

## A hospitalidade para deficientes visuais: Um estudo nos Setores Hoteleiros Sul e Norte de Brasília - DF

**Donária Coelho DUARTE<sup>1</sup>**  
**Jéssika Carvalho R. PEREIRA<sup>2</sup>**  
**Kezya Silva Coelho LIMA<sup>3</sup>**

**Resumo:** Acredita-se que para que haja, de fato, o acolhimento e a hospitalidade é necessário oferecer infraestrutura adequada e segura a todos aqueles que possam usufruir dos serviços turísticos. Neste sentido, este artigo tem o objetivo de analisar a acessibilidade para pessoas com deficiência visual tendo como foco os hotéis localizados em Brasília. Para a presente pesquisa foi realizada um levantamento bibliográfico sobre as peculiaridades da deficiência visual e o turismo para essas pessoas. O estudo se caracteriza como exploratório e descritivo, no qual empregou-se um roteiro de observação aplicado em 30 estabelecimentos classificados como hotéis pertencentes aos setores hoteleiros norte e sul de Brasília. A coleta de dados contou com a colaboração do Presidente da Associação de Amigos dos Deficientes Visuais de Brasília, o que permitiu uma análise mais profunda sobre o tema. Foi possível concluir que a maioria dos hotéis não era acessível para deficientes visuais. Neste sentido, entende-se que, para que a hospitalidade seja efetiva, é necessário que os empreendimentos atendam todas as exigências prescritas na legislação e que um ambiente não pode ser acolhedor ao hóspede com deficiência visual se o mesmo não atender a esses quesitos.

**Palavras-chave:** Brasília; Hotelaria; Deficiência Visual.

### 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. Neste sentido, a adaptação do local pode tornar essa pessoa independente para a realização de suas atividades.

Segundo o Ministério do Turismo (MTur, 2006, p. 10), “O debate sobre direitos e equiparação de oportunidades para todos tem contribuído para a conquista da cidadania

---

<sup>1</sup> Mestre e Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2005). Professora do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Brasília (CET/UnB). Coordenadora do Núcleo de Estudos em Turismo Responsável, Acessível e Sênior (Netras-All). Endereço para acessar CV Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7361440038891329> E-mail: donaria@unb.br

<sup>2</sup> Graduada em Turismo pelo Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília (CT/UnB). Endereço para acessar CV Lattes: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K8559122E6> Email: jessika.carvalhorp@gmail.com

<sup>3</sup> Mestranda em Turismo na Universidade de Brasília. Especialista em Gestão de Empreendimentos Turísticos e Eventos pelo Senac Cora Coralina em Goiânia/GO. Graduada em Planejamento Turístico pelo IFG Campus Goiânia. Endereço para acessar CV Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4186700005428676> Email: kezya.c.lima@gmail.com

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. Da mesma forma, em pleno século XXI, 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 elas, cita-se 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.

Dentro do grupo formado por pessoas com deficiência, encontram-se aquelas que apresentam deficiência visual, foco do presente estudo. Estas estão em maior quantidade no Brasil se comparadas aos outros tipos de deficiência (aproximadamente 35,8 milhões de pessoas, conforme o censo 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 local escolhido para a realização desse estudo 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. Pensa-se, portanto, que para garantir o acolhimento e a hospitalidade é necessário que a infraestrutura seja adequada permitindo autonomia e segurança à todo hóspede, inclusive àqueles que possuam alguma limitação.

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

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. Isso compromete a hospitalidade, o ato de bem receber e a realização de 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 segmento.

## **2 As 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. 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.

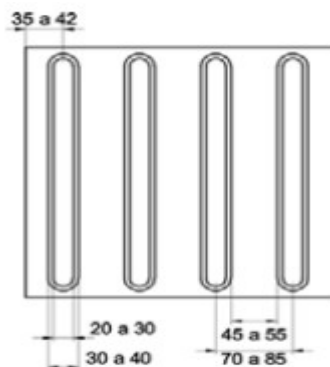
Por meio da informação supracitada, é possível compreender que a percepção das pessoas com deficiência visual é diferente. A audição, por exemplo, é muito utilizada para facilitar a locomoção, portanto, recursos auditivos para sinalizar ou trazer alguma informação, são de grande utilidade, como por exemplo,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

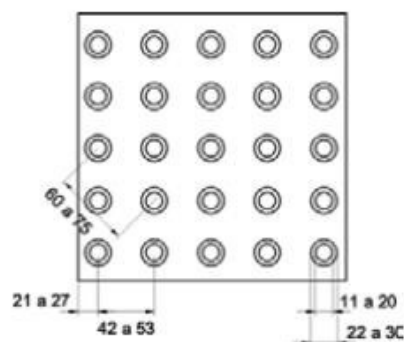
A ABNT (NBR 9050, 2004) define: “piso tátil: Piso caracterizado pela diferenciação de textura em relação ao piso adjacente, destinado a constituir alerta ou linha guia, perceptível por pessoas com deficiência visual”. Ainda de acordo com a referida norma, o piso tátil pode ser direcional ou alerta, dependendo 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.

### 3 O 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 acerrar-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.

A partir dessas reflexões, o turismo acessível encontra-se no âmbito do turismo responsável visto que as pessoas que possuem algum tipo de deficiência necessitam da promoção da acessibilidade para praticarem a atividade turística.

Ao analisar o termo acessibilidade, pode-se afirmar que a mesma 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 entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas”.

Nesse sentido, outro termo importante e relacionado a acessibilidade refere-se a hospitalidade. A hospitalidade implica em acontecimento ético relacionado com o acolhimento. Essas ações de acolhimento por sua vez tornam a cidade que exerce a hospitalidade em um “lugar mais humano” (Grinover, 2007). Para Avena (2006), compreende a prestação de serviço como parte integrante e importante do acolhimento.

Desse modo, pode-se apreender que proporcionar autonomia e segurança aos hóspedes confere ao estabelecimento uma atitude ética de acolhimento e uma prestação de serviço de qualidade à comunidade como um todo. Isso possibilita à pessoa com deficiência o pleno gozo da sua cidadania.

O Relatório Mundial sobre a Deficiência (2012, 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”.

Desta forma, 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 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 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” (Brasil, 2009c, p. 40). 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 um 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 (Brasil 2009c, p. 41).

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 braille, 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.



## 4 Procedimentos Metodológicos

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 um instrumento de coleta de dados, materializado na forma de um roteiro de observação.

Foram utilizados como meios de obter informações relevantes para alcançar os objetivos propostos pelo presente trabalho, o levantamento bibliográfico e a pesquisa documental. No tocante à pesquisa bibliográfica, foram utilizados diversos livros e artigos que abordam assuntos relevantes acerca do tema do presente artigo. 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, 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), 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.

O instrumento de coleta de dados foi aplicado 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 foi realizada uma listagem de 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, realizou-se 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 30 estabelecimentos pesquisados, 16 foram investigados juntamente com o Presidente da Associação de Amigos dos Deficientes Visuais de Brasília.

Ressalta-se que o auxílio de uma pessoa com deficiência visual ao longo da pesquisa de campo foi fundamental, pois, além de oferecer 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.

### 4.1 Resultados do roteiro de observação

A aplicação do roteiro de observação teve 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. 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 1 a seguir:

**Quadro 1:** Circulação do Hall.

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

Fonte: Dados primários

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 do Presidente da Associação de Amigos dos Deficientes Visuais de Brasília 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, tem-se a imagem de um dos hotéis que possuía piso tátil.

**Imagem 1:** Piso Tátil



Fonte: Dados primários

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 2:

**Quadro 2:** Circulação dos Quartos

Respostas:	Sím	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

Fonte: Dados primários

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 3 é possível analisar os dados obtidos por meio da observação e realizar algumas considerações.

**Quadro 3:** Circulação Geral

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

Fonte: Dados primários

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 do quadro 3 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, infere-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 4.

**Quadro 4:** Circulação Vertical – Elevadores

<b>Respostas:</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Não se aplica</b>
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

Fonte: Dados primários

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. 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.

Tendo como base os dados coletados, constatou-se que o roteiro de observação permitiu verificar se as normas da ABNT estão sendo seguidas e se a acessibilidade abordada no referencial teórico está presente, de fato, nos hotéis dos setores hoteleiros sul e norte de Brasília, ou seja, se o turismo acessível é colocado em prática.

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 que serão expostas a seguir.

## **5 Considerações finais e recomendações**

O presente artigo 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, foi realizada pesquisa bibliográfica e documental, que serviram de embasamento para melhor compreensão do tema e de sua relevância. Além disso, foi aplicado um instrumento 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.

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 as Leis, os Decretos e as Normas já existentes ainda precisam de suporte por meio de cobrança/fiscalização para que essas, de fato, não fiquem somente no papel.

No que se refere à pesquisa de campo, o roteiro de observação 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.

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.

Em virtude do levantamento realizado em Brasília sugere-se que sejam realizados estudos em outras cidades brasileiras e em outros países afim de verificar se a realidade diagnosticada na Capital Federal se repete em outros cenários. Além disso, sugere-se que sejam realizados programas/projetos voltados para uma maior sensibilização do setor hoteleiro quanto a importância do pleno atendimento a esse público, pois a pesquisa apontou que, quando se aborda o tema acessibilidade, esta está mais voltada para a limitação motora e não visual. Da mesma forma, sugere-se uma atuação mais firme de órgãos fiscalizadores com punições para aqueles estabelecimentos que não possuam os requisitos necessários para atender essas pessoas.

## Referências

- Avena, B. M. (2006). *Turismo, educação e acolhimento: Um novo olhar*. São Paulo: Roca.
- Baptista, J. A. L. S. (2000) *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.
- Brasil, Ministério do Turismo - MTur. (2006). Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. *Turismo e acessibilidade: manual de orientações* (2a ed.) Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação. Brasília: Ministério do Turismo.
- Brasil, Ministério do Turismo - Mtur. (2009a). *Turismo acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão*. (Vol. I). Brasília: Ministério do Turismo.
- Brasil, Ministério do Turismo – Mtur. (2009b). *Turismo acessível: Mapeamento e planejamento do Turismo Acessível nos destinos turísticos*. (Vol. II). Brasília: Ministério do Turismo.
- Brasil, Ministério do Turismo -MTur. (2009c). *Turismo acessível: Bem atender do Turismo Acessível*. (Vol. III) Brasília: Ministério do Turismo.
- Brasil, Ministério do Turismo -MTur. (2010). *Segmentação do turismo e o mercado*. Brasília: Ministério do Turismo.
- Brasil, Ministério do Turismo - Mtur. (2011). *Novos rumos: Guia muito especial*. Brasília: Ministério do Turismo.
- Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro (CREA-RJ) (2015). *Lista de Verificação - Deficiência Visual*. Disponível em:

<[http://www.acessibilidade.org.br/listaverificacao\\_acessibilidade\\_deficiencia\\_visual.pdf](http://www.acessibilidade.org.br/listaverificacao_acessibilidade_deficiencia_visual.pdf)> Acesso em: 06 mai 2015.

Grinover, L. (2007). *A Hospitalidade, a Cidade e o Turismo*. São Paulo: Aleph.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2000). *Censo 2000: quem são e como vivem os brasileiros*. Disponível em:

<[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/deficiencia\\_censo2000.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/deficiencia_censo2000.pdf)> Acesso em: 9 mai. 2015.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2010). *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](http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf)> Acesso em: 10 mai. 2015.

*Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000*. Diário Oficial da União, Poder Legislativo. Brasília, Distrito Federal, Brasil. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2000/lei-10098-19-dezembro-2000-377651-normaatualizada-pl.html>> Acesso em: 20 jun. 2015.

NBR 9050, Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. (2004) *Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. Rio de Janeiro. Disponível em: <[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_24.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf)> Acesso em: 05 mai. 2015.

NBR 13994, Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. (2000) *Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.incluir.ufscar.br/abntbr13994-elevadores-de-passageiros>

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.

Ribas, J. B. C. (1985). *O que são pessoas deficientes*. São Paulo: Editora Brasiliense.

Santin, S.; Simmons, J. N. (1977) *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.

Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência - SEDPCD (2012). *Relatório mundial sobre a deficiência/ World Health Organization, The World Bank*. (tradução Lexicus Serviços Lingüísticos). São Paulo: SEDPCD. Disponível em: [http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO\\_MUNDIAL\\_COMPLETO.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO_MUNDIAL_COMPLETO.pdf)> Acesso em: 15 jun. 2015.