidade dos setores hoteleiros sul e norte, no tocante a estrutura e ao atendimento. Convém analisar primeiramente os resultados do roteiro de entrevista, devido ao fato de conter informações acerca dos entrevistados, complementando posteriormente com a análise do roteiro de observação que contém informações acerca das condições do ambiente. É importante ressaltar que os 30 empreendimentos foram visitados pela autora, acompanhada por Paulo Lafaiete, como já foi informado na metodologia do presente trabalho.

4.1 RESULTADOS DO ROTEIRO DE ENTREVISTA

Por meio do roteiro de entrevista, foi possível identificar alguns dados acerca dos entrevistados, são eles: a função, a idade e o tempo de exercício na referida função. Os quadros a seguir permitem realizar algumas considerações:

Função	Frequência
Gerente	3
Recepcionista	17
Executivo de contas	1
Mensageiro	4
Folguista	1
Gerente de recepção	3
Gestor de RH	1
Maître	1

Quadro 1. Função dos entrevistados

Tempo na função	Frequência
1 ano ou menos	7
De 1 a 5 anos	9
De 5 a 10 anos	6
De 10 a 15 anos	4
De 15 a 20 anos	3
Mais de 20 anos	1

Quadro 2. Tempo de exercício na função

Das 30 pessoas entrevistadas, a maioria ocupa cargo de recepção (17 entrevistados) e gerência (6 entrevistados). Infere-se que grande parte das pessoas que responderam às perguntas, exerce funções de atendimento direto ao público, recebendo os hóspedes e auxiliando no processo de hospedagem, portanto, precisam estar bem treinados e qualificados para prestar um serviço de qualidade. Constatou-se ainda uma variação quanto ao tempo de função no estabelecimento, ressaltando o período de 1 a 5 anos (9 entrevistados), seguida de profissionais que estão até 1 ano trabalhando no local (7 entrevistados). Com relação à idade, apresenta-se uma concentração de entrevistados pertencentes a faixa etária de 31 a 40 anos,

seguida de profissionais entre 21 a 30 anos, e de 41 a 50 anos, conforme pode ser visualizado no Quadro 3.

Idade	Frequência
De 18 a 20 anos	3
De 21 a 30 anos	7
De 31 a 40 anos	10
De 41 a 50 anos	6
De 51 a 60 anos	4
Mais de 60 anos	0

Quadro 3. Idade dos entrevistados

Também foram obtidos no referido instrumento, alguns dados acerca da qualificação profissional no que se refere ao atendimento às pessoas com deficiência visual e da frequência com que o estabelecimento recebe essas pessoas. É importante destacar que a questão de número 6 foi exposta separadamente por possuir alternativas distintas das outras. Seguem, no Quadro 4, as respostas fornecidas pelas 30 pessoas entrevistadas nos setores hoteleiros sul e norte:

Perguntas	Sim	Não	Não se aplica
1. Você se considera apto (a) para lidar com pessoas com deficiência visual?	23	7	0
2. O hotel oferece algum treinamento para preparar os funcionários para receber pessoas com deficiência visual?	8	22	0
3. Você acha importante que seja oferecido algum treinamento? Justifique sua resposta.	29	1	0
4. O restaurante do hotel possui cardápio em braile? Caso não possua, justifique o motivo.	8	20	2
5. O empreendimento recebe a visita de algum órgão fiscalizador para verificar a acessibilidade do local? Caso receba, informe o nome do órgão.	16	14	0

Quadro 4. Roteiro de entrevista

É relevante ressaltar que 23, dos 30 entrevistados se consideram aptos a atender pessoas com deficiência visual, entretanto, a maioria dos empreendimentos (22 dos 30 analisados na tabela acima) não oferece nenhum treinamento para preparar essas pessoas para realizar esse atendimento. Nota-se também que 29 dos entrevistados acham esse tipo de treinamento importante e dos 26 que justificaram sua resposta, 13 informaram que o treinamento era importante para atender melhor aos hóspedes e saber auxiliá-los em suas necessidades. Cabe ressaltar que o único entrevistado que afirmou não achar importante o

treinamento, justificou sua resposta com a seguinte afirmação: “Não acho necessário”. A partir dessas informações, é possível verificar que apesar de um número relevante de funcionários se considerar aptos a receber pessoas com deficiência visual, percebem a importância do treinamento para oferecer um serviço de maior qualidade. Uma pesquisa realizada por Faria e Mota (2012) ressalta a necessidade de treinamento, pois o fator “atendimento” foi bastante apontado como restrição ao lazer de pessoas com deficiência visual.

Quanto ao cardápio em braile, com exceção de 2 hotéis (um que não possuía restaurante e outro que não tinha nenhum cardápio no restaurante), os números apontam que a maioria dos hotéis visitados (20 estabelecimentos) ainda não possui o cardápio para pessoas com deficiência visual, todos os entrevistados justificaram a resposta, 7 pessoas não sabiam o motivo de não possuir cardápio em braile e 4 informaram que a demanda não era significativa. Entretanto, cabe destacar a resposta de 1 dos entrevistados que justificou da seguinte forma: “achamos que a pessoa que acompanha o deficiente, auxilia nessa função”. Percebe-se que em muitos empreendimentos as pessoas não souberam informar o motivo de não oferecer o referido cardápio, ou afirmaram que a demanda não era suficiente para justificar a oferta, contudo, é interessante sobressair que um dos entrevistados, ao afirmar que era papel do acompanhante auxiliar a pessoa com deficiência visual, não levou em conta a autonomia desses clientes. Cabe afirmar que alguns lugares do Brasil já possuem uma lei estadual que obriga determinados estabelecimentos a oferecer cardápio em braile, o Rio de Janeiro, por exemplo, possui a Lei 3879 (2002) que traz em seu artigo 1º a seguinte redação: “Ficam obrigados os bares, restaurantes, lanchonetes, hotéis e motéis a colocarem à disposição dos fregueses deficientes visuais, cardápios em braile”. Fica clara a obrigatoriedade do cardápio nos hotéis do Rio de Janeiro. Em Brasília, o Projeto de Lei 1694 (1999) trata apenas da obrigatoriedade em bares e restaurantes.

Os 8 cardápios em braile encontrados ao longo da pesquisa foram avaliados por Paulo Lafaiete que estava acompanhando a autora. Suas impressões foram: “Os cardápios estavam corretos e possuíam as informações necessárias, entretanto, constatou-se que 2 empreendimentos estavam com os valores desatualizados”. Ambos os empreendimentos informaram que haviam mudado os preços recentemente e em breve iriam atualizar os cardápios em braile.

A questão de número 6 permite verificar que 16 hotéis informaram que recebiam a visita de um órgão fiscalizador, e 14 informaram que não recebiam. Dentre os que recebem

essa visita, 9 informaram que o órgão responsável era a AGEFIS e 1 afirmou que era a EMBRATUR já os outros 6 não sabiam informar o nome do órgão. É relevante ressaltar que alguns hotéis recebem a visita de um órgão fiscalizador que verifica a acessibilidade do estabelecimento, enquanto outros não recebem essa visita, independente da proximidade e do porte dos hotéis. Diante dessas afirmações, cabe enfatizar a necessidade da fiscalização, que colabora para que as normas sejam cumpridas. Vaz (2013, p. 24) traz a seguinte afirmação: “Outra grande barreira ao cumprimento da legislação é a falta de fiscalização, quer à adaptação das pré-existências quer ao cumprimento desta por parte dos novos projetos”. Então, compreende-se que a falta de fiscalização pode ser uma barreira para o cumprimento da legislação e consequentemente para a implementação da acessibilidade.

Quando questionados sobre a frequência com que o estabelecimento recebia pessoas com deficiência visual, 27 dos entrevistados afirmam que é um público pouco frequente ou que não recebem essas pessoas. Cabe aqui uma reflexão, pois, como foi assinalado por Faria e Motta (2012), a falta de acessibilidade, a falta de qualificação profissional para atender pessoas com deficiência e/ou a falta de informações sobre os recursos oferecidos pelo hotel para atender as necessidades dessas pessoas, constituem barreiras para o lazer e podem, em alguns casos, fazer com que elas optem por não realizar uma viagem. Observam-se as respostas no quadro 5.

Respostas questão 6	Muito frequente	Frequente	Pouco frequente	Não recebe essas pessoas
6. Com que frequência o estabelecimento recebe pessoas com deficiência visual?	1	2	25	2

Quadro 5. Questão 6 do roteiro de entrevista

Com relação às respostas obtidas na questão 4, Paulo Lafaiete fez a seguinte afirmação: “as pessoas justificam a falta de acessibilidade com baixa demanda, mas na realidade o processo é inverso, a baixa demanda ocorre justamente pela falta de acessibilidade, pois, se o hotel não se preocupa em oferecer o mínimo de acessibilidade para que a gente possa se hospedar com segurança e autonomia, nós só iremos nos hospedar lá se não houver outra opção”.

Então, é importante analisar que a baixa frequência de pessoas com deficiência visual nos empreendimentos pode estar ocorrendo devido ao fato dos mesmos não estarem preparados para atender esses turistas.

Por meio das respostas obtidas no roteiro de entrevistas, é possível perceber a relevância do treinamento para que os funcionários passem a compreender melhor as necessidades dos clientes que possuem algum tipo de deficiência, pois como foi abordado no referencial teórico (p. 20, Quadro 1. Tipos de Deficiência) essas necessidades são diferentes.

Através do treinamento, os funcionários se tornam aptos a realizar um atendimento mais hospitalar, fazendo com que os hóspedes se sintam acolhidos e impelidos a retornar ao empreendimento. Além disso, passam a colaborar com o processo de inclusão social dessas pessoas, por meios da eliminação de barreiras atitudinais. Com base no que foi abordado na página 18 do presente trabalho, de acordo com Maciel (2000, p. 54), “Deve-se lembrar, sempre, que o princípio fundamental da sociedade inclusiva é o de que todas as pessoas portadoras de deficiência devem ter suas necessidades especiais atendidas. É no atendimento das diversidades que se encontra a democracia”.

Constata-se a relevância na aplicação do roteiro de entrevista, pois o mesmo permitiu a obtenção de informações relevantes para o tema central do presente trabalho, além de complementar as informações obtidas no roteiro de observação que será exposto a seguir.

4.2 RESULTADOS DO ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO

No segundo momento da coleta de dados aplicou-se um roteiro de observação com o objetivo de investigar in loco como era, de fato, a acessibilidade do estabelecimento para esse público. O roteiro de observação permitiu obter informações relevantes acerca das condições gerais de acessibilidade nas instalações dos hotéis pesquisados.

Como afirmado anteriormente na metodologia, o referido instrumento foi dividido em quatro blocos, são eles: Circulação do hall, circulação dos quartos, circulação geral e circulação vertical (elevadores). Tais dados serão expostos a seguir e avaliados separadamente.

Segue o primeiro bloco com perguntas referentes à circulação do hall, analisando a acessibilidade desde a rua até o balcão de atendimento, bem como as instalações da recepção, como pode-se observar no Quadro 6:

Respostas	Sim	Não	Não se aplica
1. O percurso que une a edificação à via pública, às edificações e aos serviços anexos de uso comum e aos edifícios vizinhos é acessível?	3	27	0
2. Pelo menos um dos acessos ao interior da edificação está livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade?	25	5	0
3. A circulação é acessível desde a rua até o saguão onde se localiza o elevador?	3	27	0
4. Se não há elevador ou outro equipamento eletromecânico acessível, há rampas ligando os pavimentos?	4	4	22
5. Há rampa em qualquer caso onde ocorra um desnível maior que 1,5cm e menor que 48 cm, já que são proibidos lance de escadas com menos de três degraus?	2	4	24
6. Na entrada dos prédios totalmente adaptados às exigências desta lei, está fixado o símbolo internacional de acessibilidade?	0	0	30

Quadro 6. Circulação do Hall.

No tocante a circulação do hall, verificou-se que 27 hotéis não possuem acessibilidade no percurso que une o empreendimento à via pública e aos outros empreendimentos vizinhos e também não possuem circulação acessível desde a rua até o saguão onde se localiza o elevador. Cabe destacar que os setores hoteleiros sul e norte de Brasília enfrentam um grande problema de mobilidade urbana, pois as calçadas quebradas ou a ausência delas em conjunto com o grande fluxo de carros dificulta a circulação de pedestres, principalmente daqueles que possuem alguma limitação. Entretanto, a maioria dos hotéis (25) possui ao menos um acesso ao seu interior, livre de barreiras arquitetônicas e obstáculos. Na maioria dos hotéis (22 empreendimentos) há elevador, e entre os 8 que não os possuem, 4 tem rampas ligando os pavimentos e 4 não. As observações apontam que nenhum dos empreendimentos visitados é totalmente adaptado.

Por meio da observação, é possível afirmar também, que devido ao fato de não haver acessibilidade no percurso fora das edificações, um deficiente visual que for se hospedar em qualquer um dos hotéis presentes nos setores hoteleiros sul e norte precisa, necessariamente, de um veículo (taxi, por exemplo) que o deixe e busque na entrada do hotel.

Com relação à circulação do hall nos hotéis acessíveis, as impressões de Paulo Lafaiete foram as seguintes: “a quantidade de hotéis que possuem um acesso seguro é tão pequena que quando nos deparamos com um lugar assim precisamos tirar uma foto para mostrar aos outros como deve ser”. A seguir, temos a imagem de um dos hotéis que possuía piso tátil.



Imagem 1. Piso Tátil

O segundo bloco consiste em perguntas referentes à acessibilidade para pessoas com deficiência visual nos quartos adaptados e os resultados obtidos podem ser analisados no Quadro 7:

Respostas:	Sim	Não	Não se aplica
1. O piso é revestido com material antiderrapante, plano, com desnível máximo de 0,5cm?	28	1	1
2.A sinalização visual tem dimensão apropriada para pessoas com baixa visão?	0	29	1
3.A sinalização visual é em cores contrastantes?	0	29	1
4. A porta do banheiro ou boxe para o vaso sanitário está disposta de maneira a permitir sua completa abertura?	12	0	18
5. A maçaneta ou trinco da porta do sanitário é do tipo alavanca?	4	6	20
6. Há braille ao lado dos comandos no quarto e no banheiro?	0	29	1

Quadro 7. Circulação dos Quartos

No tocante a circulação dos quartos, 29 hotéis possuíam ao menos um quarto adaptado, apenas um não tinha o piso revestido com material plano com desnível máximo de 0,5. No que se refere à porta do banheiro, em 12 quartos, a porta abria por completo, enquanto nos outros, não havia porta, já as maçanetas, a maior frequência de respostas foi “não se aplica”, devido ao fato de alguns não possuírem porta, e outros possuírem porta de correr. Nenhum dos quartos possui sinalização visual apropriada para pessoas com baixa visão, nem braile ao lado dos comandos no quarto e no banheiro.

O que foi possível verificar nos quartos é que as adaptações que eles possuíam estavam voltadas apenas às necessidades de pessoas com limitação motora, não possuindo nenhuma adaptação para os outros tipos de deficiência.

O terceiro bloco foi formado por perguntas referentes à circulação geral e visa analisar as condições de acessibilidade em todas as áreas de uso comum do hotel. No Quadro 8 é possível analisar os dados obtidos por meio da observação e realizar algumas considerações.

Respostas:	Sim	Não	Não se aplica
1. O piso dos corredores e passagens é revestido com material antiderrapante, plano, com desnível máximo de 0,5cm?	28	2	0
2. Há piso tátil direcional?	2	28	0
3. Há piso tátil de alerta próximo às escadas, elevadores e sob o mobiliário suspenso?	3	27	0
4. A sinalização visual tem dimensão apropriada para pessoas com baixa visão?	1	29	0
5. Em degraus isolados, há sinalização tátil de alerta localizada antes do início e após o término da mudança de planos nos desníveis?	3	27	0
6. Obstáculos como caixas de coleta, lixeira, floreiras, extintores de incêndio e outros estão fora da zona de circulação?	3	27	0
7. A sinalização visual é em cores contrastantes?	0	30	0

Quadro 8. Circulação Geral

Esses dados permitem verificar que 28 dos 30 hotéis visitados possuíam um piso plano e com desnível máximo de 0.5 cm em todas as suas dependências. Lamentavelmente, quase todos os hotéis (28 empreendimentos) não possuíam o piso tátil direcional, conforme preconizado pela norma da ABNT (NBR 9050, 2004), citado no referencial teórico deste trabalho. Tal piso tem o objetivo de servir de guia para a pessoa com deficiência visual. Da

mesma forma, o piso de alerta que também foi conceituado pela referida lei, não estava presente em 27 dos 30 hotéis pesquisados.

As informações da tabela permitem verificar também, que a sinalização visual não possui dimensão apropriada e nem cores contrastantes para facilitar a visualização por pessoas com deficiência visual que possuem baixa visão, além disso, em 27 hotéis foram encontrados obstáculos obstruindo a zona de circulação. Com esses dados, afere-se que no tocante à circulação geral, os hotéis não estão aptos a receber pessoas com deficiência visual, pois, devido à falta de acessibilidade na circulação geral, essas pessoas não conseguem circular com autonomia e segurança pelas dependências do hotel.

O quarto e último bloco, apresenta informações referentes à circulação vertical, e analisa a acessibilidade nos elevadores, os resultados podem ser observados no Quadro 9.

Respostas:	Sim	Não	Não se aplica
1. O tempo de permanência da porta aberta está entre 5s e 15s?	22	0	8
2. O piso da cabine tem cor contrastante com a do piso do pavimento?	14	8	8
3. Os botões de chamada externos têm dimensão mínima de 19mm, excluindo-se a aba?	20	2	8
4. Os botões de chamada externos e do painel de comando são providos de indicação visual e tátil?	18	4	8
5. Os comandos de emergência estão agrupados na parte inferior do painel de comandos da cabine?	21	1	8
6. Há sonorização?	8	14	8
7. A dimensão mínima das letras e números das marcações dos comandos é de 1,6cm?	21	1	8
8. Os capachos embutidos no piso são nivelados com saliência menor que 0,5cm de altura?	6	0	24
9. Elevadores que atendem as exigências da NBR 13,994/00 estão identificados como o Símbolo Internacional de Acesso?	0	6	24

Quadro 9. Circulação Vertical – Elevadores

É relevante destacar que 8 dos 30 hotéis pesquisados não possuíam elevador, e que os 22 elevadores avaliados, possuíam o tempo de permanência da porta aberta entre 5 e 15 segundos obedecendo ao critério estabelecido no item 5.1.6 da ABNT (NBR 13994, 2000). Grande parte dos elevadores (14 dentre os 22) possuíam o piso da cabine em cor contrastante, o que facilita a visualização por pessoas com baixa visão. A dimensão dos botões de chamada externos também estava correta na maioria dos elevadores (20 dentre os 22), bem como a

indicação visual e tátil encontrada em 18 elevadores e os comandos de emergência agrupados na parte inferior do painel, encontrado em 21 elevadores.

A sonorização, que informa o andar em que o elevador se encontra e se ele está subindo ou descendo é fundamental para que a pessoa com deficiência visual se localize, e lamentavelmente 14 dos 22 elevadores não possuíam essa sinalização. As letras e números das marcações possuíam a dimensão adequada para facilitar a visualização por pessoas com baixa visão em 21 elevadores. Além disso, dos 22 elevadores observados, 16 não possuíam capachos embutidos e os outros 6 que possuíam estavam nivelados com saliência menor que 0,5cm de altura. Ainda quanto aos elevadores, 16 não atendiam as exigências da ABNT (NBR 13994, 2000) e os 6 que atendiam não possuíam o Símbolo Internacional de Acesso para identifica-los

Os resultados mostram que os quesitos de acessibilidade encontrados nos elevadores pesquisados, em sua maioria atendem as exigências expostas na norma, entretanto, a falta de sonorização dificulta bastante a localização por parte das pessoas com deficiência visual e se configura como barreira para a locomoção autônoma dessas pessoas. É interessante ressaltar que no ano de 2011 foi elaborado o Guia Novos Rumos pelo Ministério do Turismo (2011, p. 312) que verificou a acessibilidade em atrativos turísticos, estabelecimentos de alimentação e meios de hospedagem para pessoas com diferentes tipos de deficiência e trouxe a seguinte constatação no tocante aos hotéis: “Para pessoas com deficiência visual, há poucas informações em braile ou letras em relevo, adaptações presentes somente nos elevadores”. Os resultados obtidos pelo guia são muito semelhantes aos resultados obtidos na presente pesquisa.

O roteiro de observação permitiu verificar se as normas da ABNT estão sendo seguidas e se a acessibilidade abordada no referencial teórico está presente nos hotéis dos setores hoteleiros sul e norte de Brasília, colocando em prática o turismo acessível, que se encontra no âmbito do turismo social e foi abordado na página 34 do presente trabalho.

Tendo como base a coleta de dados realizada, é possível afirmar que as respostas alcançadas ao longo do roteiro de observação colaboraram para a análise da real situação da acessibilidade nos hotéis dos setores hoteleiros sul e norte de Brasília, permitindo chegar a algumas conclusões, expostas a seguir.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

O presente trabalho teve como objetivo a análise da atual situação dos hotéis dos setores hoteleiros sul e norte de Brasília no tocante a acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

Com o fim de atingir o objetivo proposto, foram realizadas pesquisas bibliográficas e documentais, que serviram de embasamento para melhor compreensão do tema e de sua relevância. Além disso, foram aplicados dois instrumentos de coleta de dados com a finalidade de verificar na prática as condições dos empreendimentos para receber pessoas com deficiência visual. Ao total, foram investigados 30 estabelecimentos.

Por meio do referencial teórico, foram apontados alguns conceitos importantes, como por exemplo, o conceito de turismo, de acessibilidade, de deficiência, dentre outros que auxiliaram na compreensão do contexto em que o tema do presente trabalho está inserido.

Complementando o referencial teórico, foram apresentadas algumas peculiaridades das pessoas com deficiência visual, além de Leis, Decretos e Normas que visam amparar essas pessoas, bem como a importância do turismo responsável e acessível e algumas características do turismo para pessoas com deficiência visual.

A contextualização do referencial teórico permitiu avaliar que o tema “acessibilidade” é atual e relevante e que as pessoas com deficiência estão pleiteando seus direitos e buscando conquistar seu espaço na sociedade por meio da inclusão social. A própria sociedade está cobrando dos empreendimentos uma postura mais responsável e a Lei, os Decretos e as Normas já existentes ainda precisam da cobrança de um órgão fiscalizador que assegure seu cumprimento.

No que se refere à pesquisa de campo, um dos instrumentos de coleta de dados aplicado foi o roteiro de entrevista que permitiu obter informações acerca dos entrevistados, da qualificação profissional deles para receber pessoas com deficiência visual, da oferta de cardápio em braile nos restaurantes dos hotéis, da presença de um órgão fiscalizador que realize visitas periódicas para avaliar as condições de acessibilidade do hotel e da frequência com que os empreendimentos recebem pessoas com deficiência visual. Por meio do referido instrumento, foi possível concluir que a maioria dos entrevistados não recebia nenhum treinamento para atender pessoas com deficiência visual, mas, apesar de informar que esse público não era muito frequente, estavam interessadas em aprender a acolher melhor esses clientes, ressaltando a importância do treinamento para suprir as necessidades desse

segmento. Além disso, constatou-se que nem todos os empreendimentos recebem a visita de um órgão fiscalizador, o que leva a reflexão de que a falta de fiscalização acaba, em alguns casos, acarretando no descumprimento das normas existentes.

O outro instrumento utilizado na coleta de dados foi o roteiro de observação, que permitiu verificar as condições de acessibilidade na circulação da rua até o saguão do hotel, dos quartos adaptados, da circulação geral nas dependências de uso comum e dos elevadores. Esse instrumento permitiu verificar que, de uma forma geral, os hotéis dos setores hoteleiros sul e norte de Brasília não oferecem recursos para receber esses hóspedes. De todos os locais investigados, os elevadores foram aqueles que mais atenderam as normas de acessibilidade para o deficiente visual contemplando alguns itens voltados a acessibilidade.

Recomendações

Com base nos resultados da pesquisa de campo realizada, é possível sugerir aos empreendimentos visitados que busquem adaptar suas dependências para receber qualquer pessoa, apresentando elas algum tipo de limitação ou não.

Tendo em vista que a quantidade de pessoas com deficiência visual é relevante no nosso País e existem Leis, Decretos e Normas que abordam o assunto e apontam diretrizes para tornar os empreendimentos acessíveis, faz-se necessário conscientizar os empresários da importância desse segmento, para que os mesmos possam investir em melhorias na acessibilidade do local e na qualificação profissional dos empregados.

Entende-se que esses gestores devem oferecer treinamento aos seus funcionários, visando deixá-los mais seguros para atender esse público com a mesma qualidade que atendem aos demais. Não é necessário que sejam realizadas todas as adaptações de uma só vez, mas é importante que, pelo menos, o mínimo seja feito para evitar que esses turistas passem por constrangimentos ou se deparem com barreiras que torne o processo de hospedagem uma experiência frustrante.

Por meio do treinamento e das adaptações arquitetônicas, os gestores estarão eliminando barreiras e colaborando com a inclusão social dessas pessoas, promovendo uma atividade turística acessível a todos e cumprindo as normas e leis que foram expostas no referencial teórico.

Espera-se uma mudança nessa realidade para os próximos anos, devido ao acordo que foi estabelecido entre a PROPED e alguns hotéis de Brasília, que tem como objetivo torná-los plenamente acessíveis até o prazo estabelecido para o cumprimento das duas etapas (a primeira etapa até dezembro de 2015 e a segunda etapa até 18 meses após a assinatura do Termo de Compromisso e Ajustamento de Conduta) como foi informado no referencial teórico. Então, a autora deste trabalho sugere a realização de estudos posteriores, visando verificar a quantidade de empreendimentos que realmente se tornaram totalmente acessíveis, contribuindo para a construção de um novo cenário na hotelaria dos setores hoteleiros sul e norte de Brasília. Uma outra sugestão refere-se a um estudo acerca da percepção de uma pessoa com deficiência visual sobre as barreiras e as adaptações encontradas nos empreendimentos hoteleiros da zona central de Brasília. Ressalta-se que a pesquisa de campo foi realizada com a presença de uma pessoa com deficiência visual, entretanto, não foram obtidas percepções dessa experiência de forma estruturada.

Por fim, sugere-se um levantamento de dados em outras cidades, buscando verificar a realidade das mesmas no tocante ao atendimento de pessoas com essa limitação no setor hoteleiro.

REFERÊNCIAS

ABNT NBR 9050, Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf> Acesso em: 05 mai. 2015.

AMIRALIAN, Maria LT, et. al. Conceituando deficiência. São Paulo, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v34n1/1388.pdf>> Acesso em: 05 mai. 2015.

ANDRADE, José Vicente. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

BAPTISTA, José António Lages Salgado. **A invenção do Braille e a sua Importância na Vida dos Cegos**. Lisboa: Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. Comissão de Braille, 2000.

BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 17ªed. Campinas: SP. Papyrus, 2008.

BRASIL, **Decreto Nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2004/decreto-5296-2-dezembro-2004-534980-norma-atualizada-pe.html>> Acesso em: 20 jun. 2015.

BRASIL, **Decreto Nº 5.904, de 21 de dezembro de 2006**. Regulamenta a Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2006/decreto-5904-21-setembro-2006-545552-publicacaooriginal-58687-pe.html>> Acesso em: 17 jun. 2015.

BRASIL, **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm> Acesso em: 17 jun. 2015

BRASIL, **Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000**. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2000/lei-10048-8-novembro-2000-376937-norma-atualizada-pl.html>> Acesso em: 17 jun. 2015

BRASIL, **Lei 11.126, de 27 de junho de 2005**. Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2005/lei-11126-27-junho-2005-537609-publicacaooriginal-30123-pl.html>> Acesso em: 20 jun. 2015.

BRASIL, **Lei 4.613, de 2 de abril de 1965**. Isenta dos impostos de importação e de consumo, bem como da taxa de despacho aduaneiro, os veículos especiais destinados a uso exclusivo de paraplégicos ou pessoas portadoras de defeitos físicos ou quais fiquem impossibilitados de utilizar os modelos comuns. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-4613-2-abril-1965-377856-publicacaooriginal-1-pl.html>> Acesso em: 17 jun. 2015.

BRASIL, **Lei 7.405, de 12 de novembro de 1985**. Torna obrigatória a colocação do "Símbolo Internacional de Acesso" em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7405-12-novembro-1985-367964-publicacaooriginal-1-pl.html>> Acesso em: 17 jun. 2015.

BRASIL, **Lei 7.853, de 24 de outubro de 1989**. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1989/lei-7853-24-outubro-1989-365493-publicacaooriginal-1-pl.html>> Acesso em: 17 jun. 2015.

BRASIL, **Lei 8.899, de 29 de junho de 1994**. Concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1994/lei-8899-29-junho-1994-349610-publicacaooriginal-1-pl.html>> Acesso em: 17 jun. 2015.

BRASIL, **Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2000/lei-10098-19-dezembro-2000-377651-norma-atualizada-pl.html>> Acesso em: 20 jun. 2015.

BUHALIS, Dimitrios. **Information provision for challenging markets**: The case of the accessibility requiring Market in the contexto of tourism. 2013.

CARLETTTO, Ana Claudia; CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho Universal: um conceito para todos**. Mara Gabrielli, 2015. Disponível em:

<http://vereadoramaragabrielli.com.br/files/universal_web.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2015.

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DO RIO DE JANEIRO (CREA-RJ). **Lista de Verificação** – Deficiência Visual. Disponível em: <http://www.acessibilidade.org.br/listaverificacao_acessibilidade_deficiencia_visual.pdf> Acesso em: 06 mai. 2015.

DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: SENAC, 1999.

FARIA, Marina Dias; MOTTA, Paulo César. **Pessoas com Deficiência Visual: Barreiras para o lazer turístico**. Brasil, 2012.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). **População com deficiência no Brasil, fatos e percepções**. Brasil, 2006. Disponível em: <http://www.febraban.org.br/Arquivo/Cartilha/Livro_Popula%E7ao_Deficiencia_Brasil.pdf> Acesso em: 19 mai. 2015.

GIL, Antônio Carlos. Como classificar as pesquisas. **Como elaborar projetos de pesquisa**. v. 4, 2002.

GODOY, Arilda Schimidt. **Pesquisa qualitativa – Tipos Fundamentais**. São Paulo, 1995. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2000**. Brasil, 2000. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/27062003censo.shtm>> Acesso em: 04 jun. 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo demográfico 2010 – Características Gerais da População, Religião e Pessoas com Deficiência. Brasil, 2010. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf> Acesso em: 10 mai. 2015.

MACIEL, MARIA REGINA CAZZANIGA. **Portadores de deficiência: a questão da inclusão social**. São Paulo: Perspec, 2000.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil: Módulo Operacional**. Brasília: Ministério do Turismo, 2007.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Turismo e acessibilidade: manual de orientações** / Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação. – 2. ed. – Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Segmentação do turismo e o mercado**. Brasília: Ministério do Turismo, 2010. Disponível em <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Segmentacao_do_Turismo_e_o_Mercado.pdf> Acesso em: 05 mai. 2015.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão**. Volume I. Brasil, 2009. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf> Acesso em: 10 jun. 2015.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos.** Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOL_UME_II_Mapeamento_e_Planejamento_-_Acessibilidade_em_Destinos_Turxsticos.pdf> Acesso em: 10 jun. 2015.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem.** Brasília: Ministério do Turismo, 2010. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadCartilha.action?tipo=1>> Acesso em: 06 jun. 2015.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (MPDFT). **Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta.** Brasil, 2015. Disponível em: <http://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/noticias/junho_2015/TAC%20hoteis.pdf> Acesso em: 05 mai. 2015.

MIRANDA, CL. **Hotelaria brasileira: hospitalidade como vantagem competitiva.** In: IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras. Rio de Janeiro: ABH; 2008. Disponível em: <http://www.latec.uff.br/cneg/documentos/anais_cneg4/T7_0078_0097.pdf> Acesso em: 17 jun. 2015.

MOTA, Keila Cristina Nicolau. **O Ensino Multidisciplinar de Turismo e a Nova Ótica da Cientificidade.** São Paulo/SP, 2010.
OBSERVATÓRIO DO TURISMO DO DISTRITO FEDERAL. **Meios de Hospedagem.** Disponível em: <<http://observatorio.setur.df.gov.br/index.php/meios-de-hospedagem/tradicionais/>> Acesso em: 06 mai. 2015.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Código Mundial de Ética do Turismo.** Santiago do Chile, 1999. Disponível em: <<http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf>> Acesso em: 16 jun. 2015. - código mundial de ética do turismo.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Código Mundial de Ética do Turismo.** Santiago do Chile, 1999. Disponível em: <<http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf>> Acesso em: 16 jun. 2015.
PAKMAN, Elbio Troccoli. **Sobre as definições de turismo da OMT: uma contribuição à História do Pensamento Turístico.** Ceará, 2014.

PORTAL DA CARTOGRAFIA. Londrina, v.1, 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/portalcartografia>> Acesso em: 01 jun. 2015.
RIBAS, João B. Cintra. **O que são pessoas deficientes.** São Paulo: Editora Brasiliense, 1985.

RIBEIRO, Karla Cristina Campos. **Meios de hospedagem.** Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011. Disponível em: <http://redeotec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_meios_hosp.pdf> Acesso em: 15 jun. 2015.

SANTIN, Sylvia; SIMMONS, Joyce Nesker. **Problemas das crianças portadoras de deficiência visual congênita na construção da realidade**. Tradução De Ilza Viegas. Artigo publicado em inglês pela Visual Impairment and Blindness, 1977.

SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. **Relatório mundial sobre a deficiência** / World Health Organization, The World Bank; tradução Lexicus Serviços Lingüísticos. - São Paulo: SEDPCD, 2012. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO_MUNDIAL_COMPLETO.pdf> Acesso em: 15 jun. 2015.

SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS. **A Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência Comentada**. Brasília: Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, 2008.

VAZ, Gil Nuno. **Marketing turístico: receptivo e emissor**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

WALKER, John R. 1944. **Introdução à hospitalidade**. [tradução, Élcio de Gusmão Verçosa Filho]. Barueri, SP: Manole, 2002.

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista

Roteiro de Entrevista

Dados do Entrevistado (a)	
Função:	Tempo na função:
Idade:	

1. Você se considera apto (a) para lidar com pessoas com deficiência visual?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica
2. O hotel oferece algum treinamento para preparar os funcionários para receber pessoas com deficiência visual?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica
3. Você acha importante que seja oferecido um treinamento? Justifique sua resposta.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica
4. O com que frequência o estabelecimento recebe pessoas com deficiência visual?	☐ Muito frequente ☐ Frequente ☐ Pouco frequente ☐ Não recebe essas pessoas.
5. O restaurante do hotel possui cardápio em braile? Caso não possua justifique o motivo.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica
6. O empreendimento recebe a visita de algum órgão fiscalizador para verificar a acessibilidade do local? Caso receba informe o nome do órgão.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica

APÊNDICE B – Roteiro de Observação

[illegible]

Circulação Quartos

1. O piso é revestido com material antiderrapante, plano, com desnível máximo de 0,5cm?	() Sim	() Não	() Não se aplica
2. A sinalização visual tem dimensão apropriada para pessoas com baixa visão?	() Sim	() Não	() Não se aplica
3. A sinalização visual é em cores contrastantes?	() Sim	() Não	() Não se aplica
4. A porta do banheiro ou boxe para o vaso sanitário está disposta de maneira a permitir sua completa abertura?	() Sim	() Não	() Não se aplica
5. A maçaneta ou trinco da porta do sanitário é do tipo alavanca?	() Sim	() Não	() Não se aplica
6. Há braile ao lado dos comandos no quarto e no banheiro?	() Sim	() Não	() Não se aplica

Observações:

[illegible]

Circulação Geral

1. O piso dos corredores e passagens é revestido com material antiderrapante, plano, com desnível máximo de 0,5cm?	(☐) Sim	(☐) Não	(☐) Não se aplica
2. Há piso tátil direcional?	(☐) Sim	(☐) Não	(☐) Não se aplica
3. Há piso tátil de alerta próximo à escadas, elevadorese sob o mobiliário suspenso?	(☐) Sim	(☐) Não	(☐) Não se aplica
4. A sinalização visual tem dimensão apropriada para pessoas com baixa visão?	(☐) Sim	(☐) Não	(☐) Não se aplica
5. Em degraus isolados, há sinalização tátil de alerta localizada antes do início e após o término da mudança de planos nos desníveis?	(☐) Sim	(☐) Não	(☐) Não se aplica
6. Obstáculos como caixas de coleta, lixeira, floreiras, extintores de incêndio e outros estão fora da zona de circulação?	(☐) Sim	(☐) Não	(☐) Não se aplica
7. A sinalização visual é em cores contrastantes?	(☐) Sim	(☐) Não	(☐) Não se aplica

Observações:

Circulação Vertical: Elevadores

1. O tempo de permanência da porta aberta está entre 5s e 15s?	(☐)Sim (☐)Não (☐) Não se aplica
2. O piso da cabine tem cor contrastante com a do piso do pavimento?	(☐)Sim (☐)Não (☐) Não se aplica
3. Os botões de chamada externo têm dimensão mínima de 19mm, excluindo-se a aba?	(☐)Sim (☐)Não (☐) Não se aplica
4. Os botões de chamada externos e do painel de comando são providos de indicação visual e tátil?	(☐)Sim (☐)Não (☐) Não se aplica
5. Os comandos de emergência estão agrupados na parte inferior do painel de comandos da cabine?	(☐)Sim (☐)Não (☐) Não se aplica
6. Há sonorização?	(☐)Sim (☐)Não (☐) Não se aplica
7. A dimensão mínima das letras e números das marcações dos comandos é de 1,6cm?	(☐)Sim (☐)Não (☐) Não se aplica
8. Os capachos embutidos no piso são nivelados com saliência menor que 0,5cm de altura?	(☐)Sim (☐)Não (☐) Não se aplica
9. Elevadores que atendem as exigências da NBR 13,994/00 estão identificados como o Símbolo Internacional de Acesso?	(☐)Sim (☐)Não (☐) Não se aplica

Observações:

ANEXO A – Lista de Verificação CREA-RJ

 CREA-RJ Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro	ACESSIBILIDADE	Fls: 10 / 90
---	-------------------------	--------------

Dados do Empreendimento					
Órgão/Empresa:				Data:	
Endereço:			NR	Complemento	
Bairro	CEP	Município:			UF
Tipo de Utilização: ☐ Público ☐ Privado					
Representante Legal:					
Responsável pelas Informações: [nome/função/matricula]					

Calçadas - [ITEM 6.1 E 6.10 DA NBR9050/04]	
1. Revestimento do piso é antiderrapante?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
2. Revestimento do piso é contínuo, sem ressalto ou depressões?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
3. Se existem degraus em qualquer das inclinações, assinale a opção não.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
4. Os degraus têm espelhos com altura máxima de 18 cm e piso mínimo de 28cm?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
5. Se existem obstáculos como caixas de coletas, lixeiras, telefones públicos e outros, estes obstáculos estão fora do espaço de passagem de pedestre?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
6. Obstáculos aéreos, como marquises, placas, toldos e vegetação, estão localizados a uma altura superior a 210cm?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
7. A acomodação de acesso de veículos é feita exclusivamente dentro do imóvel, de forma a não criar degraus ou desníveis abruptos na calçada?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
8. No alinhamento entre a calçada e o lote particular, o portão de garagem ou portão de acesso à área privada, abre para o interior do lote?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe

Anotações e Observações
I.Largura da faixa pavimentada da calçada - NÃO FOI ENCONTRADA LARGURA MENOR DE 120 CM
II.No caso de estreitamento da calçada, informe a largura mínima pavimentada: 120 CM
III.Inclinação transversal da calçada: OSCILA
IV.No caso de degraus, informe as dimensões do(s) degrau(s)
V.No caso de obstáculos identifique-o(s): CARRINHOS DE ENTREGA, PITOCOS, VASOS ETC...



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Rio de Janeiro

ACESSIBILIDADE

Lista de Verificação – Deficiência Visual

Fls: 20 / 90

Coletores - [ITEM 6.1.5 E 6.1.6 DA NBR 9050/04]

1. Nas grades e ralos, espaço máximo entre barras é de 1,5cm?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
2. As grelhas são embutidas no piso, sem alterar nivelamento deste?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
3. Em caso de grelhas salientes, a altura máxima do ressalto é 1,5cm?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
4. As grelhas estão dispostas transversalmente à direção do movimento?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe

Anotações e Observações

I. Dimensão do espaço entre as barras das grelhas: OSCILA

II. Altura das grelhas em relação ao piso, se for saliente: MÁX. DE 1,5 CM

Circulação Interna - [ITEM 6.9 NBR9050/04]

1. O piso dos corredores e passagens é revestido com material não escorregadio?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
2. O piso é plano, com desnível máximo de 0,5cm?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
3. O piso dos corredores e passagens tem nivelamento contínuo, sem degraus?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
4. O piso dos corredores e passagens é revestido com material regular, contínuo, e durável?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
5. Em degraus isolados, há sinalização tátil de alerta localizada antes do início e após o término da mudança de planos nos desníveis?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
6. Obstáculos aéreos, como marquises, placas, toldos e vegetação, estão localizados a uma altura superior a 210cm?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
7. Há guarda-corpos nos desníveis e terraços?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
8. Os guarda-corpos são construídos em materiais rígidos, firmemente fixos às paredes ou barras de suporte?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
9. Os guarda-corpos oferecem condições de segurança na utilização?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
10. Obstáculos como caixas de coleta, lixeira, floreiras, telefones públicos, extintores de incêndio e outros estão fora da zona de circulação?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
11. Placas de sinalização e outros elementos suspensos que tenham sua projeção sobre a faixa de circulação estão a uma altura mínima de 210cm em relação ao piso?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
12. A sinalização visual é em cores contrastantes?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Rio de Janeiro

ACESSIBILIDADE

Lista de Verificação – Deficiência Visual

Fls: 30 / 90

13. A sinalização visual tem dimensão apropriada para pessoas com visão subnormal?

☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe

Circulação Externa – [ITEM 4.3.1, 5.9.1, 6.1, 6.6 e 6.10.4 DA NBR9050/04]

1. Os pisos são antiderrapantes sob quaisquer condições?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
2. As zonas de circulação estão livres de obstáculos como caixas de coletores, lixeira, floreiras, telefones públicos, extintores de incêndio e outros?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
3. Placas de sinalização e outros elementos suspensos que tenham sua projeção sobre a faixa de circulação estão a uma altura mínima de 210cm em relação ao piso?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
4. Há piso tátil de alerta sob o mobiliário suspenso?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe

Circulação Vertical: Elevadores [ITEM 6.1.7.1, 6.8.2 E 6.9.2.1 NBR 9050/04 C/C NBR 13994/00]

1. O tempo de permanência da porta aberta está entre 5s e 15s?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
2. O piso da cabine tem cor contrastante com a do piso do pavimento?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
3. Os botões de chamada externo têm dimensão mínima de 19mm, excluindo-se a aba?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
4. Os botões de chamada externos e do painel de comando são providos de indicação visual para inlamente contínuo, sem degraus?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
5. Os comandos de emergência estão agrupados na parte inferior do painel de comandos da cabine?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
6. A altura do último botão no painel de comando está a uma altura máxima de 137cm, medida a partir do piso da cabine, com tolerância de 2,5cm?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
7. Em degraus isolados, há sinalização tátil de alerta localizada antes do início e após o término da mudança de planos nos desníveis?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
8. A dimensão mínima das letras e números das marcações dos comandos é de 1,6cm?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
9. Os números das indicações do pavimento onde se encontra o elevador tem altura mínima de 1,6cm?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
10. Os capachos embutidos no piso são nivelados com saliência menor que 0,5cm de altura?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agrimensura do Rio de Janeiro

ACESSIBILIDADE

Lista de Verificação – Deficiência Visual

Fls: 4 / 9

11. Se há elevadores existentes eles poderão sofrer alterações tecnicamente previstas na NBR 13,994/00?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
12. Elevadores que atendem as exigências da NBR 13,994/00 estão identificados como o Símbolo Internacional de Acesso?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe

Anotações e Observações

I. Dimensão da cabina;

II. Largura da porta;

III. Pannel de comando interno:

a) Diâmetro dos botões do comando interno:

b) Altura do primeiro e do último botão de comando interno:

c) Altura da letra dos comandos:

d) Se há braille ao lado dos comandos:

e) Se há número em alto-relevo ao lado dos comandos:

IV. Piso da cabina:

V. Se há sonorização:

VI. Dimensão perpendicular do espaço em frente ao elevador:

Plataforma Elevatória [ITEM 6.8.3 E 6.8,4 DA NBR9050/04]

1. Existe plataforma elevatória?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
2. A plataforma possui dispositivo de comunicação para solicitação de auxílio nos pavimentos atendidos para utilização acompanhada?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
3. Se a plataforma é de percurso inclinado, há parada programada nos patamares ou pelo menos a cada 3,20m de desnível	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
4. O assento é escamoteável para uso de pessoa com mobilidade reduzida?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
5. Existe sinalização visual demarcada a área para espera de embarque e limite da projeção de percurso do equipamento em funcionamento?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe

Anotações e Observações

I. Dimensão da cabina da plataforma.

Rampas [ITEM 6.5 DA NBR9050/04]

1. A largura mínima da rampa é de 120cm?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
2. O piso da rampa e dos patamares é revestido com material antiderrapante?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
3. A inclinação da rampa está em conformidade com a tabela de dimensionamento de rampas descrita na	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Rio de Janeiro

ACESSIBILIDADE

Lista de Verificação – Deficiência Visual

Fls: 50 / 90

NR9050 (anexo 1)?

- | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| 4. A inclinação transversal máxima é de 2% em rampa interna ou 3% em rampa externa? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 5. As laterais de rampa são protegidas por paredes, guarda-corpo ou ressalto no piso de no mínimo 5cm (Guia de balizamento) em ambos os lados? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 6. Há corrimão em ambos os lados da rampa? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 7. Há guarda-corpo ou paredes em ambos os lados? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |

ANOTAÇÕES E OBSERVAÇÕES

I. Comprimento da rampa:

II. Largura da rampa:

III. Indicação da rampa (medida em 2 pontos ou mais):

IV. Desnível:

V. Dimensão dos patamares:

Escadas [ITEM 6.6 DA NBR9050/04]

- | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| 1. Há rampa ou elevador vencendo o mesmo desnível da escada? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 2. A escada tem largura mínima de 120cm? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 3. A dimensão do piso, (profundidade), do degrau é maior que 28cm e menor que 32cm? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 4. A dimensão do espelho do degrau é maior que 16cm e menor que 18cm? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 5. As dimensões dos espelhos e pisos são constantes em toda a escada, excetuando-se as escadas fixas com laços curvos ou mistos? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 6. O primeiro e o último degraus de um laço de escada estão distantes da área de circulação em pelo menos 30cm? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 7. A inclinação transversal máxima da escada é de 1%? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 8. O piso dos degraus da escada é revestido com material antiderrapante e estável? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 9. Há, no início e no final de cada segmento de escada, um patamar de no mínimo 120cm de comprimento, na direção do movimento? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 10. Há patamares em qualquer mudança de direção na escada? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 11. Há corrimão em ambos os lados da escada? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 12. Há guarda-corpo ou paredes em ambos os lados? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Rio de Janeiro

ACESSIBILIDADE

Lista de Verificação – Deficiência Visual

Fls: 60 / 90

13. Se trata de de escadas ou degraus fixos em rotas acessíveis, está associada a rampa ou ao equipamento de transporte vertical? ☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe

14. A escada atende a NBR 9077? ☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe

ANOTAÇÕES E OBSERVAÇÕES

I. Dimensão da cabina;

II. Largura da porta;

III. Pannel de comando interno:

a) Diâmetro dos botões do comando interno:

b) Altura do primeiro e do último botão de comando interno:

c) Altura da letra dos comandos:

ANEXO 1 – DIMENSIONAMENTO DE RAMPAS CONFORME A NBR 9050/2004 ABNT

INCLINAÇÃO ADMISSÍVEL EM CADA SEGMENTO DE RAMPA I (%)	INCLINAÇÃO ADMISSÍVEL EM CADA SEGMENTO DE RAMPA I (%)	NÚM. MÁX. SEGMENTO DE RAMPA
5,00 (1:20)	1,5	Sem limite
5,00 (1:20) < i 6,25 (1:16)	1	Sem limite
6,25 (1:16) < i 8:33 (1:12)	0,8	15

Corrimão e Guarda-Corpo [ITEM 6.7 DA NBR9050/04]

1. Há corrimão em ambos os lados da escada ou rampa?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
2. Os corrimãos são feitos de material resistente?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
3. Os corrimãos são construídos em material rígidos, firmemente fixados às parede ou barras de suporte e oferecem condições de segurança na utilização?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
4. Os corrimãos são de seção circular entre 3,0cm e 4,5cm de diâmetro?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
5. Há um espaço livre de no mínimo 4cm entre a parede e o corrimão?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
6. Se a projeção dos corrimãos incidir dentro da largura da rampa, esta é máxima de 10cm de cada lado?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
7. Os corrimãos têm prolongamento horizontal de, no mínimo, 30cm nos dois níveis servidos pela escada ou rampa?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
8. O piso da rampa é revestido com material antiderrapante?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
9. As extremidades do corrimão têm desenho contínuo, são fixadas ou justapostas á parede?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Rio de Janeiro

ACESSIBILIDADE

Lista de Verificação – Deficiência Visual

Fls: 70 / 90

10. Os corrimãos têm continuidade, sem interrupção nos patamares intermediários?	☐ Sim	☐ Não	☐ Não Existe
11. A altura do corrimão da escada é de 92cm do piso, medidos de sua geratriz superior?	☐ Sim	☐ Não	☐ Não Existe
12. O corrimão da rampa está instalado a duas alturas: 92cm e 70cm do piso, medido da geratriz superior?	☐ Sim	☐ Não	☐ Não Existe
13. Os corrimãos têm prolongamento horizontal de, no mínimo, 30cm nos dois níveis servidos pela escada ou rampa?	☐ Sim	☐ Não	☐ Não Existe
14. Se a escada ou rampa não tiverem paredes laterais, á guarda-corpo de 150cm de altura associado ao corrimão?	☐ Sim	☐ Não	☐ Não Existe
15. O corrimão da escada ou rampa atende a NBR9077?	☐ Sim	☐ Não	☐ Não Existe

Anotações e Observações

I. Altura do corrimão:

II. Seção ou diâmetro do corrimão:

III. Altura do guarda-corpo:

Sanitário e Vestiário [ITEM 7 DA NBR9050/04]

- | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| 1. O sanitário ou vestiário está localizado em lugar acessível? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 2. O sanitário ou vestiário está localizado próximo à circulação principal? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 3. Os sanitários ou vestiários acessíveis estão próximos ou integrado às demais instalações sanitárias? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 4. A porta do sanitário ou do box para bacia sanitária tem barra horizontal para facilitar seu fechamento? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 5. A porta do sanitário ou box para bacia sanitária está disposta de maneira a permitir sua completa abertura? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 6. A maçaneta ou trinco da porta do sanitário ou do box para bacia Sanitária é do tipo alavanca? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |
| 7. Os lavatórios são sem colunas? | ☐ Sim | ☐ Não | ☐ Não Existe |

Anotações e Observações

I. Dimensão da cabina;

II. Largura da porta;

III. Pannel de comando interno:

a) Diâmetro dos botões do comando interno:



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Rio de Janeiro

ACESSIBILIDADE

Lista de Verificação – Deficiência Visual

Fls: 8□ / 9□

b) Altura do primeiro e do último botão de comando interno:

c) Altura da letra dos comandos:

d) Se há braille ao lado dos comandos:

e) Se há número em alto-relevo ao lado dos comandos:

IV. Piso da cabina:

V. Se há corrimãos na cabine:

VI. Altura do vaso e lavatório:

VII. Dimensão e altura das barras:

VIII. Altura dos acessórios:

a). Papelaria:

b). Toalheiro:

c). Ducha higiênica:

d). Saboneteira:

e). Torneira:

IX. Tipo de piso:

Geral [ITEM 10098/00, NBR 9077/93]

1. O percurso que une a edificação à via pública, às edificações e aos serviços anexos de uso comum e aos edifícios vizinhos é acessível?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
2. Pelo menos um dos acessos ao interior da edificação está livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
3. A circulação é acessível desde a rua até o saguão onde se localiza o elevador?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
4. Se não há elevador ou outro equipamento eletromecânico acessível, há rampas ligando os pavimentos?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
5. Há rampa em qualquer caso onde ocorra um desnível maior que 1,5cm e menor que 48cm, já que são proibidos lance de escadas com menos de três degraus?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
6. Pelo menos em dos itinerários comuniquem horizontal e verticalmente todas as dependências e serviços do edifício, entre si e o externo, cumpre os requisitos legais de acessibilidade?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
7. As dependências em que ocorre maior fluxo de pessoas estão situadas no andar térreo?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
8. Há pelo menos um banheiro acessível. Com seus equipamento e acessórios distribuídos de maneira que possa ser utilizado por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe



CREA-RJ
Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Rio de Janeiro

ACESSIBILIDADE

Lista de Verificação – Deficiência Visual

Fls: 9□ / 9□

9. Na entrada dos prédios públicos totalmente adaptados às exigências desta lei, está fixado o símbolo internacional de acessibilidade?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe
10. Se existe legislação municipal referente à acessibilidade, a edificação cumpre as determinações desta legislação?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não Existe

Anotações e Observações

I. Qual percurso à via pública é acessível:

II. Qual acesso à edificação é acessível:

III. Qual itinerário horizontal vertical que liga todas as dependências é acessível:

IV. Qual banheiro (localização) é acessível

Observações

1. Esta Lista de Verificação é um documento de apoio que visa consubstanciar um Diagnóstico Preliminar das condições de acessibilidade da edificação.
2. As recomendações para as adaptações da edificação devem seguir as as orientações das Normas Técnicas referentes à Acessibilidade.
3. O Laudo Técnico é o documento que contém essas recomendações e deve ser elaborado por profissional habilitado e registrado no Crea-RJ. O profissional deve fazer o registro da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) pelo Laudo.

ANEXO B – Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

(Art. 5º, § 6º, da Lei 7.347/85)

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, neste ato representado pela Promotora de Justiça Adjunta Camila Costa Britto, tendo como interveniente a Agência de Fiscalização do Distrito Federal - Agefis, e o HOTEL _____, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, estabelecido no _____ endereço

_____, neste ato representado por _____

doravante designado **COMPROMISSÁRIO**, nos autos do Procedimento Administrativo nº 08190.036401/12-36, autorizados pelo disposto do artigo 5º, da Lei nº 7.347/85:

CONSIDERANDO que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis;

CONSIDERANDO que compete à União, Estados, Distrito Federal e Municípios cuidar da proteção e garantia das pessoas com deficiência (art. 23, II da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

Deficiência (Decreto nº 6949/2009) estabelece, no seu artigo 9º, que é de responsabilidade dos Estados-Partes a adoção de medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades, ao meio físico e instalações abertas ao público ou de uso público, eliminando-se obstáculos e barreiras à acessibilidade;

CONSIDERANDO que incumbe ao Ministério Público, face o disposto no artigo 129, inciso III, da Constituição Federal, a promoção do Inquérito Civil e da Ação Civil Pública para a proteção de interesses difusos e coletivos, bem como lhe cabe a defesa dos interesses sociais das pessoas com deficiência, nos termos dos artigos 3º e 6º da Lei Federal nº 7.853/1989, regulamentada pelo Decreto Federal nº 3.298/1999;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 10.098/2000 estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e comunicação;

CONSIDERANDO as disposições do Decreto Federal nº 5.296/2004, previstas no capítulo IV, que estabelecem o regramento atinente à implementação da acessibilidade arquitetônica e urbanística nas edificações de uso coletivo, compreendendo-se aquelas destinadas às atividades de natureza hoteleira;

CONSIDERANDO que a Política Distrital para Integração Pessoa com Deficiência (Lei nº 4.317/2009) dispõe que na construção, ampliação e reforma de edifícios, praças e equipamentos esportivos e de lazer, públicos e privados, destinados a uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

CONSIDERANDO os parâmetros estabelecidos pelas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, dentre elas a NBR 9050:2004, que fixa padrões e critérios que visam propiciar às pessoas com deficiência condições adequadas e seguras de acessibilidade autônoma a edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos;

CONSIDERANDO que o artigo 84 da Lei Distrital nº 4.317/2009 dispõe que os hotéis, pousadas, motéis, hospitais, clínicas, bares, restaurantes e similares, bem como as agências bancárias e de viagem, deverão estar preparados para receber clientes com deficiência adotando, para isso, todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor;

CONSIDERANDO que o artigo 85 da Lei Distrital nº 4.317/2008 exige que hotéis e motéis ofereçam 4% (quatro por cento) dos apartamentos e banheiros acessíveis à pessoa com deficiência e, de igual forma, a Lei Distrital nº 3.298/2004 prevê que os hotéis e motéis estabelecidos no Distrito Federal deverão adaptar as dependências de uso coletivo e, no mínimo, 4% (quatro por cento) dos seus quartos, apartamentos e suítes, a fim de assegurar o acesso e o uso de pessoas com deficiência;

CONSIDERANDO a atual configuração da rede hoteleira, que é composta de unidades com características mistas (apart-hotéis, flats, residenciais com serviços, etc.) pertencentes a um único proprietário ou sociedade comercial ou a particulares, estas últimas inseridas ou não no *pool* de locação;

CONSIDERANDO que o COMPROMISSÁRIO precisa adequar suas instalações para cumprir integralmente o disposto na legislação sobre acessibilidade, bem como o disposto na ABNT NBR 9050:2004, sendo certo que para **concessão** de alvará de funcionamento ou sua **renovação** devem ser observadas e certificadas as regras de acessibilidade (Decreto 5296/2004, artigo 13, parágrafo 1º);



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

CONSIDERANDO que a criação de um produto turístico e hoteleiro com acessibilidade implica em reconhecer o mercado potencial que as pessoas com deficiência representam na sociedade, sem olvidar que com o envelhecimento, as pessoas começam a apresentar características semelhantes às apresentadas por pessoas com deficiência, dentre elas a perda da mobilidade e também a diminuição da visão;

CONSIDERANDO que a concepção do hotel acessível é capaz de atender a diferentes expectativas e necessidades dentro de uma dimensão maior, a do Turismo Inclusivo, promovendo uma oferta turística com qualidade, segurança e hospitalidade;

CONSIDERANDO que a oferta de um hotel com acessibilidade é diretamente relacionada à concepção de uma sociedade inclusiva com equiparação de oportunidades para o segmento das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida;

RESOLVEM

Formalizar por este instrumento, **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, tendo como partes, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e o **Hotel** _____, já qualificados, e como interveniente a Agência de Fiscalização do Distrito Federal, com fulcro no artigo 5º, §6º, da Lei 7.347/85, mediante as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente TAC será cumprido em duas etapas, assim consideradas: a) a **1ª etapa** objetiva garantir o básico acessível ao hóspede, ou seja, recepção, quartos, banheiros, espaço do restaurante e circulação acessível nas áreas comuns do estabelecimento hoteleiro, todos dotados de acessibilidade, de acordo com o Manual "Check List" em anexo; b) a **2ª etapa** visa a garantia plena de acessibilidade de todos os ambientes do empreendimento hoteleiro, nos termos da legislação vigente sobre acessibilidade.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

CLÁUSULA SEGUNDA - O COMPROMISSÁRIO se compromete a adequar as dependências do seu estabelecimento hoteleiro, notadamente as áreas comuns, **até o dia 30 de dezembro de 2015**, conforme os itens relacionados no Manual “Check List + Normas” em anexo, concernente à **1ª Etapa** de cumprimento das normas de acessibilidade.

CLÁUSULA TERCEIRA - O COMPROMISSÁRIO se compromete a disponibilizar, observado o prazo da cláusula anterior, o percentual mínimo de 4% (quatro por cento) dos apartamentos e banheiros acessíveis à pessoa com deficiência, compreendendo-se neste percentual as unidades integrantes do seu empreendimento hoteleiro.

CLÁUSULA QUARTA - O COMPROMISSÁRIO se compromete a apresentar ao Ministério Público, findo o prazo constante das cláusulas anteriores, comprovante da realização das adequações aptas a conferir acessibilidade aos ambientes do hotel, mediante Relatório de Vistoria elaborado e assinado por profissional habilitado, inclusive com levantamento fotográfico.

CLÁUSULA QUINTA - No prazo máximo de 18 (dezoito) meses, a contar da assinatura do presente instrumento, o **COMPROMISSÁRIO** se compromete a realizar as demais adequações necessárias à **acessibilidade plena** do seu estabelecimento hoteleiro, concernente à **2ª Etapa** de cumprimento das normas de acessibilidade, conforme disposto nas Leis Federais nº 7.405/1985, 10.048/2000 e 10.098/2000; Decreto Federal nº 5.296/2004; Leis Distritais nº 258/1992, 1.001/1996, 1.042/1996, 1.207/1996, 1.432/1997, 2.086/1998, 2.105/1998 (Código de Edificações), 2.255/1998, 2.477/1999, 2.536/2000, 2.810/2001, 2.996/2002, 3.067/2002, 3.298/2004, 3.374/2004, 3.532/2005, 3.634/2005, 3.637/2005,



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

3.919/2006, 4.317/2009 e 5.066/2013; Decretos Distritais nº 19.918/1998, 33.741/2002, 33.212/2011, 33.740/2012 e 33.734/2012; Resolução do Contran nº 303/2008 e 304/2008.; ABNT NBR 313 e 9050 e demais normas atinentes.

Parágrafo único – Findo o prazo referido na presente cláusula, para comprovação da existência da acessibilidade referente à **2ª Etapa** do presente TAC, o **COMPROMISSÁRIO** deverá apresentar Relatório de Vistoria elaborado e assinado por profissional habilitado, inclusive com levantamento fotográfico.

CLÁUSULA SEXTA - No caso de adequações de acessibilidade que importem em construção, modificação ou demolição de edificação, e que necessitem de prévio Alvará, o **COMPROMISSÁRIO** deverá submeter, na forma da lei, o respectivo projeto à Administração Regional de Brasília para obtenção do competente licenciamento.

Parágrafo único: O **COMPROMISSÁRIO** deverá apresentar, no mesmo projeto, alternativas que garantam o acesso de pessoas com deficiência no estabelecimento hoteleiro para o caso de impossibilidade de cumprimento integral da ABNT NBR 9050:2004, cientificando-se o Ministério Público.

CLÁUSULA SÉTIMA - Aprovado o projeto de reestruturação pela Administração Regional de Brasília, o **COMPROMISSÁRIO** deverá promover as obras necessárias para o cumprimento das normas de acessibilidade, no prazo máximo previsto na Cláusula Quinta.

CLÁUSULA OITAVA –A Agefis promoverá a fiscalização do cumprimento das etapas estabelecidas no presente documento, mediante inspeções periódicas.

CLÁUSULA NONA - O descumprimento injustificado de quaisquer das Cláusulas e



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

Parágrafos acima implicará em multa diária ao COMPROMISSÁRIO Hotel no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), sujeita a correção monetária, a partir da data da efetiva notificação extrajudicial do MPDFT, com base na taxa SELIC ou outro indexador que venha a substituí-la, de acordo com as diretrizes legais traçadas pelo Poder Público Federal, de sorte a assegurar a eficácia e o valor real da multa acordada.

Parágrafo único - A multa prevista nesta cláusula tem natureza cominatória e não substitui as obrigações firmadas no presente TAC.

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA DÉCIMA - O Ministério Público poderá, a qualquer tempo, com a devida anuência do COMPROMISSÁRIO, diante de novas informações ou se assim as circunstâncias o exigirem, retificar ou complementar este Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, determinando outras providências que se fizerem necessárias.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - As multas aplicadas serão convertidas ao Fundo dos Direitos do Idoso do Distrito Federal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - O Ministério Público compromete-se a não adotar qualquer medida coletiva ou individual, de cunho civil contra o **COMPROMISSÁRIO**, no que diz respeito aos itens supra acordados, caso o ajustamento de conduta seja cumprido.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – A interveniente Agefis se compromete a não adotar qualquer medida administrativa, no exercício do seu poder de polícia, contra o **COMPROMISSÁRIO** durante o prazo estabelecido na Cláusula Quinta.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Fica eleito o foro da Circunscrição Especial Judiciária de Brasília para a solução da quaisquer litígios decorrentes desse Termo de Ajustamento de Conduta.

Assim, por acharem justo e acertado, firmam as partes o presente Termo de Ajustamento de Conduta, em 2 (duas) vias de igual teor, que terá eficácia de título executivo, para que surta seus jurídicos e legais efeitos, nos termos do art. 5º, § 6º, da Lei n. 7.347/85.

Brasília-DF,

Promotora de Justiça
PROPED

Interveniente
Diretor-Presidente
AGEFIS

COMPROMISSÁRIO HOTEL