

## **A Acessibilidade dos Lugares: Reflexões e Práticas**

**Alessandra Silva Carvalho<sup>1</sup>**

**Cislene Baptista Giuliano Moreira<sup>2</sup>**

**Tércia Pereira de Araújo Lima<sup>3</sup>**

### **Resumo**

O presente estudo teve como objetivo analisar as condições de acessibilidade que são disponibilizadas para as pessoas portadoras de necessidades especiais nos espaços públicos. Tendo como base teórica o conceito de acessibilidade, estabelecido por Grinover (2007), buscou-se discutir a hospitalidade dos lugares, a partir de uma pesquisa de caráter exploratório, em que se desenvolveu uma experiência simulando situações pelas quais os portadores de necessidades especiais se submetem cotidianamente. Essa experiência foi realizada com voluntários que compuseram uma amostra aleatória. Buscou-se tratar das necessidades de acessibilidade, não apenas arquitetônicas, mas, sobretudo, de inclusão social decorrente das barreiras que inviabilizam esta acessibilidade. Os resultados apresentados são baseados nos depoimentos dos participantes da experiência, obtidos por meio de manifestações espontâneas, quando questionados sobre as facilidades e dificuldades encontradas no período em que foram submetidos às diferentes limitações. A experiência permitiu o levantamento de aspectos que expressam a necessidade de se instituir mecanismos que atendam, efetivamente, às necessidades do deficiente físico, numa perspectiva de hospitalidade, como instrumento facilitador da relação do deficiente com o espaço por onde circula e com as demais pessoas que compartilham este mesmo espaço.

**Palavras-chave:** Hospitalidade. Acessibilidade. Portadores de Necessidades Especiais. Experimento.

### **Introdução**

A cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, são fundamentos básicos da Constituição Brasileira. E alguns de seus objetivos são: a construção de uma sociedade livre, justa e solidária bem como, a promoção do bem estar de

---

<sup>1</sup> Universidade Anhembi Morumbi. Estácio UniRadial.

<sup>2</sup> Universidade Anhembi Morumbi.

<sup>3</sup> Universidade Anhembi Morumbi.

todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e qualquer forma de discriminação (BRASIL, 1988).

O artigo 5 da Constituição Brasileira diz que todos os cidadãos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo o direito a vida e a igualdade. No entanto, nem sempre se pode verificar esta condição nos espaços físicos das cidades. Notadamente, as condições físicas dos espaços nas cidades não favorecem a todos de forma igual, especialmente, quando se trata da acessibilidade aos portadores de necessidades especiais.

Movidos pelo entendimento de acessibilidade e de fundamentos básicos da cidadania é que o processo de exclusão, imposto historicamente aos portadores de deficiência, deve ser objeto de preocupação nos âmbitos, do poder público, das instituições privadas e da sociedade civil, para que pessoas com limitações possam ser inseridas na sociedade com igualdade, desempenhando suas potencialidades.

Refletindo sobre estes aspectos, este trabalho visa contribuir para despertar de um novo olhar a respeito das condições de acesso presentes nos espaços para eles.

### **Deficiências físicas e a inclusão social**

Tendo em vista que a deficiência, seja ela provisória ou permanente, é uma anormalidade de estrutura, de função psicológica, fisiológica ou anatômica, a Assembléia Geral da ONU, em 1975, proclamou oficialmente no artigo I que:

O termo pessoas deficientes refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais.

A expressão usada para designar pessoas com deficiência modifica a cada época, porque sofre influências dos valores considerados importantes pela sociedade, em cada período. A terminologia para qualificar um indivíduo deficiente, vai desde a nomenclatura de inválidos, sem valor, passando por incapacitados, deficientes e portadores de necessidades especiais.

Com base numa análise Heck (2009) sobre os dados divulgados pelo IBGE referente ao Censo 2000, estima-se que haja no Brasil mais de 24,5 milhões de habitantes que apresentam algum tipo de deficiência, ou seja, o equivalente a mais de 14,5% da população.

Sansiviero (2004), em pesquisa sobre o tema da deficiência, esclarece que a sociedade estabelece que as pessoas com deficiência devam ter acesso às condições de igualdade no que tange à sua mobilidade física. Contudo, cada deficiência possui características próprias e necessidades especiais que, segundo a autora, estão relacionadas ao contexto social em que a pessoa portadora daquela está inserida.

Um aspecto que merece destaque na análise proposta por Sansiviero (2004) diz respeito à legislação existente, na qual a abordagem adotada do direito de ir e vir, nem sempre está garantido. Outra abordagem importante e que faz jus a uma reflexão, na opinião da referida autora, é a existência de preconceito que mesmo sem ser declarado, pode alterar a percepção da realidade e generalizar a pessoa com deficiência como incapaz.

Além das dificuldades de ordem física, decorrente da própria deficiência, os portadores de necessidades especiais sofrem, ainda, com a discriminação e, principalmente, com o descaso no que tange à adoção de medidas concretas que viabilize e facilite a vida dessas pessoas na comunidade onde vivem, resultando na exclusão social. A precariedade de acesso em lugares públicos, bem como em instituições privadas, impedem estes indivíduos de participarem de grupos sociais, de atividades e de usufruírem dos serviços disponíveis na cidade.

Denotando um outro tipo de falta de acessibilidade, a intangível ou, até, virtual (GRINOVER, 2007), incluído a acessibilidade à cultura, à informação, que pode ser obtida pela possibilidade de frequentar escolas, cursos, sistemas de lazer.

Visto isso, se faz necessário repensar as condições de acolhimento do espaço físico, a fim de satisfazer as necessidades desse público, estimulando nesse sentido, a prática da cidadania.

Em relação às condições de hospitalidade, o espaço deve, grosso modo, proporcionar condições para a interação e para a convivialidade entre as pessoas, independente de sua condição física e/ou social. E, portanto, a hospitalidade começa com uma dádiva que segundo Caillé (apud Camargo, 2004, p. 19) é toda prestação de serviços ou de bens efetuada sem garantia de retribuição, com intuito de criar, manter ou reconstituir o vínculo social.

Nesse sentido, a hospitalidade de um determinado lugar é evidenciada quando as pessoas que ali vivem, bem como as que o visitam, se sentem bem e socialmente incluídas, sejam elas portadores de alguma necessidade especial ou não.

Em tempos, onde os conceitos de responsabilidade social ganham amplitude, em que os princípios de parceria e sinergia entre diferentes agentes sociais são considerados eixos estratégicos para o desempenho humano sustentável, é relevante que a mobilização da sociedade em diferentes segmentos e características atue ocorra com ênfase na implementação de políticas capazes de reverter à exclusão da pessoa portadora de deficiência. E neste sentido, merece destaque privilegiado a inserção do deficiente na sociedade, já que além da superação da invisibilidade e do isolamento social, proporciona a autonomia e a dignidade existencial próprias ao cidadão (LOBO, 2004).

É importante lembrar que os portadores de deficiência física não possuem limitações no aprendizado, seja ele em que âmbito for, mas, sim, encontram grandes dificuldades nas barreiras arquitetônicas, que complicam o seu deslocamento.

### **Hospitalidade e Acessibilidade**

Atualmente, diversas facilidades são identificadas nos espaços públicos como direcionadas aos portadores de necessidades especiais: vagas em estacionamentos de bancos, supermercados, hospitais e outros prédios em geral; adaptação de mobiliários, especialmente, para atendimento do portador de deficiência na posição de consumidor de algum produto ou serviço; equipamentos, como os telefones e transportes públicos, entre outros.

Devido às mudanças na legislação e a obrigatoriedade de adaptação das construções, foram facilitadas as condições de mobilidade dos portadores de necessidades especiais, que hoje podem sair da situação de reclusão no ambiente doméstico, para compartilhar os espaços públicos, tais como escolas, museus, edifícios comerciais entre outros. Embora, ainda sejam presenciadas situações de exclusão, no sentido de considerar esses deficientes como pessoas incapazes e improdutivas ou, simplesmente, alterar espaços com caráter assistencialista (BRISO, 2009)

Apesar da contribuição da tecnologia e do desenvolvimento de melhorias de equipamentos que proporcionaram a inserção do portador de deficiência na sociedade como

um todo, pode-se dizer que, ainda assim, não vivemos numa sociedade inclusiva. Pois, o direito a acessibilidade é, por vezes, negligenciado, fato este, comprovado pelas barreiras que comprometem a qualidade do acesso, tornando-os inviáveis.

Vale lembrar que, de acordo com Grinover (2007), a acessibilidade é o elemento de análise na categoria relacionada com a hospitalidade urbana e a mobilidade.

Ter condições de acesso aos lugares é indispensável para ter acesso à maioria dos bens, dos serviços e das relações sociais, tais como habitação, trabalho, educação, cultura, etc. (GRINOVER, 2007).

O deslocamento de pessoas portadoras de necessidades físicas constitui num direito universal, entretanto, o acesso das pessoas deficientes aos lugares, independente do sexo e da idade, só possível graças às mudanças e adaptações nos espaços.

Observa-se que, no âmbito da arquitetura e do urbanismo, a acessibilidade tem sido amplamente discutida, uma preocupação notória nas últimas décadas. Atualmente estão em processo obras de adequação do mobiliário urbano e dos edifícios às necessidades de inclusão da população deficiente (BRISO, 2009).

Neste contexto, a acessibilidade alcança uma dimensão significativa, pois ultrapassa as questões legais do direito de ir e vir, relacionando-se com qualidade de vida que o indivíduo deficiente possa vir a ter.

Tendo em vista que a hospitalidade pressupõe a acolhida e que esta se dá nas relações entre pessoas num lugar e tempo apropriado, Grinover ressalta a importância do acolhimento como forma de inclusão do outro no próprio espaço e “engloba a relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes (...) proporcionando a sensação de bem-estar” (2002, p. 26). Para tanto, a hospitalidade enquanto instância social é caracterizada por Camargo (2004, p. 54) como sendo pública, que nesse caso,

[...] a hospitalidade que acontece em decorrência do direito de ir-e-vir e, em consequência, de ser atendido em suas expectativas de interação humana podendo ser entendida tanto no cotidiano da vida urbana que privilegia os residentes, como na dimensão turística e na dimensão política mais ampla.

A acessibilidade constitui uma das formas de possibilitar a convivialidade entre as diferenças sendo, portanto, benéfica à sociedade e resultando numa melhor qualidade de vida para os cidadãos portadores de necessidades especiais. Ela significa não apenas permitir que pessoas com deficiências físicas participem de atividades que incluem o uso de produtos e op

acesso aos serviços e às informações, mas a inclusão e extensão do uso destes por todas as parcelas presentes em uma determinada população, com restrições as mínimas possíveis.

A acessibilidade evoca diversos conceitos ligados às possibilidades de acesso dos indivíduos, ou de grupos sociais, a certas atividades ou a certos serviços que estão presentes na cidade, devendo proporcionar a igualdade de oportunidades aos usuários urbanos: o acesso à cidade é um direito de todos (GRINOVER, 2007, p. 135).

Pensando no direito de igualdade a todos é que as cidades deveriam ser planejadas com intuito de promover a acessibilidade e com isso expressar, por meio do direito de ir-e-vir, a hospitalidade. Dentro dessa perspectiva Camargo (2003) sugere que a hospitalidade pode ser definida como o ato humano exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural.

É importante ressaltar que a acessibilidade é de responsabilidade do Poder Público, mas que a iniciativa privada também tem sua parcela de comprometimento com as facilidades e a qualidade no acesso ofertado às pessoas portadoras de deficiência física. Por tal motivo, Lashley (2004) acreditam que é necessária uma definição ampla para viabilizar o estudo das diversas atividades relacionadas à hospitalidade, levando-se em conta essa situação.

No tocante à hospitalidade no domínio público, as cidades que deveriam ser planejadas e construídas de maneira a oferecer bem-estar e qualidade social para seus habitantes e visitantes, independente de serem portadores ou não de algum tipo de deficiência, são na maioria das vezes inóspitas, pois não apresentam estrutura física capaz de atender às necessidades, por igual, a todos. Logo, Grinover, 2003, p. 58, confirma que,

As cidades definem-se com relação às necessidades reais de seus habitantes [...]. A qualidade das habitações, da infra-estrutura, dos transportes; o acesso à educação, à cultura e, particularmente, ao emprego e ao trabalho; todos são elementos constitutivos da qualidade de vida e, conseqüentemente, da hospitalidade

É complicado estruturar uma cidade para atender todas as carências de seus habitantes, entretanto, o que se questiona, é a precariedade da oferta que cubra as necessidades básicas de infra-estrutura de acesso a essas pessoas.

Atitudes relativas à oferta de boas condições de acessibilidade, principalmente, aos portadores de deficiência física, no qual o foco é a adaptação da cidade para estas pessoas, começam a surgir, aos poucos, mostrando que estas pessoas, até então marginalizadas, passam

a ser reconhecidas como cidadãos, demonstrando que empenho em oferecer melhores condições de acesso.

## **Metodologia**

A realização deste trabalho, que é de caráter qualitativo exploratório, partiu de pesquisa bibliográfica sobre os conceitos de acessibilidade e relacionado com deficiência física.

Diante do tema em questão e do conhecimento de alguns pré-julgamentos formulados a partir do saber de senso comum, realizou-se uma experiência com pessoas que pudessem reproduzir e vivenciar, ainda que por poucos instantes, as facilidades e as dificuldades que os portadores de deficiência física se deparam em seu cotidiano, principalmente, no que se refere à acessibilidade.

A fim de obter resultados condizentes com a realidade, foi proposta aos participantes a realização de uma dinâmica, simulando situações do dia-a-dia como percorrer um trajeto em dentro de um prédio, utilizar o elevador, ir ao banheiro e alimentar-se com produtos industrializados, comumente encontrados em qualquer lanchonete.

A experiência foi realizada no contexto de uma disciplina, em função das discussões estabelecidas em aula sobre as dimensões e os espaços da hospitalidade na vida pública e da interação das pessoas com os espaços públicos.

A dinâmica objetivou, por meio da vivência e da reflexão sobre o tema, discutir sobre a acessibilidade aos portadores de necessidades especiais como sendo um indicador de hospitalidade para um lugar, demonstrar algumas dificuldades de acessibilidade nos espaços públicos e em ambientes comerciais, ainda que tenham construções modernas e disponibilizem as exigências legalmente previstas para o acesso de deficientes físicos.

Foi solicitada a participação voluntária de alguns membros do grupo para simular a experiência, os demais membros observaram a dinâmica e ao final foi aberto debate sobre a vivência, com participação espontânea. O intuito foi fazer com que os participantes, ativos e passivos, após vivenciar um pouco da rotina de um deficiente físico, pudessem contribuir de alguma maneira com reflexões para a melhoria da acessibilidade dessas pessoas.

No primeiro momento, dois voluntários se dispuseram a participar, sendo que um representou o cadeirante e o outro o auxiliar, caso fosse necessário. Foi solicitado, então, que o participante cadeirante percorresse as áreas do prédio, onde ocorreu a experiência, planejadas para o uso de deficientes físico. Essas áreas incluíam o acesso por uma rampa projetada para uso de cadeirante.

No estacionamento, localizado no subsolo do prédio, um carro foi estacionado na vaga para deficiente, uma cadeira de rodas foi colocada ao lado do carro, para que o participante pudesse simular a dificuldade de um cadeirante em sair de um carro não adaptado para suas necessidades e se colocar sentado na cadeira. Após conseguir sentar na cadeira, o protagonista da ação tinha como objetivo acessar os andares do prédio. Seguiu, então, em direção aos elevadores. A primeira barreira constatada foi a existência de catracas, as quais não permitiam acesso aos elevadores e não havia a opção de abertura do portão para acesso com a cadeira.

Diante desta barreira, procurou-se acessar os andares superiores via calçada, ou seja, sair do estacionamento e entrar pelo acesso principal do prédio localizado no andar térreo, no nível da rua.

Para tanto, deveria utilizar a rampa de acesso, a qual se configurou como segunda barreira, pois a rampa tinha um alto grau de inclinação e não permitiu ao cadeirante subir sem a ajuda do prático (pessoa que auxilia na direção/orientação).

A inclinação íngreme da rampa limitou a autonomia do cadeirante e os participantes da experiência, relataram que a inclinação excessiva da rampa exigia muita força, sendo inviável que um cadeirante subisse sozinho.

No acesso a rua para posterior entrada no edifício, outra barreira, o piso da calçada era de pedras portuguesas, com algumas estavam em desnível no pavimento ou, simplesmente, não existiam, deixando buracos no calçamento e impedindo a movimentação da cadeira.

No acesso ao prédio, outra catraca, mas como ao lado havia um segurança o mesmo abriu o portão lateral para acesso ao edifício.

No elevador, deveria ser acessado o sexto andar. A cadeira do ascensorista estava em frente à botoeira dos andares, mas o mesmo não estava presente. O cadeirante teve que puxar a cadeira e então com um pequeno esforço de altura, apertar o sexto andar. Foi observado que, embora, a botoeira apresentasse placas em Braille, o auto-falante que deveria informar em qual andar elevador parava, não estava funcionando.



Chegando ao sexto andar, o cadeirante foi até o bebedouro, que fora projetado para deficiente físico, este foi utilizado com facilidade. Enquanto que no banheiro, também identificado como próprio para deficientes físicos, além da pia ser muito pequena para a torneira que tinha uma forte pressão molhando completamente o cadeirante, foi, também, bastante questionado o modo de abertura da porta que abrindo para fora não permitia espaço para a manobra da cadeira.

Já no segundo momento foi elaborada uma dinâmica em grupo na qual, participaram voluntariamente quatro candidatas. Nessa segunda parte, os voluntários foram caracterizados de acordo ao tipo de deficiência, não possuir um dos braços ou ser cego, e simularam situações corriqueiras como abrir uma garrafa de suco e servir em copos, abrir a embalagem de batatas fritas e abrir uma caixa de bombons e desembulhá-los para comer.

O interessante é que no decorrer das dinâmicas várias expressões e colocações foram feitas tanto pelos voluntários quanto pelos que estavam assistindo – participantes passivos, mas que não podiam ajudar. Ao término da dinâmica, mesmo com muita dificuldade, todos conseguiram realizar a tarefa e cada um relatou a sua experiência.

A partir da simulação, pôde-se refletir sobre os obstáculos do dia a dia que os portadores de alguma deficiência têm de superar e relacioná-los com a acessibilidade em diversos ambientes como uma forma de hospitalidade.

Observa-se que, ainda que existam algumas facilidades arquitetônicas (rampas e vaga reservada no estacionamento) e comunicacionais (braile no elevador) estas ainda representam uma barreira que, de acordo com Mendes (2008), limitam a integração da pessoa ao ambiente.

### **Considerações finais**

A experiência praticada neste trabalho permitiu uma reflexão e discussão sobre a acessibilidade oferecida aos deficientes físicos. As dificuldades de acessibilidade enfrentadas pelos portadores de deficiências físicas podem culminar na exclusão social dessas pessoas e na caracterização de hostilidade nos espaços.

Esclareceu que, mesmo nos prédios construídos recentemente, nos quais está presentes a preocupação em atender as necessidades dos portadores de necessidades especiais, mesmo

com a presença de adaptações nos variados espaços, não atende adequadamente às necessidade de mobilidade física dos cadeirantes.

A pesquisa evidenciou que os investimentos e as intervenções nos espaços devem ser repensados, nos prédios de domínio público e privado, bem como, nas vias de acesso público, uma vez que, os mesmos não estão preparados para receber deficientes físicos e, estão longe de se adequarem às normas e leis estabelecidas. O trabalho mostrou, ainda, que existe sim muito preconceito relacionado à capacidade mental dessas pessoas, visto o pequeno número de contratações no mercado de trabalho direcionado para eles.

A experiência vivida, tanto por quem participou ativamente como para quem apenas acompanhou no tocante à acessibilidade, foi significativa no sentido de comprovar que, embora exista a oferta mecanismos de acesso aos portadores de deficiência física, nem sempre estas facilidades de acesso são funcionais.

### **Referências bibliográficas**

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988.

BRISO, Caio Barreto. São Paulo mais acessível. **Revista Veja**. Ano 42, n. 14. 8 abril 2009.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Os domínios da hospitalidade**. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (Orgs.). Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

GRINOVER, Lucio. **Hospitalidade e qualidade de vida: instrumentos para a ação**. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (Orgs.). Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia Maria de Moraes. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Maonle, 2002.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

HECK, Ari. O Brasil é um país de deficiente. Editora Novitas. 12.03.2009. Disponível em: <<http://blog.editoranovitas.com.br/2009/03/o-brasil-e-um-pais-de-deficientes.html>>. Acesso em 06 maio 2009.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (Orgs). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Manole, 2004.

MENDES, Bruna de Castro. Turismo e inclusão social para cadeirantes. 136f. 2008. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2008.

ONU. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração dos direitos das pessoas deficientes. 09 dez 1975. Disponível em:  
<[http://www.institutoparadigma.org.br/site/atuacao\\_internacional\\_onu.asp](http://www.institutoparadigma.org.br/site/atuacao_internacional_onu.asp)>. Acesso em: 15 nov. 2008.

SANSIVIERO, Simone. **Acessibilidade na hotelaria: uma questão de hospitalidade**. 2004. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2004.