

Acessibilidade na hotelaria: com ênfase no surdo

Accessibility in hotels: with an emphasis on hearing impaired people

*Denilson Fukushima**

Resumo

Este artigo tem como objetivo demonstrar a hotelaria de forma adaptada para pessoas com deficiência, na visão da acessibilidade total, em termos de legislação, instrumentos e meios de acesso, com ênfase na deficiência auditiva, sendo que algumas adaptações na parte estrutural e de equipamentos são importantes, como sinalização luminosa e vibratória além do atendimento, utilizando-se da linguagem de sinais para a comunicação visual, tornando a hotelaria adaptada para que estas pessoas possam hospedar-se.

Palavras-chave: acessibilidade; hotelaria; surdos.

Abstract

This paper aims to demonstrate the hotel business in a manner adapted for people with disabilities in the full view of accessibility, in terms of legislation, instruments and means of access with emphasis on hearing loss. Some adaptations at the structural and equipment are important, such as signaling devices and vibrating beyond the call by using sign language to communicate visually, making the hotel suitable for these people to stay.

Keywords: accessibility; hotel management; hearing impaired people.

* Especialista em Gestão de Empreendimentos Turísticos (FAP). Professor do Curso de Turismo na Faculdade de Apucarana (FAP) e na Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana (Fecea). E-mail: denilson.fuku@fap.com.br.

Introdução

Para que este estudo possa ser possível é importante partir do princípio da hospitalidade, do bem receber as pessoas independente de sua condição física. E como receber dentro de um hotel pessoas com necessidades especiais? Seja qual for a deficiência deste indivíduo: física, mental, visual, motora, ou auditiva, estas pessoas precisam que haja meios e acessos para que elas possam circular e se comunicar nas dependências do hotel; o que leva a verificar toda a estrutura física e arquitetônica do hotel, de sua entrada para um cadeirante, as rampas de acesso não só na entrada, mas em qualquer dependência que possua escadas e obstáculos, a altura do balcão da recepção, a adaptação física dentro dos apartamentos, nos espaços dos corredores, nas barras fixas, nos banheiros, no mobiliário, a altura dos botões dos elevadores.

Como a ênfase deste estudo é a acessibilidade aos deficientes auditivos, outras adaptações devem ser implantadas como sinalização visual e/ou sonora nas portas, a existência de um profissional para a comunicação em Libras – Língua Brasileira de Sinais, com surdos, a implantação de telefones adaptados para surdos TDD, ou seja, os telefones com texto, sonorização e sinalização visual nas paradas de andares ou nas portas dos apartamentos.

Estas adaptações inserem um contexto de acessibilidade total para qualquer tipo de deficiência ou necessidade especial.

Entende-se por acessibilidade, segundo o decreto de lei 5.296, de 2 de Dezembro de 2004:

Art. 8º Para fins de acessibilidade considera-se: Acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliário e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transportes e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida (CREA, 2007, p.35).

Para isto foi criada a NBR 9050 (ABNT, 2004) que:

[...] estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

1.2 No estabelecimento desses critérios e parâmetros técnicos foram consideradas diversas condições de mobilidade e de percepção do ambiente, com ou sem a ajuda de aparelhos específicos, como: próteses, aparelhos de apoio, cadeiras de rodas, bengalas de rastreamento, sistemas assistivos de audição ou qualquer outro que venha a complementar necessidades individuais.

1.3 Esta Norma visa proporcionar à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção, a utilização de maneira autônoma e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos.

Existe hoje uma grande quantidade de leis e normas técnicas que devem ser seguidas no que diz respeito à oferta de produtos turísticos para pessoas com deficiência, este contexto normativo será visto no decorrer deste artigo.

Partindo do princípio instaurado no § 1º do artigo 19 no Decreto n. 5.296/2004 e do § 8º do artigo 23, Decreto n. 5.296/2004 (BRASIL, 2004a),

[...] As edificações de uso públicos já existentes devem estar adaptadas para pessoas com deficiência a partir de junho de 2007. Os estabelecimentos de uso coletivo têm prazo até dezembro de 2008 para realizarem as adaptações.

Portanto os empreendimentos turísticos onde estão inclusos os meios de hospedagem, precisam se adaptar às novas regras para receber, ou melhor, bem receber estes clientes.

O que leva a outro pensamento que também será explorado neste artigo, a questão da inclusão do deficiente no mercado de trabalho, e mais especificamente, no mercado turístico hoteleiro e principalmente dirigido para surdos, pensando que

a acessibilidade não tem que ser apenas para os turistas, mas, também, para quem trabalha dentro destes estabelecimentos, então, se um hotel segue corretamente as normas de acessibilidade, este deve contemplar pessoas portadoras de deficiência em seu quadro funcional.

O Brasil possui, segundo o senso do IBGE (2000), 24,6 milhões de pessoas que se declaram portadoras de algum tipo de deficiência, ou seja, 14,5% da população; e boa parte dessa porcentagem de pessoas começa a trabalhar/ estudar e ter oportunidades na vida, portanto é um mercado potencial a ser explorado para a atividade turística em sua diversidade. Estes novos trabalhadores precisarão de acessibilidade nos empreendimentos turísticos e pessoas capacitadas para assessorá-las, nas atividades, na acomodação e principalmente na comunicação.

1 Pessoas com necessidades especiais e o turismo inclusivo

No decorrer da história da humanidade, as pessoas com deficiência foram avaliadas sobre indicadores padronizados de semelhança e acabaram por partilhar entre si uma história de exclusão social, por serem colocados na condição de incapazes, sem potencialidades e possibilidades de participação produtiva na sociedade.

Hoje há uma nova interpretação sobre as diferenças, voltadas para as especificidades das pessoas com deficiências, sobretudo valorizando seu potencial interno enquanto sujeito; esta nova visão traz expectativas para estas pessoas, tirando-as do anonimato, e das margens da sociedade para dentro das salas de aulas como alunos, professores, pesquisadores e trabalhadores nas diversas áreas de conhecimentos.

Isso remete à Declaração Universal dos Direitos Humanos (BRASIL, 1948), que em seu Art. I fala: "Todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos, são dotados de razão e consciência e devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade", e no Art. 23, parágrafo 1º, "todo homem tem direito a trabalho, à livre escolha de emprego, a condições justas e favoráveis de trabalho e à proteção contra o desemprego".

Não distante a Constituição da República Federativa do Brasil, de 5-10-1988 (BRASIL, 1988), onde no art. 5º pode-se ler:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.

Portanto, toda atitude voltada para criar leis e normas de acessibilidade às pessoas com deficiência vem ao encontro com o que rege a constituição brasileira e o que afirma a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Para que estas pessoas possam ter acesso e participação dentro do mercado turístico em decorrência do crescimento da demanda e das leis e normas de acessibilidade e inserido nos princípios da hospitalidade que norteia a atividade turística, o Ministério do turismo (BRASIL, 2006b, p.12-13) orienta sobre a observação do contexto normativo no que diz respeito à oferta de produtos e serviços turísticos para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

Legislação (Leis, decretos e portarias):

- Lei n. 10.048, de 08.11.2000 – dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências;
- Lei n. 10.098, de 19.12.200 – estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;

- Lei n. 10.741, de 01.10.2003 – dispõe sobre o estatuto do idoso;
- Lei n. 11.126, de 27.06.2005 – dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de integrar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhados de cão-guia;
- Decreto n. 5.626, de 22.12.2005 – regulamenta a Lei n. 10.436, de 24.04.2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras), e o art. 18 da Lei n. 10.098, de 19.12.2000;
- Decreto n. 5.296, de 02.12.2004 – regulamenta a Lei n. 10.048/2000, que dá prioridade ao atendimento às pessoas deficientes, e a Lei n. 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- Decreto n. 5.904, de 21.09.2006 – regulamenta a Lei n. 11.126, de 27.06.2005, que dispõe sobre o direito de a pessoa com deficiência visual ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhados de cão-guia e de outras providências.

Normas técnicas da ABNT:

- NBR 9050:2004 – acessibilidade em edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos;
- NBR 14022:2009 – acessibilidade a pessoas com deficiência em ônibus e trólebus, para atendimento urbano e intermunicipal;
- NBR 14273:1999 – acessibilidade a pessoas com deficiência no transporte aéreo comercial;
- NBR 13994:2000 – elevadores de passageiros – elevadores para transporte de pessoas com deficiência;
- NBR 15320: 2005 – acessibilidade para pessoas com deficiência no transporte rodoviário;

- NBR 14021:2005 – transporte – acessibilidade no sistema de trens urbanos e metropolitanos;
- NBR 15250:2005 – acessibilidade em caixas de autoatendimento bancário;
- NBR 15290:2005 – acessibilidade em comunicações na televisão.

Existe também o decreto de Lei n. 3.298, de 20.12.1999 que regulamenta a Lei n. 7.853, de 24 de 24.10.1989 e dispõe sobre a Política Nacional de Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e consolida as normas de proteção acima citadas, além de dar outras providências (BRASIL, 1999).

Todas estas orientações devem servir de base para a construção ou adaptação da infraestrutura turística e hoteleira no que se refere ao atendimento a pessoas com necessidades especiais, criando assim um turismo inclusivo, pois é pressuposto que a atividade turística tem a capacidade de aproximar as pessoas das mais diversas culturas, grupos sociais, etnias e condições físicas e mentais em torno de interesses comuns como viajar, conhecer lugares, descansar, sentir-se bem, ou seja, sociabilizar, dar condições igualitárias sem segregação.

Para que se possam definir parâmetros quanto ao que fazer para dar condições específicas de acessibilidade para as pessoas é importante definir o que é deficiência e quais são as deficiências. Para isso foi utilizado neste artigo o conceito de deficiência da Comissão Especial de Acessibilidade do Senado Federal.

É toda restrição física mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade funcional de exercer uma ou mais atividades essenciais da vida diária (BRASIL, 2005c, p.11).

O conceito de deficiência pode mudar de acordo com o contexto na qual se está inserindo o indivíduo com necessidade especial, para tanto neste artigo adotaram-se as seguintes definições do Ministério do Turismo (BRASIL, 2006b, p.14):

- pessoa com deficiência: é a que possui limitações ou incapacidades para o desempenho de algum tipo de função;
- deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando comprometimento da função física, apresentando sobre forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, 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 visual: acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,03 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a melhor somatória do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;
- deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestações antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunicação, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho;
- deficiência múltipla: associação de duas ou mais deficiências;
- mobilidade reduzida: é a dificuldade de movimento, permanente ou temporária gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora e da percepção, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência. A

NBR 9050:2004 entende por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso e a gestante;

- deficiência auditiva: perda bilateral parcial ou total de 41 decibéis (dB) ou mais, aferidas por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz, 3.000Hz.

Para melhor entender a deficiência auditiva ou a surdez Silva, Kauchakje e Gesuele (2003) dão uma dimensão mais exata da classificação da perda auditiva que podem se distinguir em duas classes:

Classificação da perda auditiva quanto ao tipo: perda auditiva condutiva, perda auditiva neurosensorial, perda auditiva mista.

Classificação da perda auditiva quanto ao grau: baseado nas médias das frequências em Hz pode escrever esta classificação como:

- Normal: até 25 dB
- Leve: de 26 a 40 dB
- Moderada: de 41 a 55dB
- Moderadamente severa: de 56 a 70 dB
- Severa: de 71 a 90 dB
- Profunda: maior que 91 dB

Para o turismo, a inclusão se caracteriza em fornecer a qualquer pessoa, nas suas diversas condições físicas e sociais, a possibilidade de usufruir dos equipamentos e serviços turísticos, tendo como alicerce a acessibilidade.

2 Surdo

Quando se fala em seres humanos é sempre importante lembrar que se é sujeito devido a inúmeros fatores: o lugar onde a pessoa nasce, os relacionamentos pessoais, educação e cultura que se adquire, oportunidades e experiências vivenciadas, tudo isso torna o indivíduo singular, e parte de uma comunidade

onde estão inclusas outras pessoas, cada uma com suas particularidades, entre elas as pessoas com deficiência auditiva, seja ela parcial ou total. Estas pessoas surdas apesar de não possuírem deficiência visível, como a cegueira ou a deficiência motora, possuem características totalmente distintas das outras pessoas, pois, a audição é o meio pelo qual o indivíduo entra em contato com o mundo sonoro e com as estruturas da língua, o que possibilita desenvolver um código estruturado que é próprio da espécie humana.

O principal meio de comunicação da espécie humana é a língua oral, e a audição tem participação efetiva nos processos de aprendizagem de conceitos básicos, até a leitura e a escrita.

Sclair-Cabral (1988 *apud* SILVA; KAUCHAKJE; GESUELE, 2003, p.17) refere-se à deficiência auditiva como:

A deficiência auditiva é caracterizada como um problema sensorial não visível, que acarreta dificuldades na detecção e percepção dos sons e que, devido a natureza complexa do ser humano, traz sérias consequências ao indivíduo. A presença de qualquer alteração auditiva na primeira infância compromete o desenvolvimento da criança como um todo, nos aspectos cognitivos, sociais e culturais; além de comprometer os aspectos linguísticos, pois existe um período crítico para aquisição de uma língua.

As perdas auditivas podem ser neonatais, adquiridas na infância, na juventude ou na fase adulta, seja por processos genéticos, doenças que afetam o ouvido, medicação ou trauma físico, estes problemas auditivos influenciam decisivamente nas relações interpessoais destas pessoas.

Se a perda de audição ocorrer em idade jovem, pode interferir na aquisição da linguagem falada e desenvolvimento social. Aparelhos para surdez podem atenuar alguns dos problemas de audição. Em adição aos aparelhos para surdez, há implantes coclear de eficiência e complexidade

cada vez maiores. Eles são úteis no tratamento de problemas de audição leves a profundos posteriores à aquisição da linguagem falada e, em alguns casos, também para crianças nas quais a perda de audição aconteceu antes de aprenderem a falar.

Independente da condição da perda auditiva há alguns pontos de relevância na formação de uma cultura e identidade diferenciada na comunidade surda, pois os sujeitos surdos veem o mundo de maneira diferente, através de experiências visuais; os surdos têm alguns estilos que se desenvolvem para se sair bem em determinadas situações, principalmente no que diz respeito à convivência com ouvintes onde a entonação de voz pode mudar totalmente o significado de uma frase. Os surdos compartilham experiências com outros sujeitos surdos, surgindo assim a identificação como pertencente a um povo de cultura diferente, principalmente no que se refere a compartilhar a língua de sinais, hábitos e modos de socialização próprios criando um modo de ser surdo e de se perceber diferente do ouvinte (PERIN; MIRANDA, 2003).

Isso nos leva a pensar na surdez como elemento de um circuito cultural que não pode ser esquecido ou relegado a compreensão entre ouvintes e surdos (LOPES, 2007, p.18).

A idéia que a sociedade fazia sobre o surdo, no decorrer da história, geralmente apresentava apenas aspectos negativos. Na antiguidade os surdos foram percebidos de formas variadas: com piedade e compaixão, como pessoas castigadas pelos deuses ou como pessoas enfeitiçadas, e por isso eram abandonadas e sacrificadas (GOLDFELD, 2002, p. 27).

Com o passar do tempo e a construção de uma identidade e cultura surdas, estes estão conquistando seus direitos como cidadãos e não apenas os surdos, mas todas as pessoas com necessidades especiais. As instituições de ensino e as empresas estão se adaptando a esta realidade, para dar mais oportunidades a todas as pessoas.

Para as pessoas que não aprendem uma língua oral, por falta de audição, há a possibilidade da aquisição e do desenvolvimento da linguagem, mas

de outra forma, elas podem fazer isso utilizando outro canal, a visão, e outra forma de comunicação, a língua e sinais.

O Programa Nacional de Apoio à Educação de Surdos (BRASIL, 2004b, p.8) define língua de sinais como:

Língua de sinais – São línguas que são utilizadas pelas comunidades surdas. As línguas apresentam as propriedades específicas das línguas naturais, sendo, portanto, reconhecidas como língua pela linguística. As línguas de sinais são visual-espacial captando as experiências das pessoas surdas.

As línguas de sinais são diferentes para cada país e mesmo dentro de um país há o regionalismo, ou seja, sinais diferentes que representam um mesmo significado; no Brasil é utilizada a Libras (Língua Brasileira de Sinais), designação utilizada pela comunidade surda para a língua falada por eles.

Um surdo letrado através da Libras tem toda possibilidade de comunicação com a comunidade surda, mas como fazer para que esta pessoa se comunique com os as pessoas ouvintes que não conhecem a Libras?

Surge então, o tradutor-intérprete de Libras, que são pessoas ouvintes que aprendem a língua de sinais e fazem esta interpretação de uma língua falada para a língua de sinais ou ao contrário, possibilitando assim a comunicação.

O tradutor-intérprete de língua de sinais é a pessoa que traduz e interpreta a língua de sinais para língua falada e vice-versa em quaisquer modalidades que se apresentar (BRASIL, 2004b, p.8).

Partindo deste princípio de que há necessidade do papel do tradutor-intérprete de língua de sinais para que haja comunicação entre a pessoa surda e a pessoa ouvinte, vê-se a importância deste intérprete nas escolas para que haja letramento destas pessoas surdas e nas empresas, como o caso dos hotéis, para que haja comunicação entre os funcionários e os clientes ouvintes e surdos.

Um hotel que trabalha com acessibilidade total precisa ter em seu quadro de funcionários pessoas

com conhecimento da língua de sinais para atender às necessidades deste hóspede em particular, à pessoa surda.

3 Turismo, hotelaria e acessibilidade.

O manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos do Instituto Brasileiro do Turismo (EMBRATUR, 2001) define como portadores de deficiências para estes fins:

[...] pessoas com deficiências temporárias ou permanentes, que, sem condições especiais de recepção e acessibilidade à infra-estrutura, não têm como se utilizar, com segurança e autonomia, das edificações e equipamentos de interesse turístico e, em consequência, de participar da atividade turística.

Como as leis de acessibilidade já estão sendo aplicadas principalmente nos edifícios públicos de maneira mais intensa, o manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos da Embratur (2001) traz definições quanto a empreendimentos de interesse turístico adaptados para portadores de deficiência.

Equipamentos de interesse turístico: todos os equipamentos de interesse turístico devem disponibilizar equipamentos e pessoas capacitadas a assegurar a recepção e a acessibilidade a pessoas portadoras de deficiência. Para este fim, é recomendável, a disponibilização de cadeiras de rodas e de aparelhos de TV com closed caption, bem como sugerida a existência de funcionários na portaria/recepção e postos de informação capaz de interpretar sinais; de aparelhos do tipo TDD, de relógios em Braille e de jogos para deficientes visuais, de assentos portáteis elevados para uso de sanitários e para tomar banho e a permissão para entrada de cães-guias de deficientes visuais (EMBRATUR, 2001, p.23).

Equipamentos de interesse turístico é todo tipo de empreendimento voltado para a atividade turística e que tenha relação com a atividade; envolvem-se neste quesito os meios de

hospedagem, os parques temáticos, os atrativos turísticos, sejam eles naturais como matas, parques ambientais; os atrativos artificiais como museus, praças, monumentos, e os equipamentos de apoio ao turismo, como restaurantes, lanchonetes, casas de shows, boates, cinemas.

Os meios de hospedagem são todo e qualquer estabelecimento que ofereça alojamento temporário para viajantes; dentro deles estão os hotéis. La Torre (2001, p.18) conceitua hotel como: “Instalação de caráter público que oferece aos viajantes alojamento, alimentação e bebida, bem como entretenimento”.

O mesmo manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos (EMBRATUR, 2001) discorre sobre a abrangência necessária para as adaptações nos meios de hospedagem que devem envolver: os acessos e circulação; portaria/recepção; quarto de dormir e sanitários; sala de reuniões; boutiques; cabeleireiros; sauna; salão de ginástica; piscina; estacionamento; comunicação e sinalização além de outras áreas e equipamentos que possam ser encontrados em um hotel.

4 Áreas de interesse com acessibilidade

Os meios de hospedagem devem promover adaptações para o acesso de portadores de deficiências em suas instalações para, segundo as novas regras, poderem ser classificados pela Embratur; os novos empreendimentos já trazem em seu planejamento estas novas adaptações, já nos empreendimentos antigos estas adaptações precisam ser implantadas através de reforma nas instalações.

Acesso e circulação: as áreas de circulação devem ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante, sob qualquer condição climática,

é recomendada a utilização de faixas de piso com textura e cor diferentes, para facilitar a identificação do percurso pelos deficientes visuais; juntas de dilatação e grelhas devem ser embutidas no piso, transversalmente à direção do movimento; os carpetes e forrações devem ser embutidos no piso, ter as bordas firmes e fixadas e nivelados de maneira que a sobrelevação não exceda 1,5 cm.

Áreas para circulação de cadeira de rodas: as dimensões devem assegurar uma faixa de circulação livre de barreiras ou obstáculos, de modo a permitir deslocamento em linha reta com larguras mínimas de 0,80m para circulação de uma cadeira de rodas, pelas portas e obstáculos fixos; 1,20m para circulação simultânea de uma pessoa e uma cadeira de rodas; 1,50m para circulação simultânea de duas cadeiras de rodas.

As áreas de rotação precisam ser planejadas de duas maneiras:

- áreas de rotação sem deslocamento: 1,20m por 1,20m para rotação de 90°; 1,50m por 1,50m para rotação de 180°; um círculo de 150m de diâmetro para rotação de 360°;
- manobras de rotação com deslocamento: a área ideal deve ser definida em função do raio necessário para efetuar a rotação.

Desníveis: é qualquer diferença de altura entre dois pontos horizontais, que pode resultar em degrau; desniveis de até 1,5cm é admitida a inserção de degraus, superiores a esta metragem podem ser consideradas escadas fixas e rampas, ou escadas fixas, rampas e equipamentos eletromecânicos.

- rampas: a inclinação das rampas deve ser no máximo, de 2% do ângulo total da descida, se for necessário, deve ser feito patamares de acesso à continuação da rampa em direção oposta à primeira e assim até que se chegue ao nível inferior desejado.
- corrimão: é obrigatória a instalação nos dois lados das rampas e escadas fixas, feitos com material rígido, firmemente fixados

às paredes ou barras de suporte, com terminações arredondadas, com 4 cm em média de distância das paredes, instalados em duas alturas, a 0,70m e 0,92m do piso.

Elevadores: devem atender às normas específicas da ABNT (NBR 13994/97).

Portas: vão livre de mínimo 0,80m (inclusive as de elevadores) de fácil abertura, maçaneta tipo alavancas, revestimento resistente a impactos do meio pra baixo, espaço lateral de 0,60, ao lado da porta para posicionamento da cadeira e abertura ou visor localizado ao lado da dobradiça em altura suficiente para um cadeirante ver o lado oposto em portas de correr ou com trilhos.

Janelas: devem situar-se em altura acessível ao alcance visual de pessoas em cadeiras de rodas, de modo que cada um dos seus lados possa ser aberto com um único movimento e um mínimo de esforço. Os comandos e trincos devem ser tipo alavanca, situando-se na altura do limite de ação e alcance manual do portador de deficiência.

Portaria/recepção/atendimento: devem possuir balcões de atendimento automáticos ou prever o rebaixamento de uma parte do balcão a uma altura mínima de 0,70m do piso, que permita a aprovação frontal de pelo menos uma cadeira de rodas, possibilitando, ainda, o atendimento a pessoas idosas, gestantes e de baixa estatura, que precisem sentar para preencher fichas ou cheques. Este espaço deve ser sinalizado com Símbolo Internacional de Acesso e deve dispor sempre de uma cadeira próxima para utilização das pessoas anteriormente referidas.

UH (Unidades Habitacionais) ou quartos de dormir dos apartamentos de meios de hospedagem: um quarto confortável para portadores de deficiência deve permitir rotação completa de 360° em áreas como corredores e banheiros. Os interruptores, tomadas e controles devem estar a uma altura acessível às mãos do cadeirante. Os armários devem ter altura máxima de 1,20m para acesso do cadeirante, as campainhas das portas devem ter sinalização

luminosa para surdos, assim como a sinalização contra incêndio deve ser luminosa.

banheiros: são espaços que devem ter total atenção para que as pessoas com necessidades especiais possam ter acesso total e independente ao recinto, estes sanitários devem dar mobilidade, para tanto devem ser levadas em conta a área de rotação sem deslocamento já citados acima.

São espaços necessários para acessibilidade em sanitários:

- barras laterais: devem estar ao lado e atrás dos sanitários facilitando a transferência lateral da pessoa para a bacia, o mesmo deve acontecer com o bidê;
- chuveiro e ducha: o boxe deve ser provido de um banco basculante, livre de barreiras e obstáculos, à altura da cadeira de rodas. Deve possuir além do chuveiro, ducha do tipo telefone e registro tipo monocomando, preferencialmente acionados por alavancas e posicionados à altura máxima de um metro do piso, na parede lateral do banco. O boxe deve ser provido de barra horizontal e vertical, esta última, deve estar localizada no encosto do banco, na parte oposta à quina da parede, com comprimento de 0,80m e a uma altura de 0,90m do piso. A barra em “L” deve ser fixada na parede lateral do banco com a mesma metragem da anterior;
- banheira: deve possuir banco para transferência lateral e ao mesmo nível da cabeceira da banheira, os registros devem ser do tipo monocomando, preferencialmente acionados por alavancas e posicionados a 0,30m de sua face externa superior. As banheiras devem ter dois tipos de barras de segurança: horizontal, fixadas segundo o comprimento da banheira e fixadas a 0,20m de sua borda, e vertical, posicionada no lado oposto à quina da parede na cabeceira da

banheira com 0,90m de comprimento e a 0,20m da borda;

- lavatórios: devem ser suspensos, sem colunas ou gabinetes, e fixados a uma altura de 0,90m do piso. O sifão e a tubulação devem estar situados a 0,25m da face externa frontal, para aproximação de cadeirantes, com dispositivos de proteção. As torneiras devem ser do tipo monocomando, acionadas por alavancas, célula fotoelétrica ou sistema similar. As barras de apoio nos lavatórios são facultativas, tendo estas por objetivo permitir às pessoas com mobilidade reduzida nas pernas o apoio necessário sem que precise apoiar no próprio lavatório;
- acessórios sanitários: os acessórios e registros devem estar a uma altura de 1,00m do piso. A borda inferior dos espelhos deve estar a 0,90m ou a 1,10m da altura do piso apresentando neste último caso inclinação de 10%. Saboneteira, toalheiro, secador de cabelo ou de mão com sensores, válvulas de descarga devem ser fixadas a 1,00m do piso, papelarias devem estar à altura mínima de 0,40m do piso.

Sala de reuniões, auditórios e espaços para eventos: deve ter sinalização adequada para pessoas com necessidades especiais, sinalização luminosa e sonora nas entradas e saídas de emergência. Possuir espaços reservados para cadeiras de rodas e assentos adaptados para pessoas com mobilidade reduzida, ou seja, aquelas que estão temporariamente incapazes, como pessoas utilizando muletas ou obesos, nas seguintes proporções, de acordo com o quadro 01.

QUADRO 01 - RESERVAS DE ASSENTOS PARA DEFICIENTES EM AUDITÓRIOS

Capacidade em nº de pessoas	Espaço para cadeiras de rodas	Assentos para pessoas portadoras de deficiência ambulatoria parcial
Até 500	2% da capacidade total	2% da capacidade total
De 500 a 1000	10 lugares, mais 1% para o que exceder 500 pessoas	10 lugares, mais 1% para o que exceder 500 pessoas
Acima de 1000	15 lugares, mais 1% para cada 1000 expectadores	15 lugares, mais 1% para cada 1000 expectadores

FONTE: O autor (2010)

Estes espaços e assentos devem garantir conforto, segurança, boa visibilidade e acústica; estar integrado com a disposição geral dos assentos, para que não haja segregação de seus ocupantes; evitar obstáculos à visão dos demais expectadores; não obstruir o acesso e a circulação; ter acessibilidade ampla e irrestrita; estar localizado próximo às circulações de emergência. Os espaços para cadeirantes devem ser planos para posicionamento da cadeira de rodas associados a um guarda corpo, ou seja, duas barras verticais de 1,05m fechadas por uma horizontal de 0,90m onde a cadeira de rodas deve se encaixar.

Piscinas: o acesso às piscinas pode se feito por bancos que permitam a transferência frontal e lateral e rampas de degraus submersos. O acesso deve estar localizado na parte mais rasa da piscina. Para acesso por bancos de transferência este deve ter local de aproximação da cadeira de rodas, este banco deve estar na mesma altura do assento da cadeira e estar ligado a uma plataforma submersa rasa, para que o tronco da pessoa fique fora da água, a partir deste local podendo a piscina ir do raso para o mais fundo, as plataformas de transferência devem ter barras de apoio e segurança. Para os acessos com rampas, podemos citar dois exemplos, rampas com degraus e corrimão duplo, para acesso a pessoas com mobilidade reduzida, ou rampas sem degraus para acesso com cadeiras

de rodas na parte rasa da piscina. Deve-se reservar 5% do perímetro da piscina para as pessoas com deficiência.

Áreas de lazer: é recomendável que em hotéis de lazer e outros que ofereçam diversidades de entretenimento e recreação sejam disponibilizadas modalidades de terapias ocupacionais voltadas para portadores de deficiência, como jogos interativos, hidroterapia, musicoterapia, entre outros.

Estacionamento: as vagas de estacionamento em hotéis ou empreendimentos turísticos devem, além de dimensões mínimas fixadas pela Legislação Nacional de Trânsito, seguir as seguintes condições: contemplar um espaço adicional em um dos lados do automóvel para circulação de cadeiras de rodas, onde o motorista ou passageiro possa ser transportado do assento do carro diretamente para a cadeira, deve estar o mais próximo possível das rampas de acesso às calçadas, e deve ser sinalizada com o Símbolo Internacional de Acesso. Nos estacionamentos internos, o número de vagas deve ser estabelecido conforme a demanda de veículos dirigidos por portadores de deficiência, mas se deve prever um mínimo de vagas, de acordo com o quadro 02.

QUADRO 02 - VAGAS DE ESTACIONAMENTO PARA DEFICIENTES

Número total de vagas	Vagas reservadas
Até 10 vagas	Nenhuma
De 11 a 100 vagas	1 vaga
Acima de 100 vagas	1%

FONTE: O autor (2010)

Bebedouros: devem permitir a aproximação da cadeira de rodas. A bacia, as bicas e os comandos devem estar a uma altura de 0,80m, o uso de barras para apoio é facultativo.

Telefones: os telefones devem ser sinalizados e rebaixados para cadeirantes.

Outras adaptações devem ser previstas para dar acesso a surdos, como relógios despertadores vibratórios e aparelhos telefônicos TDD - este

dispositivo é um sistema de comunicação telefônica digital onde os surdos, podem se comunicar com outras pessoas – o procedimento começa com o surdo que está com um aparelho TDD ligando para a central, digitando o número de quem quer conversar e suas mensagens que são enviadas a esta central telefônica e se a mensagem for passada a um ouvinte, a atendente ligará a esta pessoa e passará a mensagem falada e as respostas voltarão ao surdo em forma de mensagem. Se for passada a outro surdo, a mensagem irá como texto e as respostas são visualizadas pelo surdo em uma tela em forma de texto.

Comunicação e sinalização: é importante ter em mente que para se dar acesso total devem-se adotar diversas formas de comunicação como a visual, tátil, e auditiva, esta comunicação pode ser dividida em:

- indicação visual de acessibilidade: esta indicação deve estar em todos os locais adaptados, nas edificações e equipamentos e deve ser feita por meio do Símbolo Internacional de Acesso, do Símbolo Internacional de Acesso às pessoas com deficiência visual e do Símbolo Internacional de Acesso às pessoas com deficiência auditiva como diz a Lei nº 7.405 de 12 de novembro de 1985 (BRASIL, 1985) que “torna obrigatória a colocação do ‘Símbolo Internacional de Acesso’ em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiências e da outras providências”;
- comunicação visual/luminosa: feita através da linguagem de sinais; no Brasil utiliza-se a Libras. Há também a indicação visual feita através de indicadores luminosos para surdos, nas campanhas, nas entradas, nas saídas de emergência. Há também a necessidade de TV com legendas, *closed-*

caption e/ou janelas com interpretação em línguas de sinais;

- nos hotéis com acessibilidade total, deve-se ter o papel do tradutor-intérprete de língua de sinais, este profissional está apto a atender às necessidades dos surdos, passando informações sobre procedimentos do hotel e informações gerais possíveis para estas pessoas;
- comunicação tátil: dirigida especificamente a cegos, por meio de informações em Braille e diferença de textura de superfícies;
- comunicação auditiva: feita por meio de sinalização sonora padronizada;
- a sinalização deve estar nos acessos, seja à entrada principal, ou a outros ambientes, nos locais de circulação, nas rampas, degraus e escadas e nos elevadores.

Esta sinalização deve ser feita através do Símbolo Internacional de Acesso, e de faixas com textura e coloração diferenciadas, além de, quando necessário, setas indicativas no sentido do deslocamento.

Levando-se em conta que a maior barreira para o hóspede surdo é a comunicação, algumas mudanças no procedimento de atendimento farão diferença no acesso à informação por estas pessoas:

- falar claramente e em velocidade normal, salvo quando pedido para falar mais devagar, e de maneira que o surdo enxergue a boca de quem está falando, em muitos casos o surdo aprende a fazer leitura labial; não se deve alterar o tom de voz, a não ser que lhe seja pedido, no caso de deficiência auditiva não profunda;
- como o surdo não pode ouvir mudanças sutis no tom de voz que em muitos casos podem indicar sarcasmo ou seriedade, por exemplo, é importante ser expressivo; a maioria dos surdos “lerá” as expressões fa-

ciais e corporais facilitando o entendimento do que se quer comunicar;

- manter sempre o contato visual enquanto estiver conversando com o surdo, ficar olhando para os lados ou desviar o olhar pode indicar a ele que a conversa terminou;
- como muitos surdos aprendem a comunicação oral, é importante, caso não se entenda o que ele disse, pedir para que repita ou escreva, quando possível, a palavra ou frase, pois a fala do surdo em alguns casos fica comprometida por não ter a experiência auditiva no processo de aprendizado;
- se um surdo estiver acompanhado por um intérprete, deve-se falar diretamente à pessoa surda, não ao intérprete.

Todas estas adaptações e recomendações no processo de comunicação são necessárias em um estabelecimento hoteleiro para dar acessibilidade total e atender, nos princípios da hospitalidade, às necessidades dos indivíduos com deficiência.

Considerações finais

Os hotéis oferecem a quem os procuram serviços que irão proporcionar comodidade e satisfação de necessidades que por motivos diversos levaram o visitante a procurar um estabelecimento hoteleiro.

Todo e qualquer estabelecimento hoteleiro tem como princípio a hospitalidade, ou o ato de bem receber as pessoas, para que elas possam usufruir de todos os serviços oferecidos pelo estabelecimento sem barreiras arquitetônicas ou mesmo de comunicação, levando a relações socioafetivas como o meio em que se encontram, para tanto a acessibilidade para pessoas com deficiência está sendo inserida no contexto da

hotelaria por dois grandes motivos. Os motivos legais, pois a legislação vigente pede a adaptação destes locais tanto para que as pessoas trabalhem quanto para que usufruam destas comodidades e os motivos sociais, pois estes começam a reivindicar seus direitos e obter acesso à educação, trabalho e remuneração, além de que constituem mercado

potencial para a atividade turística e a indústria hoteleira, com isto tem-se a acessibilidade como parte integrante da hospitalidade nos hotéis.

• Recebido em: 11/08/2009

• Aprovado em: 05/04/2010

Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR9050**: acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a edificações, espaço, mobiliário e equipamento urbanos. Rio de Janeiro, 2004.
- _____. **NBR13994**: elevadores de passageiros - elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência. Rio de Janeiro, 2000.
- _____. **NBR14021**: acessibilidade no sistema de trens urbanos e metropolitanos. Rio de Janeiro, 2005a.
- _____. **NBR14022**: acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros. Rio de Janeiro, 2009.
- _____. **NBR14273**: acessibilidade a pessoas com deficiência no transporte aéreo comercial. Rio de Janeiro, 1999.
- _____. **NBR15250**: acessibilidade em caixas de auto-atendimento bancário. Rio de Janeiro, 2005b.
- _____. **NBR15290**: acessibilidade em comunicações na televisão. Rio de Janeiro, 2005c.
- _____. **NBR15320**: acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário. Rio de Janeiro, 2005d.
- BRASIL. Constituição (1888). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 08 out. 1998a.
- _____. Lei n. 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] República Federativa do Brasil**, Brasil, DF, 13 nov. 1985.
- _____. Lei n. 10.048, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasil, DF, 9 nov. 2000a.
- _____. Lei n. 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] República Federativa do Brasil**, Brasil, DF, 20 dez. 2000b.
- _____. Lei n. 10.741, de 1 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasil, DF, 3 out. 2003.
- _____. Lei n. 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] República Federativa do Brasil**, Brasil, DF, 28 jun. 2005a.

_____. Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasil, DF, 20 dez. 1999.

_____. Decreto n. 5.296, de 2 de dezembro de 2004. 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] República Federativa do Brasil**, Brasil, DF, 3 dez. 2004a.

_____. Decreto n. 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasil, DF, 23 dez. 2005b.

_____. Decreto n. 5.904, de 21 de setembro 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] República Federativa do Brasil**, Brasil, DF, 22 set. 2006a.

_____. Declaração Universal dos Direitos Humanos. Adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas, 10 de dezembro de 1948. Disponível em: <http://www.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm>. Acesso em: 28 fev. 2009.

_____. Programa Nacional de Apoio à Educação de Surdos. **O tradutor e interprete de língua brasileira de sinais e língua portuguesa**. Brasília, 2004.

_____. Secretaria nacional de Políticas do Turismo. **Turismo e acessibilidade: manual de orientação**. 2.ed. Brasília, 2006b. Disponível em: <http://institucional.turismo.gov.br/portalmtur/opencms/institucional/arquivos/TURISMO_E_ACESSIBILIDADE_manual_de_orientaxes.zip>. Acesso em 10 jan. 2009.

_____. Senado. Comissão de Acessibilidade. **Acessibilidade: passaporte para cidadania das pessoas com deficiência**. Brasília, 2005c.

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DO ESTADO DO PARANÁ – CREA PR. **Acessibilidade e responsabilidade profissional. Cadernos do CREA**, Curitiba, 2007 (mimeo).

EMBRATUR. **Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos**. Brasília, 2001.

GOLDFELD, Marcia. **A criança surda: linguagem e cognição numa perspectiva sociointeracionista**. São Paulo: Plexus, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Censo demográfico 2000: características gerais da população; resultado da amostra**. Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populaca0/censo2000_populacao.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2009.

LA TORRE, Francisco de. **Administração hoteleira, parte I: departamentos**. São Paulo: ROCA, 2001.

LOPES, Maura Corcine. **Surdez e educação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2007.

PANOSSO NETTO, Alexandre; ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (Eds.). **Segmentação do mercado turístico: estudos, produtos e perspectivas**. Barueri: Manole, 2009.

PERIN, Gladis; MIRANDA, Wilson. Surdos: o narrar e a política. **Ponto de vista: revista de educação e processos inclusivos**, Florianópolis, n.5, p.217-226, 2003.

SILVA, Ivani. R.; KAUCHAKJE, Samira; GESUELE, Zilda. M. (Orgs.). **Cidadania, surdez e linguagem: desafios e realidade**. São Paulo: Plexus, 2003.