



**UNISUL**

**FERNANDO WÜRTH LAGRANHA**

**ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA  
PROPOSTA DE ADAPTAÇÃO DE UHs E DEPENDÊNCIAS PARA O  
PLENO ATENDIMENTO DE PESSOAS PORTADORAS DE  
NECESSIDADES ESPECIAIS: Um estudo de caso no Porto Ingleses  
Hotel.**

**FLORIANÓPOLIS  
2007**

**FERNANDO WÜRTH LAGRANHA**

**ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA  
PROPOSTA DE ADAPTAÇÃO DE UHs E DEPENDÊNCIAS PARA O  
PLENO ATENDIMENTO DE PESSOAS PORTADORAS DE  
NECESSIDADES ESPECIAIS: Um estudo de caso no Porto Ingleses  
Hotel.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Turismo Gestão do Turismo da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Msc. Victor Henrique Moreira Ferreira

**FLORIANÓPOLIS  
2007**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente à Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL, por ser a instituição de ensino a qual me deu todas as possibilidades de crescimento educacional. Meu orientador, professor Msc. Victor Henrique Moreira Ferreira agradeço pela sua paciência e serenidade passada em todos os momentos. Agradeço também ao Hotel Porto Ingleses, empresa a qual possibilitou realizar o presente trabalho de conclusão de curso e desenvolver os conhecimentos adquiridos no curso de Turismo.

E por fim agradeço muito minha família, base sustentadora de todo o meu sucesso. Amigos e colegas que durante todo o percurso foram importantes, tanto nas alegrias como nas tristezas.

LAGRANHA, Fernando Würth. **ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA – PROPOSTA DE ADAPTAÇÃO DE UHs E DEPENDÊNCIAS PARA O PLENO ATENDIMENTO DE PESSOAS PORTADORAS DE NECESSIDADES ESPECIAIS: Um estudo de caso no Porto Inglese Hotel.**

## RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso objetivou fundamentar e subsidiar a realização de uma proposta de mudança ao Porto Inglese Hotel, que consiste em adaptar determinadas áreas da estrutura do hotel, para acolher pessoas com deficiência, visando oferecer uma estrutura de hospedagem mais completa buscando a qualidade sem restrições. Os equipamentos turísticos, especialmente a hotelaria, são responsáveis pela prestação de serviços específicos e indispensáveis aos turistas, tendo como objetivo a satisfação plena de todas as suas necessidades. Existe, porém, uma parcela da população que pouco usufrui dos benefícios do turismo, apesar dos direitos assegurados em leis, as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, aqui denominadas pessoas portadoras de necessidades especiais (PPNE). Desta forma, buscou-se nesta monografia a adequação de um meio de hospedagem na Cidade de Florianópolis como forma de aumentar a oferta de equipamentos com acessibilidade a essas pessoas, potenciais clientes desse novo segmento do turismo social.

Palavras-chave: Acessibilidade, Hotelaria, Pessoas com deficiência.

## ABSTRACT

This final work of the present course had as aim to justify and give a subsidy to the accomplishment of a proposal for a change at Porto Ingleses Hotel. It consists of adapting definite areas of the hotel to welcome the desability people searching to offert a complete lodging structure with high quality and no restriction. The tourism supplies, specialy the hotel administration, are responsible for specific and essential services for tourists and are meant to guarantee complete satisfaction of all their needs. Yet, there is a fragment of the population who little enjoys the benefits of tourism inspite of having the rights supported by laws, the people with disabilities, here called as carriers of special needs. In such case, this monograph looks for the adaptation of a kind of lodging in the city of Florianópolis as a mean to increase the supplay for lodging equipment of accesibility\_ for these people who are potential clients of this new social tourism segment.

Keiwords: Accesibility, Hospitality industry, People whith desabilities.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Categorias da nova classificação.....	33
Tabela 2: Posturas Legais.....	35
Tabela 3: Atendimento ao Hóspede.....	35
Tabela 4: Portaria/Recepção.....	35
Tabela 5: Acessos e Circulações.....	36
Tabela 6: Setor Habitacional.....	36
Tabela 7: Alimentos e Bebidas.....	36
Tabela 8: Tipos de Deficiência.....	38
Tabela 9: Estrutura física do Porto Ingleses Hotel (Unidades habitacionais).....	47
Tabela 10: Quadro de Recursos Humanos do Porto Ingleses Hotel.....	51
Tabela 11: Custos “A” – Adequação das instalações físicas.....	69
Tabela 11: Custos “B”- Curso de capacitação.....	71

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organograma Geral do Porto Ingleses Hotel.....	50
Figura 2: Superior Frente Mar.....	54
Figura 3: Suíte.....	54
Figura 4: Dimensões em centímetros de barras de apoio.....	55
Figura 5: Medidas referenciais para instalação de barras de apoio em sanitários.....	56
Figura 6: Medidas referenciais para instalação de bancos para Box.....	57
Figura 7: Exemplo de banco para box.....	57
Figura 8: Foto da porta do box.....	58
Figura 9: Foto largura da porta do banheiro.....	59
Figura 10: Exemplo de um banheiro adaptado.....	60
Figura 11: Apresenta dimensões referenciais para pias de cozinha.....	61
Figura 12: Apresenta dimensões referenciais para deslocamento de pessoas em pé..	61
Figura 13: Dimensões referenciais para cadeiras de rodas manuais ou motorizadas.	61
Figura 14: Exemplo de balcão.....	62
Figura 15: Exemplo de elevador de transferência para piscina.....	63
Figura 16: Exemplo de elevador de transferência e barra nas bordas.....	63
Figura 17: Local onde deverá ser construída a rampa.....	64
Figura 18: Exemplos de cadeiras para banho de mar.....	64
Figura 19: Exemplos de sinalização tátil em portas.....	65

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
1.1 Objetivos.....	13
1.1.1 Objetivo Geral.....	13
1.1.2 Objetivos Específicos.....	<b>13</b>
1.2 Justificativa.....	14
1.3 Metodologia Aplicada.....	16
<b>2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>17</b>
2.1 Resumo histórico evolutivo do turismo e hotelaria.....	17
2.1.1 A Hotelaria nacional.....	21
2.1.2 Considerações sobre a hotelaria catarinense.....	23
2.1.3 Aspectos da hotelaria em Florianópolis.....	25
2.2 Legislação hoteleira: Considerações gerais.....	27
2.2.1 Deliberação Normativa nº 423 de 23/04/2002.....	33
2.2.2 Tópicos relacionados às PPNEs.....	37
2.3 PPNEs: Definições.....	39
2.3.1 Deficientes físicos.....	40
2.3.2 Deficientes visuais.....	41
2.3.3 Deficientes auditivos.....	41
2.3.4 Pessoas com mobilidade reduzida.....	42
2.3.5 Inclusão no turismo.....	42
2.3.6 Conceito de acessibilidade.....	43
<b>3 PROPOSTA DE ADAPTAÇÃO DE UH'S E DEPENDÊNCIAS.....</b>	<b>46</b>
3.1 Caracterização do objeto de estudo.....	46
3.1.1 Histórico resumido.....	49
3.1.2 Organização administrativa atual (Organograma).....	49
3.2 Modificações para a acessibilidade.....	52
3.3 1ª Etapa: Proposta de modificações nas UHs.....	54
3.4 2ª Etapa: Equipamentos e melhorias nas dependências.....	62
3.5 3ª Etapa: Curso de capacitação para funcionários.....	66

3.6 4ª Etapa: Planilha de custos.....	69
3.7 5ª Etapa: Viabilidade.....	42
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>74</b>
<b>5 BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>75</b>
<b>6 ANEXOS.....</b>	<b>77</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O turismo é hoje, reconhecidamente, elemento propulsor de desenvolvimento socioeconômico para qualquer país. O Plano Nacional de Turismo Brasileiro, pretende garantir uma política pública mobilizadora que permite a flexibilidade, de modo a atender às múltiplas questões que interferem, no equilíbrio social e econômico das comunidades, dos municípios, dos estados e do país.

Nestes novos tempos, a discussão nacional e internacional destaca a tolerância e o respeito às diferenças e passa a exigir políticas e estratégias de desenvolvimento capazes de incorporar o pressuposto da igualdade de oportunidades, materializada no conceito de Turismo Social.

O Código Mundial de Ética do Turismo dispõe que o Turismo Social tem “por finalidade promover um turismo responsável, sustentável e acessível a todos, no exercício do direito que qualquer pessoa tem de utilizar seu tempo livre em lazer ou viagens e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos”.<sup>1</sup>

Enfrenta-se atualmente o desafio de repensar o modelo de desenvolvimento do turismo no país buscando meios de se construir uma proposta de transformação produtiva capaz de mobilizar e motivar a sociedade para projetos cujos sentimentos de fazer parte possam provocar um movimento para construção coletiva do desenvolvimento sustentável.

Neste processo, a contribuição das organizações da sociedade e a experiência acumulada pelos municípios brasileiros, constitui a base para ordenamento e aproximação de interesses e ampliação de cooperação e parcerias nas relações intersetoriais e com os municípios, estados e países. Somente um forte processo de integração será capaz de gerar produtos e serviços complementares para a diversificação da oferta turística, vindo a traduzir-se em oportunidades de negócios e de desenvolvimento humano.

Neste contexto, o chamado “Turismo para todos”, já bastante desenvolvido em países europeus, no Canadá e nos Estados Unidos, desponta no Brasil, como uma nova realidade frente ao grande número de brasileiros com deficiência e que dispõe de condições econômicas e físicas para viajar.

No Brasil, segundo o último censo de 2002, 24,5 milhões de pessoas têm alguma deficiência. E a população de idosos chega a 13 milhões, sendo ainda necessário

---

<sup>1</sup> Organização Mundial de Turismo. Código Mundial de Ética do Turismo.- citado em: Segmentação do Turismo – Marcos Conceituais – Publicação do Ministério do Turismo, Brasil, 2006, pág.5

contabilizar as pessoas com mobilidade reduzida. São pessoas que trabalham, consomem, utilizam serviços, enfim, que movimentam a economia nacional. Esses cidadãos, muitas vezes são esquecidos pelos poderes públicos ou relegados a consumidores de menor importância pela indústria do turismo.

Pesquisas demonstram o crescimento de procura ao turismo para pessoas com algum tipo de deficiência ou com mobilidade reduzida. O acolhimento e a hospitalidade para essa população, exigem a quebra de preconceitos e incluem não somente a qualificação dos estabelecimentos, mas também a capacitação de trabalhadores dos diversos segmentos que compõe a rede de produtos da cadeia turística. Tornar um destino turístico acessível para todos, exige a participação coletiva dos diversos agentes sociais, econômicos, governamentais e culturais que direta ou indiretamente intervêm neste processo.

O Turismo Acessível transforma-se a cada dia numa grande oportunidade de mercado. O qual ainda precisa ser melhor trabalhado para bem atender as necessidades especiais dessa população. Destinos e produtos turísticos acessíveis só existem se tivermos cidades acessíveis. Nas quais as pessoas com alguma deficiência ou mobilidade reduzida possam circular com suas cadeiras de rodas, ou suas bengalas, de forma autônoma para poderem usufruir do direito a visitar museus, parques, praças, igrejas, possam subir num ônibus, atravessar uma rua, hospedar-se em hotéis, jantar num restaurante sem serem carregados no colo.

O meio urbano muitas vezes apresenta obstáculos e a viagem se torna um tormento para a pessoa com deficiência e com mobilidade reduzida. Rampas adequadas, pisos especiais, sinalizações, elevadores, plataformas, estacionamentos, larguras de portas, calçadas rebaixadas, são algumas das condições que viabilizam a circulação e o acesso dessa população às atividades de turismo e lazer.

A Embratur – Instituto Brasileiro de Turismo e a ABIH – Associação Brasileira da Indústria Hoteleira em sua matriz, exigem que cada hotel tenha estrutura para receber com comodidade as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Rampas, Elevadores, Banheiros, Teclados, Balcões, Telefones e uma infinidade de equipamentos, produtos e acessórios estão contemplados visando tornar possível o “Turismo para Todos”. O Conselho Nacional de Turismo já aprovou, para os fins da Lei nº 6.505/77, do Decreto nº 84.910/80 e da Resolução Normativa CNTur nº 9/85, normas sobre as condições e facilidades que os meios de hospedagem devem oferecer as pessoas com deficiência.

Torna-se fundamental adequar produtos e serviços que formam a cadeia produtiva na indústria turística às necessidades objetivas e imediatas de segmentos específicos da população que por razões diversas, ainda sofrem limitações para a prática do turismo.

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo Geral:

Sugerir a adaptação de treze unidades habitacionais e dependências do Porto Ingleses Hotel no âmbito do atendimento a pessoas portadoras de necessidades especiais (PPNEs).

### 1.1.2 Objetivos Específicos:

- a) Promover a inclusão social através da qualidade total dos serviços prestados pelo meio de hospedagem;
- b) Desenvolver a capacitação dos funcionários para o atendimento das pessoas portadoras de necessidades especiais - PPNEs;
- c) Ampliar a estrutura de hospedagem com vistas a atender uma demanda reprimida de hóspedes.

## 1.2 Justificativa

A sociedade representada pelo *trade* turístico pode contribuir de forma inequívoca para melhorar a qualidade de vida e bem estar de todas as pessoas com deficiência. O cidadão deve, sem discriminação, ter oportunidade de participar das atividades de turismo e lazer e, desse modo, se beneficiar das vantagens e benefícios que os mesmos oferecem.

Há que se reunir interesses e esforços visando descortinar esse novo nicho de mercado sob duas óticas: a dos negócios e a da promoção de cidadania. A consideração em particular pelos cidadãos com necessidades específicas não representa apenas uma questão de solidariedade, é um aspecto estratégico da evolução para uma sociedade onde todos deverão participar e contribuir para o desenvolvimento social e econômico do país, de acordo com suas características próprias.

Uma das formas, a longo prazo, de se reduzir os custos associados ao desenvolvimento de produtos turísticos aos cidadãos com necessidades específicas poderá consistir no desenvolvimento do conceito de "desenho universal"<sup>2</sup>. Da mesma forma, há que se discutir as políticas de transporte e mobilidade urbana uma vez que não existem destinos turísticos acessíveis, sem cidades acessíveis.

As barreiras arquitetônicas e urbanísticas, não são as únicas com as quais as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida se defrontam para fazer turismo. As atitudes constituem também importante obstáculo para que se sintam acolhidas e estimuladas a participar. A adequada preparação das pessoas que trabalham nos estabelecimentos da rede pode significar um fator diferencial.

O sucesso dessas atividades depende de uma efetiva cooperação entre os diferentes agentes sociais, governamentais e econômicos intervenientes.

O Brasil possui hoje 24,5 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. Um contingente que equivale a população de muitos países. Diariamente, mais de 500 pessoas se tornam portadoras de algum tipo de deficiência, segundo dados da OMS – Organização Mundial da Saúde.

É preciso encarar a pessoa com deficiência como integradora de um grande nicho de mercado em potencial, cujas demandas ainda são pouco atendidas. Pesquisas demonstram o crescimento de procura ao turismo para pessoas com algum tipo de

---

<sup>2</sup> **Desenho universal:** Aquele que visa atender à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população.

deficiência ou mobilidade reduzida. As pesquisas mostram que estas pessoas com necessidades específicas são multiplicadoras de passageiros, pois com frequência estão acompanhados de familiares ou de um cuidador.

Para se ter a dimensão deste público, a SATH – Society for Accessible Travel & Hospitality - identificou, somente nos Estados Unidos , 39 milhões de potenciais turistas portadores de deficiência, já na União Européia eles somam 50 milhões.

Desta forma este Trabalho de Conclusão de Curso se justifica de maneira inequívoca, uma vez que visa propor aspectos de acessibilidade para a hotelaria, beneficiando desta forma um número maior de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, denominadas neste trabalho como Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais (PPNEs).

### 1.3 Metodologia Aplicada

De acordo com Dencker (1998, p.18) “a disciplina de metodologia científica estuda os métodos e processos utilizados para a obtenção e o desenvolvimento do conhecimento científico. Ela estuda, portanto, como se faz ciência”.

No caso das ciências sociais e no turismo, a busca do conhecimento encontra-se inserida na realidade histórica, de modo que ao mesmo tempo que busca adquirir o saber, o pesquisador está aperfeiçoando uma metodologia e elaborando a norma. (DENCKER, 1998, p.20).

O método científico é um conjunto de regras ou critérios que servem de referência no processo de busca da explicação ou da elaboração de previsões em relação a questões ou problemas específicos. O emprego do método é que faz com que o conhecimento seja considerado científico. Três elementos formam a base da investigação científica e caracterizam o conhecimento como ciência: a teoria, o método e a técnica. (DENCKER, 1998, p. 23).

Existem dois tipos de pesquisas em fontes de papel: a pesquisa bibliográfica, que será usada neste Trabalho de Conclusão de Curso e a pesquisa documental, que difere da pesquisa anterior por utilizar material que ainda não recebeu tratamento analítico.

Na pesquisa bibliográfica utiliza-se material já elaborado: livros e artigos científicos.

Na área do turismo, o processo de desenvolvimento está ligado à pesquisa e ao ensino. Neste sentido, Rejowski (1996, p.13) afirma que “a pesquisa, todavia, funciona basicamente como ‘mola propulsora’ do sistema técnico-científico, estabelecendo um fluxo contínuo de conhecimento”.

Para a realização desta proposta de adaptação no Porto Ingleses Hotel, caracterizada por pesquisas bibliográficas feitas na biblioteca da Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL: Campus Norte da Ilha, folhetos e CD dos temas apresentados no I Congresso Ibero Americano de Acessibilidade no Turismo, Publicações do Ministério do Turismo do Brasil, e rede mundial de computadores – Internet.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 2.1 Resumo histórico evolutivo do turismo e hotelaria

A palavra hospedagem vem do latim e significa hospitalidade, receber e também pouso, aposento a uma pessoa, e o significado de hospitalidade também originado do latim, significa um bom tratamento oferecido a alguém que se hospede em sua casa. E a palavra Hotel tem origem francesa, que significa residência do rei. (SENAC 1998)

Até hoje não há uma certeza como surgiu à atividade hoteleira no mundo, acredita-se que foi da necessidade dos viajantes à procura de abrigo e alimentação (ABIH 2007) Fala-se que o primeiro local onde se originou a hospedagem foi na Grécia antiga, em Olímpia, onde eram originados os jogos Olímpicos. Surgiu a necessidade de acolher os visitantes e esta hospedaria foi considerada o primeiro hotel que se tem conhecimento. (SENAC 1998)

A hotelaria também surgiu na grande influência das construções de estradas e a expansão de cidades e, conseqüentemente gerando a necessidade de ter hospedarias e isso se tornou comum nos países da Europa.

A evolução da hotelaria sofreu grande influência dos gregos e especialmente dos romanos, que foram ótimos construtores de estradas, propiciaram a expansão de viagens por todos os seus domínios, e conseqüentemente o surgimento de abrigos para viajantes. De início um serviço informal, essa hospitalidade dispensada pelos religiosos tornou-se mais tarde, uma atividade organizada, com a construção de quartos, refeitórios separados, e monges dedicados ao atendimento dos viajantes. Posteriormente, foram construídos prédios próximos aos monastérios, destinados exclusivamente aos hóspedes dando origem às pousadas.

Nesses abrigos, os hóspedes eram obrigados a cuidar da própria alimentação, da iluminação (velas, lampiões...) e das roupas de dormir. Além disso, os viajantes dependiam de boa vontade de acolhida dos responsáveis pelas pousadas.

Até o fim da era das diligências, em torno do ano 1840, quando surgiram as ferrovias, os terminais de trota e os estábulos ficavam instalados nas pousadas. Velhos estabelecimentos foram reformados ou reconstruídos, outros novos surgiram em estradas que levavam às capitais, devido ao intenso tráfego das diligências Algumas das maiores pousadas daquele período foram projetadas especialmente para integrar com esse meio de

transporte, fazendo o papel de estação de chegadas e partidas. Dispunham de escritório de reservas e salas de espera; além disso, muitas dessas “estações” possibilitavam ao viajante fazer reservas e comprar passagens de diligências, de várias rotas, a partir da pousada – O Hotel Royal, na Inglaterra, por exemplo, tinha um total de 23 linhas. (www.abih.com.br/história – acessado em 17 de abril de 2007)

Com a chegada das ferrovias, as diligências<sup>3</sup> praticamente desapareceram, e a rede hoteleira que delas dependiam sofreu um golpe rude, já que as ferrovias eram um meio de transporte muito mais rápido, o que resultava em viagens de menor duração. Muitos hoteleiros não conseguiam se adaptar aos novos tempos, já que estavam habituados com determinadas regras de hospedagem.

Dessa maneira, muitos hotéis fecharam suas portas ou reduziram seu tamanho, enquanto outros estabelecimentos conseguiram acompanhar as novas regras e se ambientar como novo meio de transporte. Novos hotéis foram construídos, próximos às estações ferroviárias, a exemplo de Eustos, em Londres – Inglaterra (ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Santa Catarina 2007<sup>4</sup>).

A França em 1254, já estabelecia leis e regulamentações de seus serviços em hotelaria, na Inglaterra isso foi ocorrer apenas em 1446, depois em 1514 em Londres, os hoteleiros foram reconhecidos legalmente, passando de hospedeiros a hoteleiros, onde se desenvolveram os modernos hotéis ingleses, na sua maioria desenvolvidos de monastérios. E mais tardar foi organizando um guia de viagens, definindo o tipo de acomodações disponíveis para viajantes a negócio ou a passeio. (SENAC 1998)

No final de século XIX, os hóspedes tinham se tornado mais exigentes e surgiram então hotéis de luxo, como os famosos Savoy, Ritz, Claridge, Carlton e outros, acompanhando a tendência dos fabulosos trens e navios de passageiros da época.

Segundo CASTELLI (2003) “Uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”. Para a (EMBRATUR 2005) “A empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira.”.

Segundo a (Gazeta Mercantil 1999) os setores de hospedagem procuram atender às necessidades de abrigo das pessoas que estão em trânsito ou temporariamente longe de

---

<sup>3</sup> Diligências: carruagem puxada por cavalos que servia de transporte.

<sup>4</sup> www.abih.com.br – acessado em 17/03/2007 – História da Hotelaria.

suas casas. O setor de hospedagem pode ser fragmentado em hotéis, hospedarias, pensões e pousadas.

Para a (EMBRATUR 2007) os segmentos dos meios de hospedagem, hotéis, pousadas e etc. devem seguir as seguintes condições:

- a) Licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviço de hospedagem;
- b) Administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira que adota, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com características definidas pelo Regulamento mencionado e pelas demais legislações aplicáveis;
- c) Manter permanentemente os padrões de classificação.

Na Suíça surgiram os primeiros hotéis de lazer, exclusivos para turistas e ofereciam junta à hospedagem, alguns outros serviços, como passeios e etc. No início do século XX, os hóspedes se tornaram mais exigentes e surgiram então os hotéis de luxo, como os famosos *Ritz*, *Carlton*, e entre outros.

Entre os pioneiros da hotelaria destacaram-se o suíço César Ritz, o francês Robert Huyot e o norte-americano Conrad Hilton. Ritz foi o primeiro a empregar técnicas de relação públicas em hotéis, através do envio de cartas pessoais para os clientes. Também introduziu as galerias de butiques nos hotéis; os concertos musicais durante as refeições; e armários embutidos nos apartamentos. A *Ritz Development Company* projetou os mais luxuosos hotéis europeus no início do século XX. Robert Huyot foi o primeiro no desenvolvimento de serviços para os homens de negócio e o precursor da utilização de técnicas de marketing e administração de empresas para o gerenciamento dos hotéis, nas décadas de 20 e 30 do século XX. Também considerado um dos precursores na administração de cadeias hoteleiras. Huyot foi o primeiro presidente da rede intercontinental de hotéis. Conrad Hilton foi o responsável pela introdução do sistema franchising no setor hoteleiro, a partir da Segunda Guerra Mundial.

Na América do Norte, mais especificadamente nos EUA, o desenvolvimento das hospedarias se deu também pelo fato do desenvolvimento de ferrovias, estradas e com os famosos *saloons*, inicialmente eram bares que ofereciam comidas e bebidas e diversão aos clientes. (SENAC, 1998)

“A hotelaria internacional, especialmente a norte americana, realizou um vasto programa de modernização, estimado em vários bilhões de dólares: Exemplo típico dessa modernização dos anos 50 é o Lincoln Hotel em *Nova York*, que foi transformado no ultra moderno *Mahattan*” ( SENAC 1998, p.80)

Pode-se observar que com o crescimento e desenvolvimento das cidades e suas expansões, estradas, ferrovias houve um grande impulso para o surgimento dos hotéis e depois com as estradas impulsionou o crescimento das empresas de transportes e facilitando o início das grandes viagens, nascendo daí também o turismo.

O turismo tem origem no século XIX, quando o inglês Thomas Cook, em 1841, organizou uma viagem de um dia partindo de Lancaster para Loughborug, reunindo 570 pessoas que iam participar de um congresso antiálcool e cobrou pelos seus serviços.

Este simples fato criou o Turismo e o primeiro profissional de serviços de viagem. Cook ficou tão entusiasmado que se transformou em empresário, montando uma empresa para desenvolver um sistema de funções e serviços para viajantes que existe até hoje - as agências de viagem. Surgiu logo depois a figura ou a função do guia de turismo.

A conseqüência desta iniciativa é o crescimento da indústria de alojamento e alimentação. O desenvolvimento da aviação comercial deu nova dimensão ao Turismo. Surgem os vôos charters (fretados) e as transportadoras aéreas passaram a exercer um papel fundamental no desenvolvimento turístico.

Com o desenvolvimento dos serviços de transportes, alojamento, alimentação e recreação passou-se a reivindicar a profissionalização de quem presta estes serviços. Assim, surgiram escolas de hotelaria e as de serviço.

No Brasil a atividade turística movimenta vários setores da economia, como agências de turismo, transportadoras turísticas, alojamento, alimentação, transporte, aluguel de automóveis, atividades recreativas e outros, pois sabe-se que a atividade turística tem o fator multiplicador fazendo com que vários segmentos se estabeleçam e conseqüentemente contribuindo com o aumento de novos mercado de trabalho. Conforme Raposo (2002, p. 9): “A indústria do turismo atua favoravelmente sobre 52 segmentos diferentes da economia e emprega quase 6 milhões de trabalhadores, cerca de 9% da população economicamente ativa”.

O setor que mais emprega pessoas é a da alimentação seguido da hospedagem. A partir de 1999, um dos setores que também vem empregando pessoas é o das atividades recreativas. A recreação durante o lazer é mais uma alternativa para atrair e aumentar a permanência dos turistas e uma forma da empresa oferecer mais um serviço diferenciado para os mesmos. Hoje em dia os turistas não se contentam somente em visitar, escutar, ou seja, serem turistas passivos. Eles querem participar ativamente e interagir com outros turistas, com a comunidade através de jogos, brincadeiras.

O Brasil atrai turistas de todas as partes do mundo, sendo que segundo fontes da EMBRATUR, Instituto Brasileiro de Turismo, as cidades mais procuradas por turistas estrangeiros são Rio de Janeiro, São Paulo, Foz do Iguaçu, Florianópolis, Porto Alegre, Salvador, Balneário Camboriú e Recife. Segundo Raposo (2002, p. 9): “O Brasil recebe anualmente quase 5 milhões de turistas estrangeiros, o que gera uma receita de cerca de US\$ 4 bilhões”.

O Brasil tem um imenso potencial turístico que planejado e com uma gestão de qualidade é possível incrementar essa atividade de tal maneira que não precisamos assistir nos meios de comunicação que brasileiros estão passando fome, precisa-se sim é encarar a nova realidade do turismo, que conforme a Folha do Turismo (dez. 2002, n. 278, p. 3):

[...] “a necessidade de os agentes do turismo com os da iniciativa privada, reorientarem sua táticas e estratégias comerciais e de comunicação social, para, no menor espaço de tempo possível, substituir mercados em exaustão por outros de maior potencialidade, além de exercitar a criatividade na formatação de produtos turísticos diferenciados e customizados, capazes de seduzir turistas em busca de novos destinos alternativos”.

Cabe o poder público e a iniciativa privada e aos profissionais de turismo cuidar desse nosso potencial para que a atividade turística seja feita de forma sustentável, e que realmente o turismo no Brasil possa melhorar a qualidade de vida da população e que se possa passar para os mais leigos uma consciência ambientalista para salvar o nosso planeta. O turismo só será aceito pelo povo se todos forem beneficiados e não uma parte da população, principalmente os grandes empresários.

### 2.1.1 A Hotelaria nacional

No período colonial, os viajantes se instalavam em casas grandes, localizadas nas fazendas, nos engenhos, nos casarões das cidades, conventos e, principalmente, na beira das estradas em ranchos erguidos pelos proprietários construídos ao lado de estabelecimentos rústicos dos quais os proprietários forneciam alimentos e bebidas no mesmo local (DUARTE, 1996).

Na cidade do Rio de Janeiro no século XVIII, começaram a surgir estalagens-hospedaria - ou casa de pasto, que dispunham de alojamento aos viajantes, hóspedes dos futuros hotéis. Inicialmente a casa de pasto subsidiava refeições a preço fixo, ao decorrer do tempo começam a surgir necessidades de abrigo, e os proprietários ampliam seus negócios e passam a oferecer quarto de dormir. Passando este período, as casas primitivas de hospedarias são transformadas em pioneiros hotéis implantados nas grandes capitais.

O marco significativo na Hotelaria brasileira foi a inauguração, na cidade de São Paulo, do Hotel Terminus, com mais de 200 quartos. Posteriormente em 1923 o moderno Hotel Esplanada com 250 apartamentos, sendo ponto de encontro da elite paulistana (DUARTE, 1996).

Se para os paulistas o desenvolvimento esteve engajado ao turismo de negócios; o desenvolvimento na hotelaria carioca não foi menos importante, pelo fato da cidade do Rio de Janeiro ser a capital do Brasil na época e de ganhar fama em nível internacional devido às inúmeras belezas naturais. Seu marco na hotelaria foi o famoso Copacabana Palace, cuja construção contribuiu de forma decisiva para colocar a cidade do Rio de Janeiro em evidência como pólo turístico de lazer.

No ano de 1922, inaugura o nomeado, e, até hoje, um dos mais reconhecidos do Brasil, Hotel Glória, com 700 apartamentos. Na década de 1940, graças ao incentivo dos governos estaduais, ocorre um momento de desenvolvimento na hotelaria brasileira, quando foram construídos hotéis-cassinos.

Parque Balneário, em Santos; Grande Hotel de Poços de Caldas; Grande Hotel Araxá e o Grande Hotel São Pedro, em Águas de São Pedro. Todos marcaram época pelas suntuosas edificações e pela animação. De todos, somente o Grande Hotel São Pedro foi restaurado e ocupa lugar importante nos mercados de turismo de lazer e convenções. Este hotel abriga a maior escola de hotelaria da América Latina (DUARTE, 1996, p.18).

No ano de 1946, com a proibição dos jogos de azar, os cassinos foram fechados e, conseqüentemente a maioria dos hotéis vinculados acabaram fechando suas portas. Em 1966, é criada a EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo, que juntamente com a FUNGETUR – Fundo Geral do Turismo atuam através de incentivos fiscais na implantação de novos hotéis, beneficiando uma nova fase da hotelaria brasileira, principalmente os hotéis mais luxuosos.

É de extrema importância salientar que nos últimos anos, redes internacionais de hotéis vêm promovendo uma política mais sistemática para ampliar sua participação, competitividade e aumento da qualidade no mercado brasileiro.

A hotelaria desponta como o vetor fundamental de expansão e consolidação no setor turístico. Segundo DUARTE (1996, p.15) “Sua evolução e suas perspectivas de crescimento acompanham uma tendência largamente verificada em todos os ramos de negócios e setores a qualificação e especialização dos serviços prestados. Por tudo isso, a hotelaria tem merecido destaque no cenário turístico”.

### 2.1.2 Considerações sobre a hotelaria catarinense

Santa Catarina é hoje o Estado modelo de crescimento em equilíbrio, privilegiado por suas belezas naturais, de qualidade de vida, que reúne todas as quatro estações do ano, bem definidas; convivendo e crescendo em perfeita harmonia, dando exemplo de como a diversidade étnica pode contribuir para o desenvolvimento humano do Estado e em âmbito nacional<sup>5</sup>.

O Estado de Santa Catarina possui uma infra-estrutura, com nomeadas redes hoteleiras, nas grandes e médias cidades e um notável crescimento de hospedagem nos menores centros. Em todas as regiões, cultiva-se a arte e bem-servir. Dos hotéis de categoria superior aos pequenos estabelecimentos familiares, encontra-se boa comida hospitalidade e bons serviços.

O Estado está dividido em oito regiões turísticas de acordo como organismo oficial do Estado de Santa Catarina – Santa Catarina Turismo S/A - SANTUR, a região do litoral norte, litoral centro, litoral sul, vale europeu, região das serras, região do meio oeste, região caminho dos príncipes e região oeste do estado.

A maior parte da concentração de empreendimentos hoteleiros está no litoral, por ser a região de maior atratividade do Estado, com várias praias (principal atrativo procurado pelos turistas na temporada de verão). O litoral catarinense foi também pioneiro na fundação de empreendimentos hoteleiros, ou seja, a cidade de Balneário Camboriú, através da iniciativa privada, inaugurou o Hotel Fischer, em 1957.

---

<sup>5</sup> [www.hoteisdesantacatarina.com.br](http://www.hoteisdesantacatarina.com.br) – acessado em 17/03/2007.

No planalto serrano destaca-se pelo turismo rural<sup>6</sup>, muito procurado no período de inverno (maio a agosto). Já no oeste do Estado, o forte são as estâncias hidrominerais, presentes também na Grande Florianópolis e no sul do Estado.

O Vale Europeu, de cultura germânica e italiana, também conhecido como o Vale do Itajaí oferece o tradicional atrativo que são as "festas de outubro", entre elas, Oktoberfest (Blumenau), Marejada (Itajaí) e Fenarreco (Brusque). Estas festas levam para a região um fluxo considerável de turistas, que vem de várias regiões do país e até do exterior, deixando os meios de hospedagem com uma expressiva taxa de ocupação.

A região "caminho dos príncipes" inclui, Joinville, Jaraguá do Sul, São Bento do Sul entre outras, a qual destaca-se por ser importante pólo econômico do Estado, produzindo, principalmente, eletromotores como: Weg, Tigre, Malhas Malwee. Esta região atrai também por seus famosos eventos, como: Festa das Flores e Festival de Dança de Joinville. Os hotéis de Joinville trabalham em geral com turismo de negócios durante a semana e em finais de semana sempre é possível encontrar promoções que atraem bastante aos turistas. Não menos importante, o Balneário Camboriu é também um pólo de concentração de turistas na temporada de verão.

Na capital de Santa Catarina, o hotel pioneiro foi construído em 1978, chamado Hotel Canasvieiras, com 11 unidade habitacionais.

Com o grande potencial turístico do Estado de Santa Catarina, grandes cadeias hoteleiras nacionais e internacionais estão com as atenções voltadas para o Estado. Há três anos o segmento contava com a marca de cinco estabelecimentos de rede, segundo ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – seccional de Santa Catarina: “No final de 2000, de cinco estabelecimentos de rede, subiu para vinte e um. A participação é tímida se comparada ao total de 1,5 mil empreendimentos, entre hotéis, *resorts*, pousadas, hotéis fazenda, albergues, nos quais predominam os estabelecimentos de médios porte, com administração familiar”.

O turismo da “melhor idade” tem se destacado e ocupado um espaço cada vez maior em Santa Catarina; quem tem condições econômicas não quer ficar em casa. Na Europa esta atividade já acontece e, no Brasil tem se detectado o crescimento na taxa de ocupação. Há cinco anos a participação da “terceira idade” era quase inexistente e, hoje

---

<sup>6</sup> Turismo Rural: Entende-se por Turismo Rural como o processo sócio-econômico, sistêmico, de natureza multidisciplinar, no qual as atividades turísticas ocorrem em cenários do ambiente rural, produtivo ou natural com agregação de valor aos produtos agrícolas, gerando emprego e renda a comunidade.

representam uma parcela significativa no *trade* turístico e conseqüentemente nos empreendimentos hoteleiros.

### 2.1.3 Aspectos da hotelaria em Florianópolis

Florianópolis, capital de Santa Catarina, é síntese da diversidade cultural, gastronômica, paisagística, natural e dos contrastes exóticos de belezas existentes em todo o litoral catarinense. A capital catarinense possui 100 praias, de todos os tipos, estando entre balneários agitados pela urbanização, praias não exploradas, que compõe o cenário de vilarejos de pescadores, casarios de estilo açoriano, fortalezas e museus históricos.

O parque hoteleiro florianópolis conta com 22.000 leitos (ABIH - 2006), sem contar com pousadas e meios de hospedagem alternativos, como residências secundárias, albergues, *camping* e outras formas.

A cidade de Florianópolis possui meios de hospedagem que na sua maioria apresentam um padrão de classificação hoteleiro de categoria 3 e 4 estrelas, que conforme a ABIH – (2006), “existe uma relativa desorganização na estrutura administrativa, com mão de obra não qualificada”. A grande maioria dos hotéis é de administração familiar, sendo que um grande número deles funciona com alta taxa de ocupação na temporada de verão, deixando de se preocupar com o fator sazonal e tampouco com a capacitação de recursos humano para uma qualificação mais aprimorada dos funcionários e do próprio quadro gerencial. Fatos esses que levam o mercado hoteleiro a limitar-se em suas ações dificultando a evolução e mudanças sócio-econômicas em âmbito mercadológico.

No entanto, Florianópolis por ser um potencial turístico, por e pela natureza, atrai inúmeras redes hoteleiras nacionais e internacionais, que estão cada vez mais presentes, encontrado-se em franca expansão, estimulando a competitividade, conseqüentemente o ganho de qualidade e o aquecimento do mercado.

Fatos esses, que sem dúvida são positivos, pois estes estimulam a concorrência gerando um aumento de qualidade, buscando um diferencial competitivo, que atrai cada vez mais os hóspedes. Este quadro é transformador do *trade*<sup>7</sup> hoteleiro, pois se por um lado

---

<sup>7</sup> Trade hoteleiro: considera-se pessoas físicas e jurídicas que atuam profissionalmente e perfazem o conhecido do ramo hoteleiro.

os pequenos e médios empresários se preocupam com novas formas organizacionais, de estrutura administrativa, física, e o que é de fundamental importância, a capacitação do elemento humano, por outro lado os gestores do setor público e privado buscam via inúmeras faculdades, novas capacitações, de construção de saber e conhecimento via pesquisa e ensino do ramo turístico e hoteleiro.

## 2.2 Legislação hoteleira: Considerações gerais

Segundo Sasaki, “o Brasil possui uma legislação bastante variada e rica, porém, são cada vez mais necessárias as leis de caráter inclusivista, fazendo com que as pessoas portadoras de deficiência sintam que realmente pertencem à sociedade, com oportunidades iguais”.<sup>8</sup>

Para serem abordados os direitos dos deficientes físicos, e as leis em vigor, é importante enunciar o *caput* do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, que procurou garantir a igualdade. Assim menciona o referido artigo:

**Art. 50** – Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.<sup>9</sup>

O direito à igualdade surge como regra de equilíbrio dos direitos das pessoas portadoras de deficiência. Só é possível a compreensão do tema da proteção excepcional das pessoas portadoras de deficiência, se compreendido for o direito à igualdade. A igualdade funciona como regra mestra e superior a todo o direito à integração social, pois estará sempre presente na própria aplicação do direito.

Além do direito à igualdade, quando se menciona turismo e hospedagem, não se pode esquecer do direito à eliminação das barreiras arquitetônicas que representam um grande obstáculo à integração das pessoas portadoras de deficiência, e do direito ao lazer.

A Constituição Federal vigente cuidou de elencar várias normas de proteção às pessoas portadoras de deficiência. As normas, no entanto, dependem de integração legislativa infra-constitucional.

Foram selecionadas algumas normas que, mesmo não sendo específicas de hospedagem e turismo, ao menos têm uma certa relação com a área.

A seguir, faz-se uma apresentação evolutiva das leis e suas respectivas deliberações, dentre as quais algumas, mesmo não sendo específicas de hospedagem e turismo, estão realcionadas. Atualmente, o Decreto-Lei nº 5.296 – de 04 de dezembro e

---

<sup>8</sup> SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997, p.42

<sup>9</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 16. ed., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 1997. (Coleção Saraiva de Legislação).

2004 – finalmente regulamenta as leis anteriores relacionando todos os fatores que envolvem a possibilidade de livre circulação e acesso às atividades de turismo, cultura e lazer à população acima citada.

Assim como as Leis, ao longo do tempo sofreram alterações, a nomenclatura utilizada para chamar ou nomear as pessoas com deficiência também foi sendo modificada. Antigamente se dizia: deficientes, aleijados, pessoa deficiente, débil mental, mudo, etc. No Brasil, tornou-se bastante popular, o uso do termo portador de (e suas flexões no feminino e no plural : PPD.\ PPDs.

Entretanto, pessoas com deficiência vêm ponderando que elas não portam deficiência; que a deficiência que elas têm não é como coisas que às vezes portamos e às vezes não portamos (por exemplo, um documento de identidade, um guarda-chuva). O termo preferido e estabelecido em convenções coletivas nacionais e internacionais, passou a ser pessoas com deficiência.

O conceito de deficiência, bem como a definição cada tipo de deficiência: física, mental, visual e auditiva também foi alvo de reformulações. O decreto-lei nº 5.296 de 2004, redefine esses conceitos os quais devem ser utilizados para todas as áreas de atividade humana.

a) Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985

Esta lei, 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:

**Art. 2** - Só é permitida a colocação do símbolo em edificações:

I - que ofereçam condições de acesso natural ou por meio de rampas construídas com as especificações contidas nesta Lei;

II - cujas formas de acesso e circulação não estejam impedidas aos deficientes em cadeira de rodas ou aparelhos ortopédicos em virtude da existência de degraus, soleiras e demais obstáculos que dificultem sua locomoção;

III - que tenham porta de entrada com largura mínima de 90cm (noventa centímetros);

IV - que tenham corredores ou passagens com largura mínima de 120cm (cento e vinte centímetros);

V - que tenham elevador cuja largura da porta seja, no mínimo, de 100cm (cem centímetros); e

VI - que tenham sanitários apropriados ao uso do deficiente.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> **Leis Estaduais e municipais que beneficiam a pessoa portadora de deficiência.** Disponível em <<http://www.corde.rn.gob.br>>. Acesso em: 03 mar. 2007.

Para um hotel, é de extrema importância que haja uma sinalização correta para os deficientes, mas, para isso, devem existir as facilidades necessárias para sua locomoção.

**Art. 3** - Só é permitida a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” na identificação de serviços cujo uso seja comprovadamente adequado às pessoas portadoras de deficiência.

**Art. 4º** - Observado o disposto nos anteriores artigos 2º e 3º desta Lei, é obrigatória a colocação do símbolo na identificação dos seguintes locais e serviços, dentre outros de interesse comunitário: [...]

XII - hotéis e motéis; [...]

XX - locais e respectivas vagas para estacionamento, as quais devem ter largura mínima de 3,66m ( três metros e sessenta e seis centímetros);

XXI - banheiros compatíveis ao uso da pessoa portadora de deficiência e à mobilidade da sua cadeira de rodas;

XXII - elevadores cuja abertura da porta tenha, no mínimo, 100cm (cem centímetros) e de dimensões internas mínimas de 120cm x 150cm (cento e vinte centímetros por cento e cinquenta centímetros);

XXIII - telefones com altura máxima do receptáculo de fichas de 120cm (cento e vinte centímetros); [...]

XVII - rampas de acesso e circulação com piso antiderrapante; largura mínima de 120cm (cento e vinte centímetros); corrimão de ambos os lados com altura máxima de 80cm (oitenta centímetros); proteção lateral de segurança; e declive de 5% (cinco por cento) a 6% (seis por cento), nunca excedendo a 8,33% (oito vírgula trinta e três por cento) e 3,50m (três metros e cinquenta centímetros) de comprimento;

XXVIII - escadas com largura mínima de 120cm (cento e vinte centímetros); corrimão de ambos os lados com altura máxima de 80cm (oitenta centímetros) e degraus com altura máxima de 18cm (dezoito centímetros) e largura mínima de 25cm (vinte e cinco centímetros).<sup>11</sup>

O Símbolo Internacional de Acesso, que será citado no artigo seguinte, foi adotado em 1969 durante o XI Congresso Mundial de Reabilitação do Deficiente.<sup>12</sup> Presente hoje no mundo inteiro, o Símbolo mostra que as pessoas deficientes também está tendo acesso às mesmas oportunidades que todos os cidadãos devem ter para participar da vida comunitária.

**Art. 5** - O “Símbolo Internacional de Acesso” deverá ser colocado, obrigatoriamente, em local visível ao público, não sendo permitida nenhuma modificação”<sup>13</sup>

#### b) Resolução Normativa nº 24, de junho de 1987

Esta resolução normativa está diretamente relacionada à hospedagem para deficientes. Aprova, para os fins da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, do Decreto

<sup>11</sup> **Leis Estaduais e municipais que beneficiam a pessoa portadora de deficiência.** Disponível em <<http://www.corde.rn.gob.br>>. Acesso em: 03 mar. 2007.

<sup>12</sup> CORDE. Elementos básicos para a integração da pessoa portadora de deficiência. Brasília, 1989, p. 07

<sup>13</sup> **Leis Estaduais e municipais que beneficiam a pessoa portadora de deficiência.** Disponível em <<http://www.corde.rn.gob.br>>. Acesso em: 03 mar. 2007.

nº 84.910, de 15 de julho de 1980, e da Resolução Normativa CNTur nº 09, de 15 de dezembro de 1985, normas sobre condições e facilidades que os meios de hospedagem, aqui designados, devem oferecer aos portadores de deficiência física.

Considerando a necessidade de estabelecer as condições e facilidades de que deverão dispor os meios de hospedagem de turismo para o tratamento adequado, visando a assegurar aos deficientes físicos o pleno exercício de seus básicos e a efetiva integração social;

Resolve:

**Art. 1** - Os meios de hospedagem de turismo dos tipos HOTEL (H), HOTEL DE LAZER (HL) E HOTEL RESIDÊNCIA (HR), de qualquer categoria cujos projetos definitivos não tenham sido aprovados nas Prefeituras Municipais competentes até a data de entrada em vigor desta Resolução Normativa, ficam obrigados a dispor, para atendimento de usuários portadores de deficiência, de:

I - local específico e devidamente sinalizado e apropriado ao embarque e desembarque desses usuários e ao estabelecimento de seus veículos;

II - facilidades para o acesso e para a circulação em todas as dependências sociais do estabelecimento;

III - 2% (dois por cento) de suas unidades habitacionais - tipo constituídas de quarto e banheiro privativo adequados ao uso por deficientes físicos, arredondando-se a referida porcentagem para o número inteiro imediatamente inferior, sempre que for o caso.

Parágrafo Único - para os fins do disposto no item III, deste artigo, os meios de hospedagem de turismo dos tipos referidos nesta Resolução Normativa, com menos de 50 (cinquenta) unidades habitacionais - tipo, deverão possuir, pelo menos, uma unidade habitacional - tipo adaptada ao uso por portadores de deficiência física.

**Art. 2** - A Empresa Brasileira de Turismo - Embratur estabelecerá as normas especiais decorrentes desta Resolução Normativa, respeitadas as definidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.<sup>14</sup>

Apesar desta norma ser específica para deficientes, falta uma maior preocupação com os portadores de deficiência visual. Não existe nenhum parágrafo exigindo a sinalização em braile, por exemplo.

Outro detalhe é que muitos hotéis foram construídos depois desta resolução ter entrado em vigor. Mas será que todos obedeceram esta norma, ou estavam informados?

c) Decreto no 3.298, de 20 de dezembro de 1999, que Regulamenta a Lei Federal nº 7.853, de 24 de outubro de 1989:

**Art. 2** - Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público assegurar à pessoa portadora de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos (...) ao turismo, ao lazer.

**Art. 7** -- São objetivos da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

<sup>14</sup> **Leis Estaduais e municipais que beneficiam a pessoa portadora de deficiência.** Disponível em <<http://www.corde.rn.gov.br>>. Acesso em: 03 mar. 2007.

- I - o acesso, o ingresso e a permanência da pessoa portadora de deficiência em todos os serviços oferecidos à comunidade;
- II - integração das ações dos órgãos e das entidades públicos e privados nas áreas de saúde, educação, trabalho, transporte, assistência social, edificação pública, previdência social, habitação, cultura, desporto e lazer, visando à prevenção das deficiências, à eliminação de suas múltiplas causas e à inclusão social;
- III - desenvolvimento de programas setoriais destinados ao atendimento das necessidades especiais da pessoa portadora de deficiência;
- IV - formação de recursos humanos para atendimento da pessoa portadora de deficiência; e
- V - garantia da efetividade dos programas de prevenção, de atendimento especializado e de inclusão social.<sup>15</sup>

É importante destacar que a vida do indivíduo portador de deficiência sem o mínimo de lazer e diversão seria impossível. Os equipamentos, assim como os meios de hospedagem, devem estar aptos para estas pessoas desenvolverem suas atividades sociais de modo pleno, integrando-se socialmente.

**Art. 46** - Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta responsáveis pela cultura, pelo desporto, pelo turismo e pelo lazer dispensarão tratamento prioritário e adequado aos assuntos objeto deste Decreto, com vista a viabilizar, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas: [...]

VII - apoiar e promover a publicação e o uso de guias de turismo com informação adequada à pessoa portadora de deficiência; e

VIII - estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte.<sup>16</sup>

d) Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000

Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências:

**Art. 1º** - As pessoas portadoras de deficiência física (...) terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.”<sup>17</sup>

e) Lei nº 10 098, de 19 de dezembro de 2000

Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências:

**Art. 5** - O projeto e o traçado dos elementos de urbanização públicos e privados de uso comunitário, nestes compreendidos os itinerários e as passagens

<sup>15</sup> **Leis Estaduais e municipais que beneficiam a pessoa portadora de deficiência.** Disponível em <<http://www.corde.rn.gob.br>>. Acesso em: 03 mar. 2007.

<sup>16</sup> **Leis Estaduais e municipais que beneficiam a pessoa portadora de deficiência.** Disponível em <<http://www.corde.rn.gob.br>>. Acesso em: 03 mar. 2007.

<sup>17</sup> **Leis Estaduais e municipais que beneficiam a pessoa portadora de deficiência.** Disponível em <<http://www.corde.rn.gob.br>>. Acesso em: 03 mar. 2007.

de pedestres, os percursos de entrada e de saída de veículos, as escadas e rampas, deverão observar os parâmetros estabelecidos pelas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

**Art. 11** - A construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadores de deficiência ou mobilidade reduzida.

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

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

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

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

IV - os edifícios deverão dispor, pelo menos, de um banheiro acessível, distribuindo-se seus equipamentos acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.<sup>18</sup>

Os hotéis são edificações de uso privado; portanto, devem estar de acordo com esta Lei:

**Art. 13** - Os edifícios de uso privado em que seja obrigatória a instalação de elevadores deverão ser constituídos atendendo aos seguintes requisitos mínimos de acessibilidade:

I - percurso acessível que una as unidades habitacionais com o exterior e com as dependências de uso comum;

II - percurso acessível que una a edificação à via pública, às edificações e aos serviços anexos de uso comum e aos edifícios vizinhos;

III - cabine do elevador e respectiva porta de entrada acessível para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.<sup>19</sup>

As barreiras arquitetônicas representam grande obstáculo à integração das pessoas portadoras de deficiência. A arquitetura nacional, apesar das leis vigentes, ainda não atentou para a questão do deficiente, especialmente para o problema da sua locomoção.

Conforme Sasaki<sup>20</sup> “é preciso rever toda a legislação pertinente à deficiência, levando em conta a constante transformação social e a evolução dos conhecimentos sobre a pessoa com deficiência.”

<sup>18</sup> **Leis Estaduais e municipais que beneficiam a pessoa portadora de deficiência.** Disponível em <<http://www.corde.rn.gov.br>>. Acesso em: 03 mar. 2007.

<sup>19</sup> **Leis Estaduais e municipais que beneficiam a pessoa portadora de deficiência.** Disponível em <<http://www.corde.rn.gov.br>>. Acesso em: 03 mar. 2007.

<sup>20</sup> Op. cit., 1997, p.150.

### 2.2.1 Deliberação Normativa 429, de 23/04/2002

Em março de 2001, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH e o Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR, elaboraram uma nova classificação, sendo editada em setembro de 2001. Compete à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH classificar e à Embratur emitir o certificado.

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH Nacional -, está intensificando o processo de classificação de novos hotéis, através deste novo sistema de classificação dos meios de hospedagem. Segundo o ex-presidente da entidade, Luiz Carlos Nunes, a Deliberação Normativa nº 429 de 23/04/02, foi publicada no diário Oficial da União no dia 12/07/02, revogando a Deliberação Normativa nº 387 de 28/01/98. “Isso significa que o novo Sistema de Classificação dos Meios de Hospedagem passou a vigorar oficialmente”, afirma salientando que a partir de agora a entidade e o setor precisam "arregaçar" as mangas para começar definitivamente a classificar os hotéis.

A nova matriz mantém o sistema de classificação por estrelas (luxo cinco estrelas, superior quatro estrelas, turístico três estrelas, econômico duas estrelas e simples), adotado pelo Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR, mas com algumas inovações. A novidade é a criação da categoria cinco estrelas *plus*, para hotéis superluxo<sup>21</sup>.

Tabela 1: Categorias da nova classificação

CATEGORIA	SÍMBOLO
SUPERLUXO	★★★★★ (+)
LUXO	★★★★★
SUPERIOR	★★★★
TURÍSTICO	★★★
ECONÔMICO	★★
SIMPLES	★

Fonte: CÂNDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara Vieira de. **Recepção Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2002, p. 17

Formada por 270 itens, a nova matriz, que enfatiza bastante a qualidade de serviços, apresenta um capítulo destinado a questões ambientais e prioriza, também, a questão de espaços para pessoas com deficiência.

Segundo o ex-presidente da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - Nacional - ABIH, Herculano Iglesias, a classificação é de caráter voluntário, apresentando

<sup>21</sup> AMAZONAS, Eny. **Novo sistema de classificação hoteleira: ABIH Nacional e governo assinam o acordo de cooperação**. Disponível em <<http://www.abih.com.br>>. Acesso em 04 mar. 2007.

três níveis de gerenciamento: nacional, estadual e operacional, e o processo obedece às seguintes fases: habilitação documental, assinatura do termo de compromisso, avaliação técnica, homologação, emissão de certificado de registro e placa de avaliação de acompanhamento. Depois da classificação, o hotel passará por reavaliações anuais.

Além desses aspectos, também existirá em cada Estado um comitê de classificação formado por três indicados pelo governo e outros três representantes indicados pela hotelaria. Esse comitê terá atribuições primárias, receberá recursos, denúncias, processo em relação aos hotéis. Dessa forma, se houver registros de alguma desconformidade dentro do padrão de estrelas, é possível recorrer-se à esse comitê. E após a avaliação, se constatado que a reclamação procede, poderão ser adotadas medidas que levem a uma simples advertência, ou até mesmo a cassação da placa de classificação, desqualificando o hotel para aquela determinada categoria a que ele se propõe.<sup>22</sup>

A avaliação custa em média R\$ 1mil por estrela e não é necessário que o empreendimento hoteleiro esteja associado à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH para receber a classificação.

A classificação é fundamental para o balizamento do mercado, além de trazer diversos benefícios para a hotelaria, como, por exemplo, o estímulo para melhoria da qualidade e a divulgação dos empreendimentos em eventos nacionais e internacionais, além de possibilitar o reconhecimento internacional, tornando mais fácil a captação de turistas.

Dos 270 itens da nova matriz de classificação sugerida pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH, esses são os destinados a deficientes físicos. Curiosamente, não existe nenhum item falando das unidades habitacionais para deficientes. Outro detalhe, é a grande semelhança entre a Matriz de Classificação da Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98 e esta.

---

<sup>22</sup> Idem Ibidem. Disponível em <<http://www.abih.com.br>>. Acesso em 05 mar. 2007.

Tabela 2: Posturas Legais

1	POSTURAS LEGAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★SL
1.1	Facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. NOTA: No caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fonte: ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

Tabela 3: Atendimento ao Hóspede

2	ATENDIMENTO AO HÓSPEDE	1★	2★	3★	4★	5★	5★SL
2.1	Instalações e equipamentos com nível de sistemas capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes					✓	✓
2.2	Facilidades de atendimento para minorias especiais (fumantes, idosos, pessoas portadoras de deficiências físicas e/ou com necessidades especiais, alimentação especial, etc.)				✓	✓	✓

Fonte: ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

Tabela 4: Portaria/Recepção

3	PORTARIA / RECEPÇÃO	1★	2★	3★	4★	5★	5★SL
3.1	Política própria, definida para "check-in / check-out", que estabeleça orientação específica para impedir: a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras) b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fonte: ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

Tabela 5: Acessos e Circulações

4	ACESSOS E CIRCULAÇÕES	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
4.1	Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento, inclusive para pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.2	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			✓	✓	✓	✓

Fonte: ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

Tabela 6: Setor Habitacional

5	SETOR HABITACIONAL	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
5.1	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para pessoas com necessidades especiais, respeitando as normas e leis em vigor			✓	✓	✓	✓
5.2	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de UH com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com necessidades especiais, devidamente sinalizado prevendo manobreiro					✓	✓

Fonte: ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

Tabela 7: Alimentos e Bebidas

6	ALIMENTOS E BEBIDAS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
6.1	Área de restaurante compatível com a quantidade de UH, de, com ambientes distintos e acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas						
	a) de no mínimo 1,00m <sup>2</sup> por lugar						✓
	b) de no mínimo 0,80m <sup>2</sup> por lugar				✓	✓	

Fonte: ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

### 2.2.2 Tópicos relacionados às PPNEs<sup>23</sup>

Segundo os resultados do Censo 2002, no Brasil, aproximadamente 24,5 milhões de pessoas, ou 14,5% da população total, apresentam algum tipo de incapacidade ou deficiência. São as pessoas com pelo menos alguma dificuldade de enxergar, de ouvir, locomover-se ou com alguma deficiência física ou mental. No total de casos declarados de portadores das deficiências investigadas, 8,3% possuíam deficiência mental, 4,1% deficiência física, 22,9% deficiência motora, 48,1% deficiência visual e 16,7% deficiência auditiva. Entre 16,5 milhões de pessoas com deficiência visual, 159.824 são incapazes de enxergar.

Os dados do Censo 2002 mostram também que os homens predominam no caso de deficiência mental, física (especialmente no caso de falta de membro ou parte dele) e auditiva. O resultado é compatível com o tipo de atividade desenvolvida pelos homens e com o risco de acidentes de diversas causas. Já a predominância das mulheres com dificuldades motoras (incapacidade de caminhar ou subir escadas) ou visuais é coerente com a composição por sexo da população idosa, com o predomínio de mulheres a partir dos 60 anos.

Depois de milhares de reivindicações, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2002), incluiu nos questionários do censo, um item específico das PPNEs - pessoas portadoras de necessidades especiais. Pela primeira vez, o Brasil conhece e tem uma radiografia da população PPNEs. Até tempos atrás, o país usava os dados estimativos da OMS - Organização Mundial da Saúde - e com base neles os governantes executavam as suas plataformas administrativas. Talvez por isso, hoje entende-se porque nunca foram suficientes os recursos aplicados nessa área.

A PPNEs é, segundo o Decreto Federal n.º 914/93, "aquela pessoa que apresenta, em caráter permanente ou não, perdas ou anomalias de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividades, dentro do padrão considerado normal para o ser humano". Com base nessas definições o IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, buscou radiografar a realidade sócio-econômica dessas pessoas. Segundo a OMS – Organização Mundial da Saúde, os deficientes se dividem em: deficiência física (tetraplegia, paraplegia e outros), deficiência

---

<sup>23</sup> PPNEs: Pessoas portadoras de necessidades especiais.

mental (leve, moderada, severa e profunda), deficiência auditiva (total ou parcial), deficiência visual (cegueira total e visão reduzida) e deficiência múltipla (duas ou mais deficiências associadas).

Há uma discrepância enorme entre os dados da OMS – Organização Mundial da Saúde e a realidade fática do Brasil. Isso já foi tema de debate em muitos congressos onde se dizia que os dados eram muito maiores do que aqueles que nos apresentava. Para ilustrar, foi feito um comparativo entre os números que vinham sendo apresentados e os números do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, com margem de erro muito pequena.

Tabela 8: Tipos de Deficiência

	Dados OMS	Dados IBGE	Nº de habitantes (em milhões)
Mental	5%	1,24%	2,09
Física	2%	0,59%	0,99
Auditiva	1,5%	2,24%	4,08
Visual	0,5%	6,97%	11,77
Múltiplos	1%		
Motora		3,32%	5,6
Total	10%	14,5%	24,5

Dados: OMS – Organização Mundial da Saúde e IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - censo 2002

Como se pode perceber, os dados do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, são muito diferentes daqueles que o país usava anteriormente, através dos dados da OMS – Organização Mundial da Saúde. Os dados que estavam disponíveis nesta área, além de serem parciais e contraditórios, eram estimativas de países em desenvolvimento, mas com dificuldades muito menores que os nossos.

### 2.3 Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais (PPNEs): Definições

A Lei Federal nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, não faz referência direta ao termo necessidades especiais, mas, em seu art. 1º, elenca as pessoas que serão beneficiadas: “as pessoas portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei”.

Ressalta-se, que diversas nomenclaturas são utilizados, tanto nos tratados internacionais, quanto no arcabouço legislativo brasileiro e no senso popular, para denominar esta grande parcela da população, demonstrando uma cabal dificuldade em se encontrar uma expressão adequada.

Utilizou-se, no decorrer deste trabalho, a expressão pessoas com necessidades especiais, uma vez que abrange maior diversidade, e é entendida como sendo as pessoas com restrições locomotoras ou sensoriais, temporárias ou permanentes, como idosos, gestantes, obesos, crianças, baixa audição, baixa visão, baixa ou grande estatura e com deficiência.

O que define a pessoa portadora de deficiência não é a falta de um membro ou a visão reduzida, mas sim a dificuldade de se relacionar, de se integrar na sociedade e o grau da dificuldade. Com isso, pode-se afirmar que há variáveis que passam obrigatoriamente pela análise da inferioridade física que impede a integração social e o tipo de sociedade em que o indivíduo vive.<sup>24</sup>

Tomando-se um dicionário, a deficiência pode ser vista como: falta, defeito, falha; e o deficiente como falho, incompleto, imperfeito, concluindo-se que haja uma falha, um defeito no corpo, na mente ou no organismo de uma pessoa.

Na tentativa de esclarecer melhor e uniformizar o uso dos termos, a OMS – Organização Mundial da Saúde, elaborou em 1980, a Classificação Internacional de Impedimentos, Deficiências e Incapacidades, na qual considera três níveis de condições de impedimento, deficiências e incapacidades, onde o organismo humano não desempenha satisfatoriamente suas funções<sup>25</sup>:

a) impedimento: refere-se a uma alteração psicológica, fisiológica ou anatômica (dano ou lesão) sofrida pelo indivíduo;

<sup>24</sup> ARAÚJO, Luiz Alberto David. **A Proteção Constitucional das Pessoas Portadoras de Deficiência**. Brasília: Coordenadoria Nacional Para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, 1994, p. 21

<sup>25</sup> MOURA, Luis Celso Marcondes de. **A Deficiência nossa de cada dia: de coitadinho a Super-Herói**. São Paulo: Iglu, [199-], p. 30.

- b) deficiência: diz respeito às seqüelas resultantes de um impedimento e, que venha restringir a execução de uma ou mais atividades consideradas normais às pessoas;
- c) incapacidade: acontece quando, em virtude de uma deficiência, a pessoa se torna impossibilitada de viver integrada ao seu meio, considerando a idade, sexo, fatores sociais e culturais.

### 2.3.1 Deficientes físicos

Assim como o número de conceitos sobre deficientes em geral é grande, para deficientes físicos também o é. Para efeito deste trabalho, foram selecionados dois, os mais coerentes.

Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;<sup>26</sup>

Já para a Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, são adotadas as definições<sup>27</sup>:

- a) deficiência física (deficiência ambulatória total)  
Deficiência que, independentemente de causas ou manifestações, confinam o indivíduo à cadeira de rodas;
- b) deficiência física (deficiência semi-ambulatória)  
Deficiência que faz indivíduos amputados, artríticos, espasmódicos e aqueles com males cardíacos e pulmonares, andar com dificuldades ou insegurança, usando ou não aparelhos ortopédicos;
- c) deficiência de coordenação motora  
Deficiência que ocasiona falta de coordenação motora, decorrente de perturbações cerebrais (desde leves até paralisia cerebral), traumática ou neurológico-periféricas;
- d) deficiências reumáticas  
Deficiências que ocasionam mobilidade restrita, decorrente de febre reumática, reumatismo articular, paralisia da espinha dorsal, artrose e outras dores de coluna, vertebrais e/ou reumáticas musculares.

<sup>26</sup> DECRETO Nº 5.296, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004, Art. 5º, parágrafo I

<sup>27</sup> Op. cit., 1990, p. 19

### 2.3.2 Deficientes Visuais

Pode-se afirmar que oitenta e cinco por cento das impressões são recebidas através dos olhos. Os indivíduos, por receberem as impressões através da visão, deixam de desenvolver muitas vezes, outros sentidos. A falta de visão, assim, constitui-se em bloqueio, num primeiro momento, para a recepção das outras impressões.<sup>28</sup>

Ainda segundo o parágrafo I, do Art. 5º do DECRETO Nº 5.296, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004: “deficiência visual é acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT diz: “deficiência visual é cegueira total ou danos afetando a visão até o ponto em que o indivíduo, andando em áreas públicas, fique inseguro ou exposto ao perigo”.<sup>29</sup>

### 2.3.3 Deficientes Auditivos

Aquela deficiência que, por motivo de perda ou anomalia congênita ou adquirida, parcial ou total, da estrutura ou função da audição, pode ocasionar restrições da capacidade de comunicação, de interpretação sobre as condições de segurança, de orientação e de mobilidade no meio edificado.

Conforme o DECRETO FEDERAL Nº 5.296, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004, deficiência auditiva é, a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.

---

<sup>28</sup> Op. cit., 1994, p. 38.

<sup>29</sup> Op. cit. 1994, p. 40

### 2.3.4 Pessoas com mobilidade reduzida

Condição que faz a pessoa movimentar-se com dificuldade, insegurança e necessidade de apoiar-se, locomovendo-se com ou sem aparelhos ortopédicos e/ou próteses, reduzindo efetivamente a mobilidade, a flexibilidade, a coordenação motora e a percepção. Condição comum em gestantes, obesos, idosos e pessoas de pequena estatura.

Pessoa com mobilidade reduzida, aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.<sup>30</sup>

Para a Associação Brasileira de Normas Técnicas, ABNT, pessoa com mobilidade reduzida é aquela que, temporária ou permanentemente, tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo. Entende-se por pessoa com mobilidade reduzida, a pessoa com deficiência, idosa, obesa, gestante entre outros.

### 2.3.5 A inclusão no turismo

A questão do turismo para deficientes tem sido muito discutida, apesar de pouco ter sido feito em relação à estrutura para acolhê-lo.

Os países membros da ONU – Organização das Nações Unidas – devem garantir que as pessoas portadoras de deficiência tenham as mesmas oportunidades das atividades recreativas que têm os outros cidadãos. Isto envolve a possibilidade de freqüentar restaurantes, cinemas, teatros, assim como locais de lazer com o hotéis, praias e outros lugares de recreação. Os Países-Membros devem tomar a iniciativa removendo todos os obstáculos nesse sentido. As autoridades de turismo, agências de viagens, organizações voluntárias e outras envolvidas na organização de atividades recreativas ou oportunidades de viagens devem oferecer serviços a todos e não discriminar as pessoas com deficiência.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> DECRETO Nº 5.296, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004, Art. 5º parágrafo II

<sup>31</sup> Este texto foi extraído de SASSAKI op. cit., 1997, p. 120

Segundo Sasaki<sup>32</sup>, “entre as décadas de 1950 e 1960, alguns hospitais e centros de reabilitação física começaram a oferecer programas de lazer e recreação para os seus pacientes”.

Quando os portadores de deficiência começaram a sair de casa ou da instituição para usufruir do seu direito de lazer e recreação, descobriram que praticamente todos os lugares eram inacessíveis, inclusive hotéis.

Foi apenas na década de 1970, e ainda assim em países desenvolvidos, que surgiram as primeiras excursões turísticas organizadas por agências de viagens para pessoas deficientes (inicialmente só para as que usavam cadeira de rodas). Eram excursões fechadas, exclusivamente com pessoas deficientes. As dificuldades para organizar essas excursões eram imensas, pois naquele tempo havia muito poucos lugares turísticos no mundo que eram acessíveis a usuários de cadeiras de rodas.

A partir da década de 1980, as atividades turísticas de lazer e recreativas começaram a ter um desenvolvimento maior para todos os tipos de deficiência e na década de 1990, tem início uma nova etapa na prática do turismo e lazer, com a filosofia da inclusão, que vem exercendo forte influência sobre as abordagens tradicionais.

### 2.3.6 Conceito de Acessibilidade

Este termo, apesar de amplo, tem sido utilizado para definir o conjunto de alternativas de acesso a edificações, espaços públicos e mobiliários urbanos que atendem às necessidades de pessoas com diferentes formas de dificuldade de locomoção e oferecem condições de utilização com segurança e autonomia, incluindo-se ainda transportes, sistemas e meios de comunicação.

Pode-se, entretanto, defini-lo como o acesso das pessoas com deficiência a seus direitos constitucionais, principalmente quando determinam que: todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. Observa-se, inclusive, que este conceito encontra-se disseminado ao longo de toda a Carta Magna<sup>33</sup>, uma vez que promover o bem de todos,

---

<sup>32</sup> Op. cit., 1997, p. 95

<sup>33</sup> Carta Magna: Constituição de um país.

sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação é um pressuposto básico de cidadania.

A legislação Federal prende-se aos aspectos físicos, ressaltando a dificuldade das pessoas com deficiência, desconsiderando a importância social da inclusão desta grande parcela da população brasileira.

Nos termos da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, acessibilidade é a “possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.”

O Distrito Federal, com a Lei 2.105 de 08 de outubro de 1998, ressaltou a necessidade de adequação do meio ambiente para atender às necessidades das pessoas, quando define que acessibilidade é o “conjunto de alternativas de acesso a edificações, espaços públicos e mobiliário urbano que atendem às necessidades de pessoas com diferentes formas de dificuldade de locomoção e oferecem condições de utilização com segurança e autonomia”.

A NBR 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas reproduz o modelo Federal, quando focaliza a pessoa com deficiência e define acessibilidade como: “possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de edificações, espaço, mobiliário e equipamento urbano”.

A revisão desta norma, na versão de junho de 2003, ampliou este conceito, de forma a abranger os demais tipos de deficiência, definindo acessibilidade como “a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos”.

O termo “acessibilidade” encontra sua definição ampliada em diversos autores, Sasaki, (1993) exemplifica:

#### Acessibilidade Arquitetônica

Sem barreiras ambientais físicas, nas escolas, nas empresas, nas residências, nos edifícios públicos, nos centros de convenção, nos espaços urbanos, nos equipamentos urbanos, nos locais de lazer e turismo e nos meios de transporte individual ou coletivo.

#### Acessibilidade Comunicacional

Sem barreiras na comunicação interpessoal (face-a-face, língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual, etc.), na comunicação escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc.), incluindo textos em braille, textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão, (além

de notebook e outras tecnologias assistivas para comunicar) e na comunicação virtual (acessibilidade digital).

#### Acessibilidade Metodológica

Sem barreiras nos métodos e nas técnicas de estudo (adaptações curriculares, aulas baseadas nas inteligências múltiplas, uso de todos os estilos de aprendizagem, participação do todo de cada aluno, novo conceito de avaliação de aprendizagem, novo conceito de educação, novo conceito de logística, didática, etc), de trabalho (métodos e técnicas de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos, ergonomia, novo conceito de fluxograma, empoderamento, etc.) de ação comunitária (metodologia social, cultural, artística, etc. baseada em participação ativa) de educação dos filhos (novos métodos e técnicas nas relações familiares, etc.) e de outras áreas de atuação.

#### Acessibilidade Instrumental

Sem barreiras nos instrumentos e utensílios de estudo (lápiz, caneta, transferidor, régua, teclado de computador, materiais pedagógicos), de trabalho (ferramentas, máquinas, equipamentos) de atividades da vida diária (tecnologia assistiva para comunicar, fazer a higiene pessoal, vestir, comer, andar, tomar banho, etc.), de lazer, esporte e recreação (dispositivos que atendam às limitações sensoriais, físicas e mentais etc. ) e de outra área de atuação.

#### Acessibilidade Programática

Sem barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas (leis, decretos, portarias, resoluções, medidas provisórias etc.), em regulamentos (institucionais, escolares, empresariais, comunitários, etc.) e em normas de um modo geral.

#### Acessibilidade Atitudinal

Sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, como resultado de programas e práticas de sensibilização e de conscientização das pessoas em geral e da convivência na diversidade humana.

### 3. PROPOSTA DE ADAPTAÇÃO DE UHs E DEPENDÊNCIAS

#### 3.1 Caracterização do Objeto de Estudo

O Porto Ingleses Hotel está localizado à beira-mar, é um prédio vertical contendo 65 UHs (unidades habitacionais). São 32 apartamentos e 33 suítes de frente para o mar. Todos os apartamentos e suítes têm TV em cores, secador de cabelo, ar – condicionado, frigobar, TV a cabo, cofre e forno de microondas (suítes). O hotel oferece ainda três piscinas (duas externas, infantil e adulto) e (uma interna), sauna, sala de jogos, sala de convenções (Sala Pelicano com capacidade para 90 pessoas e Sala Gaivota com capacidade para 95 pessoas), sala de apoio, sala de ginástica, garagem coberta e externa, restaurante, loja, sala de internet, recreação, *room service* até as 23:00 horas e uma ampla área de repouso em frente ao mar com bar aquático.

Segundo a estrutura do hotel há cinco tipos de acomodações, conforme a tabela a seguir:

Tabela 9: Estrutura física do Porto Ingleses Hotel (Unidades habitacionais)

QUANTIDADE	TIPO	DESCRIÇÃO	CAPACIDADE (pax)
08	Standard vista cidade	Twin – quarto e banheiro	02
12	Standard vista cidade	Twin + 01 cama extra – quarto e banheiro	03
06	Superior frente mar	Twin + 01 cama extra – quarto e banheiro	03
06	Superior frente mar	Twin + 01 cama extra – quarto e banheiro e sacada	03
06	Suíte vista lateral mar	Casal + 02 sofás-cama – quarto, banheiro, sala, mini cozinha e sacada	04
25	Suíte frente mar	Casal + 02 sofás-cama – quarto, banheiro, sala, mini cozinha e sacada	04
02	Suíte máster frente mar	Casal + 02 sofás-cama – quarto, banheiro, sala, mini cozinha e sacada	04

Fonte: Porto Ingleses Hotel (2007)

As áreas de lazer do Porto Ingleses Hotel são compostas de vários ambientes para uso para todas as idades. Como é um hotel voltado para o segmento familiar, a parte gerencial tem a preocupação de oferecer aos seus hóspedes todo o conforto que um hotel 4 estrelas tem de oferecer. As partes que compõe o mesmo são, na área de lazer:

- a) 01 piscina externa para adultos;
- b) 01 piscina externa infantil;
- c) 01 piscina térmica interna;
- c) 01 sauna úmida;
- d) 01 sala de ginástica;
- e) 01 sala de jogos;
- f) 01 sala de internet;

- g) 01 restaurante;
- h) 01 bar;
- i) 01 *grill*;
- j) 01 garagem coberta;
- l) 01 estacionamento externo (ônibus);

O Porto Ingleses Hotel tem como objetivo servir a seus clientes com o máximo de qualidade no ramo de hospedagem, como também em todos os outros serviços oferecidos.

Principais serviços que o Hotel presta:

- a) Manobrista;
- b) Segurança;
- c) *Room service*;
- d) Reservas de traslados, passeios marítimos, city tour, Beto Carrero World;
- e) Recreacionista: Serviço disponível somente na alta temporada;
- f) Serviço de praia (cadeira, guarda-sol e toalha);
- g) Lavanderia (tercerizada) ;
- h) Lazer (piscinas, sala de jogos, internet);
- i) Telefonia;
- j) Cofre;
- l) Restaurante;
- m) TV a Cabo;
- n) Sala de eventos;
- o) *Fax*;
- p) *Fittnes*.

O hotel tem em anexo uma agência terceirizada especializada em turismo de aventura (Adrenailha) que funciona o ano todo e no verão tem uma loja de aluguel de automóveis (Hertz).

### 3.1.1 Histórico Resumido

O Porto Ingleses Hotel é uma filial de uma das empresas do grupo Portobello, Gomes Administração de Bens e Participações Societárias. O hotel foi inaugurado no ano de 1993 possui 65 apartamentos em uma localização privilegiada na praia dos Ingleses, no município de Florianópolis no Estado de Santa Catarina.

A empresa é dividida em duas grandes gerências: a geral e a gerência de alimentos e bebidas. A gerência de alimentos e bebidas (A&B) é diretamente subordinada à gerência geral, que fica responsável pelos departamentos de hospedagem, conservação e limpeza, manutenção, governança, financeiro, administrativo, recursos humanos e marketing. A gerência de A&B é responsável pela cozinha, restaurante, compras e almoxarifado.

Até o ano de 2001, o hotel recebia em sua grande maioria turistas argentinos e uruguaios, mas em virtude as mudanças de mercado, o hotel também tem hoje como público alvo o mercado doméstico, visando os segmentos de lazer na alta temporada e eventos na baixa temporada, buscando soluções para a minimizar o impacto sazonal.

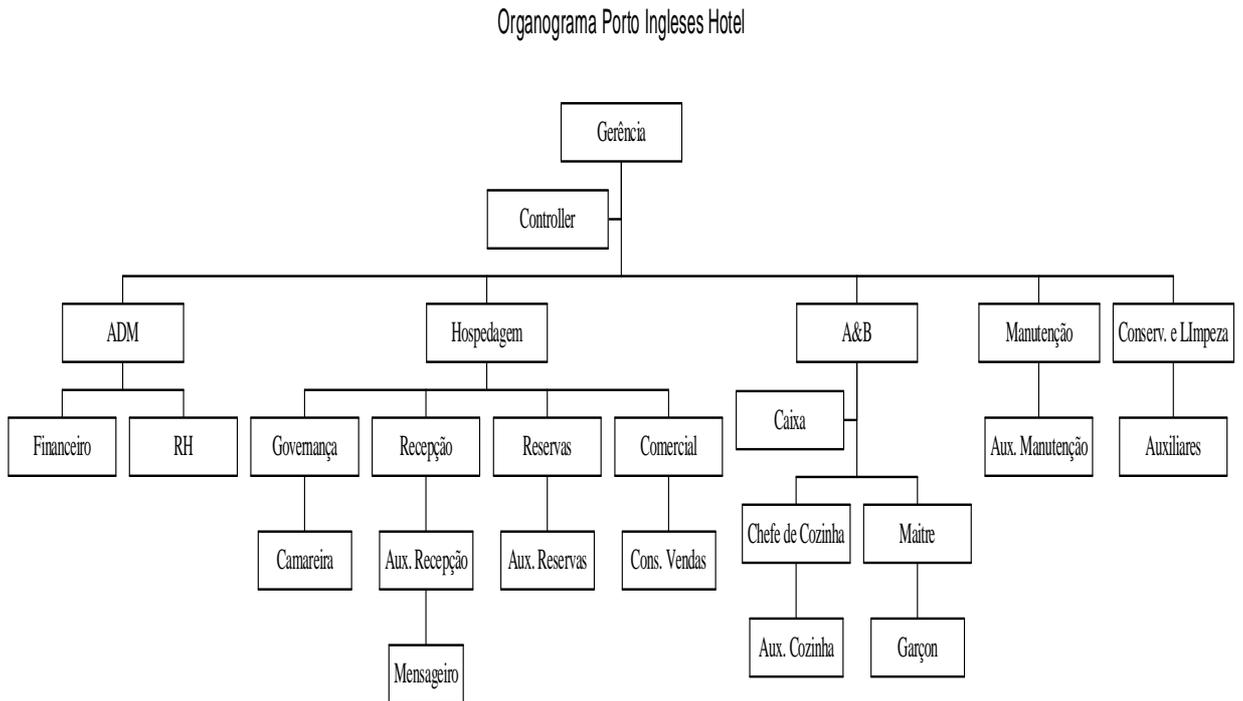
A partir do segundo semestre de 2003, uma nova gerência assumiu o hotel e a partir daquele ano a empresa entrou em um ciclo de mudanças em todos os seus aspectos: renovação da estrutura física; treinamentos técnicos para diversos setores; aulas de língua estrangeira para todos os colaboradores; implementação de programa de qualidade; criação de plano de cargos e salários; criação de política comercial, visando fixar a marca Porto Ingleses participando de feiras, *workshops*, congressos do setor turístico; além do investimento em material promocional e anúncios na mídia voltada ao turismo.

Atualmente o hotel destaca-se entre as melhores opções de hotelaria em Santa Catarina, sendo um referencial de qualidade em atendimento e estrutura.

### 3.1.2 Organização administrativa atual

Conforme o organograma geral do Porto Ingleses Hotel , setores e subordinados, segundo a administração.

Figura 1: Organograma Geral do Porto Ingleses Hotel



Como se pode verificar através do organograma acima, a estrutura organizacional do Porto Ingleses Hotel apresenta um número de cargos e funções bastante complexo e cujo o numero de colaboradores atende de maneira muito satisfatória às sessenta e cinco (65) unidades habitacionais e seus respectivos duzentos (200) hóspedes que compõe o meio de hospedagem, quando de sua lotação plena.

Conforme a tabela 10: Quadro de Recursos Humanos do Porto Ingleses Hotel , mostra os setores e respectivamente seus subordinados, segundo a atual administração.

SETOR	CARGO	Nº COLABORADORES
Recepção	Recepcionista	03
	Mensageiro	02
Comercial (marketing)	Supervisora comercial	01
	Auxiliar comercial	02
	Reservas	02
Hospedagem	Supervisora de hospedagem	01
Governança	Governanta	01
	Camareiras	04
Serviço Gerais	Auxiliar de serviços gerais	03
Manutenção	Supervisor	01
	Auxiliar de manutenção	01
A&B	Gerente	01
	Chefe de cozinha	02
	Garçom	04
	Maitre	01
	Caixa	02
	Auxiliar de lavação	02
	Confeiteiro	01
Almoxarifado	Almoxarife	01
Gerente Geral	Gerente	01
Administrativo e (RH)	Auxiliar financeiro	03
<b>TOTAL</b>		<b>39 colaboradores</b>

Fonte: Porto Ingleses Hotel (2007)

Na temporada há um acréscimo no número de funcionários, chegando a dobrar o número de colaboradores. Os setores que há mais contratações são os de A&B, governança e recepção.

### 3.2 Modificações para a acessibilidade

Adequar um estabelecimento para a acessibilidade significa criar possibilidades e condições para as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida alcançarem e utilizarem, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico, através da eliminação das barreiras ambientais e arquitetônicas.

As adequações devem seguir os parâmetros antropométricos que considerem as medidas referenciais consideradas de adoção necessária e indispensáveis para que as construções e os equipamentos da área do turismo se tornem acessíveis a essas pessoas e a qualquer usuário, seguindo os preceitos do desenho universal.

A utilização de cadeira de rodas impõe limites à execução de tarefas, por dificultar a aproximação aos objetos e o alcance a elementos acima e abaixo do raio de ação de uma pessoa sentada. As pessoas sentadas em cadeiras de rodas têm alterados a altura e o ângulo de visão. Por isto a importância de mobiliários, pias, chuveiros, interruptores de luz, campainhas, pias, chuveiros, espelhos e etc. estarem posicionados corretamente.

A dificuldade no deslocamento frontal e lateral do tronco sugere a utilização de uma faixa de conforto entre 0,80m e 1,20m.

As adaptações necessárias aos empreendimentos turísticos, devem abranger acessos e circulações; portaria/recepção; quarto de dormir e sanitários; salas de reunião; butiques; cabeleireiros; sauna; salão de ginástica; piscina; estacionamento; comunicação e sinalização, além de outras áreas e equipamentos.

Devem dispor de rampa de acesso (quando existirem degraus e obstáculos) e espaço suficiente para a passagem de cadeira de rodas.

As mesas devem ter seu tampo com cerca de 0,70m de altura do chão e espaço livre e desimpedido para atendimento do usuário de cadeira de rodas. As distâncias entre os pés da mesa devem ser de 0,80m. Pés centrais ou em “X” devem ser evitados.

Todo o local de diversão deve ter banheiros adaptados para pessoas com deficiência física. Todo e qualquer acesso ou adaptação deve ser sinalizado com o Símbolo Internacional de Acesso e sinalizadores táteis nos pisos para pessoas cegas. É recomendável a disponibilização de cadeiras de rodas, para atender pessoas com mobilidade reduzida e idosos.

A acessibilidade inclui ainda os serviços de informação e comunicação. Desta forma, o hotel deve disponibilizar um atendente apto em LIBRAS – Língua Brasileira de

Sinais; aparelho de telefonia especial para surdos e cegos (conforme determina o Decreto-Lei nº 5.296\2004- capítulo VI ) ; aparelho de TV com *close caption*, sinalizadores luminosos para porá orientação de pessoas surdas; sinalizadores sonoros, placas, materiais informativos e cardápios em Braille para cegos. Equipe de atendentes capacitados para oferecer atendimento específico à pessoas com bolsa coletora de urina, próteses e órteses.

O site do hotel deve ser reformulado para adequação aos recursos de acessibilidade digital disponíveis na internet.

O hotel deve permitir a entrada e permanência de cão guia como acompanhante das pessoas cegas, conforme previsto na Lei nº 11.739, de 13\2002, reservando-se o direito de exigir o comprovante de vacinação do respectivo animal.

Todos os serviços e instalações devem estar identificadas com o símbolo universal de acesso visando a orientação dos usuários.

Para a realização desta proposta foi utilizado como referencial técnico a Norma Brasileira NBR 9050, de 2004 da Associação Brasileira de Normas Técnicas, acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Esta Norma 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.

As medidas ou padrões referenciais para atender às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, constam das figuras apresentadas a seguir, ilustrando a proposta de modificações para o hotel.

O Porto Ingleses Hotel tem sua área de lazer, recepção e restaurante toda plana, o que facilita a circulação e acesso. Dispõe de sanitários sociais adequados à acessibilidade. O mobiliário, (mesas, *buffet*, balcões e camas) tanto das UHs.como do restaurante estão de acordo com as normas. As obras principais ficarão por conta da adequação nas UHs, sinalizações táteis e rampa de acesso à praia. Será necessário investimento na aquisição de equipamentos de ajudas técnicas, acessórios e treinamento de pessoal.

### 3.3 1ª Etapa: Proposta de Modificações nas Unidades Habitacionais

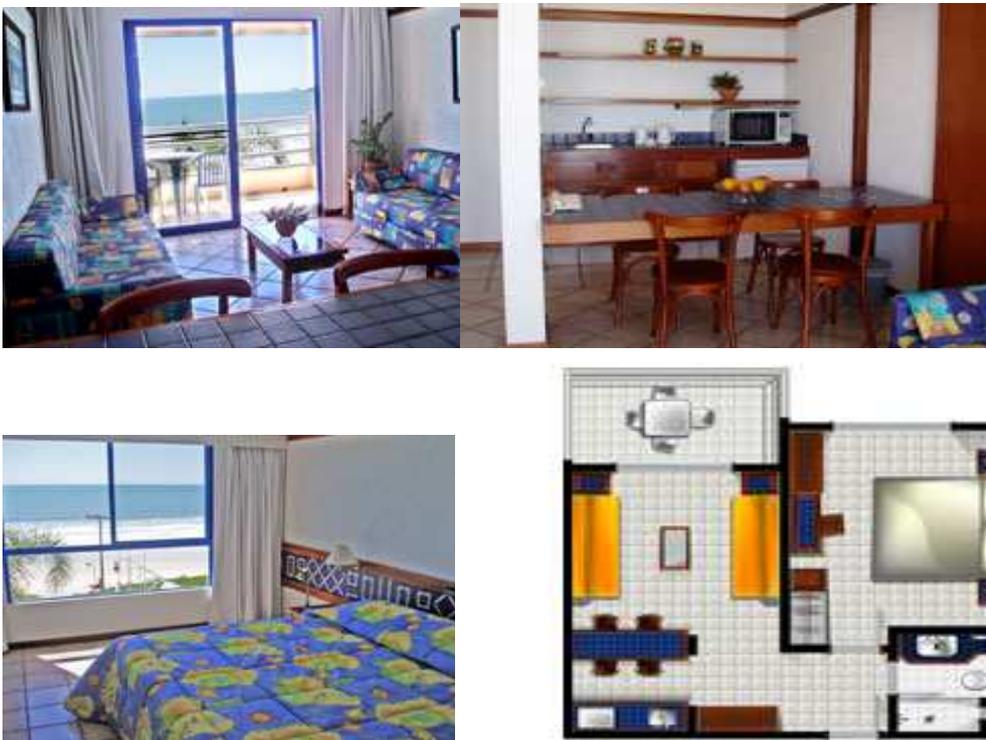
Serão realizadas adaptações em treze (13) unidades habitacionais, sendo quatro do tipo superior frente ao mar e nove (9) suítes. Abaixo seguem fotos e ilustrações dos dois apartamentos e a seguir as modificações sugeridas:

Figura 2: Superior Frente Mar



Fonte: Porto Ingleses Hotel 2007

Figura 3: Suíte

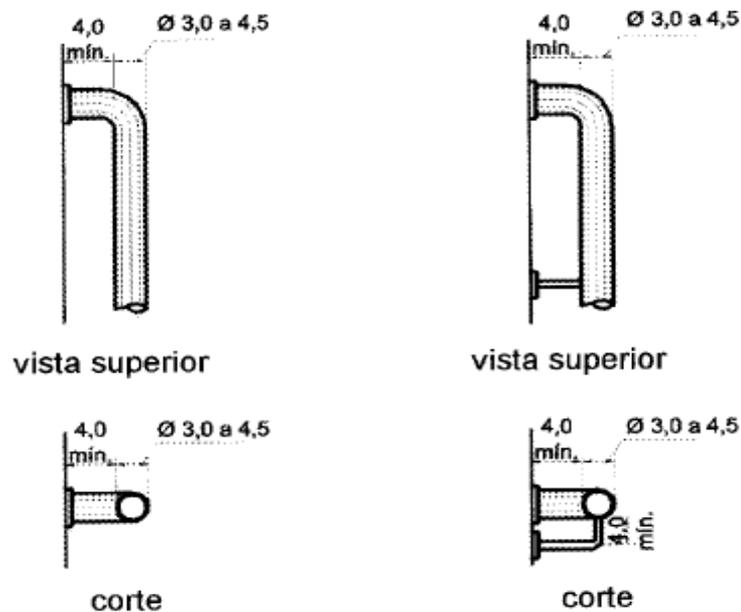


Fonte: Porto Ingleses Hotel 2007

a) Instalar barras de apoio nos banheiros (boxes e sanitários);

Todas as barras de apoio utilizadas em sanitários e vestiários devem suportar a resistência a um esforço mínimo de 1,5 KN em qualquer sentido, ter diâmetro entre 3 cm e 4,5 cm, e estar firmemente fixadas em paredes ou divisórias a uma distância mínima destas de 4 cm da face interna da barra. Suas extremidades devem estar fixadas ou justapostas nas paredes ou ter desenvolvimento contínuo até o ponto de fixação com formato recurvado. Quando necessários, os suportes intermediários de fixação devem estar sob a área de empunhadura, garantindo a continuidade de deslocamento das mãos (figura 1). O comprimento e a altura de fixação são determinados em função de sua utilização, conforme figuras abaixo:

Figura 4: Dimensões em centímetros de barras de apoio.



Fonte: ABNT, 2004

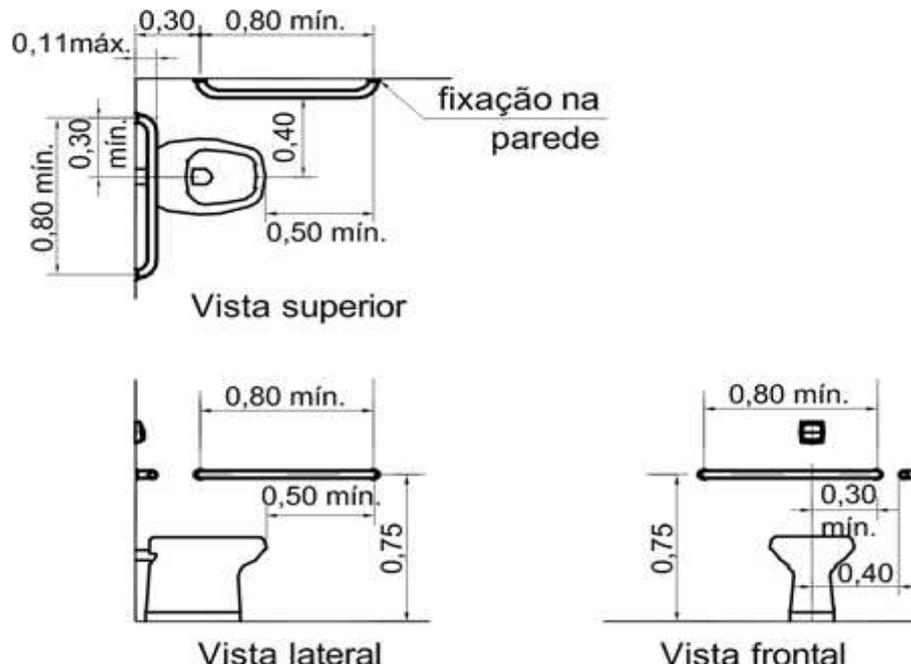
A localização das barras de apoio deve atender às seguintes condições:

1) junto à bacia sanitária, na lateral e no fundo, devem ser colocadas barras horizontais para apoio e transferência, com comprimento mínimo de 0,80 m, a 0,75 m de altura do piso acabado (medidos pelos eixos de fixação). A distância entre o eixo da bacia

e a face da barra lateral ao vaso deve ser de 0,40 m, estando esta posicionada a uma distância mínima de 0,50 m da borda frontal da bacia. A barra da parede do fundo deve estar a uma distância máxima de 0,11 m da sua face externa à parede e estender-se no mínimo 0,30 m além do eixo da bacia, em direção à parede lateral, conforme figura 2;

2) na impossibilidade de instalação de barras nas paredes laterais, são admitidas barras laterais articuladas ou fixas (com fixação na parede de fundo), desde que sejam observados os parâmetros de segurança e dimensionamento estabelecidos, e que estas e seus apoios não interfiram na área de giro e transferência. A distância entre esta barra e o eixo da bacia deve ser de 0,40 m, sendo que sua extremidade deve estar a uma distância mínima de 0,20 m da borda frontal da bacia.

Figura 5: Medidas referenciais para instalação de barras de apoio em sanitários.



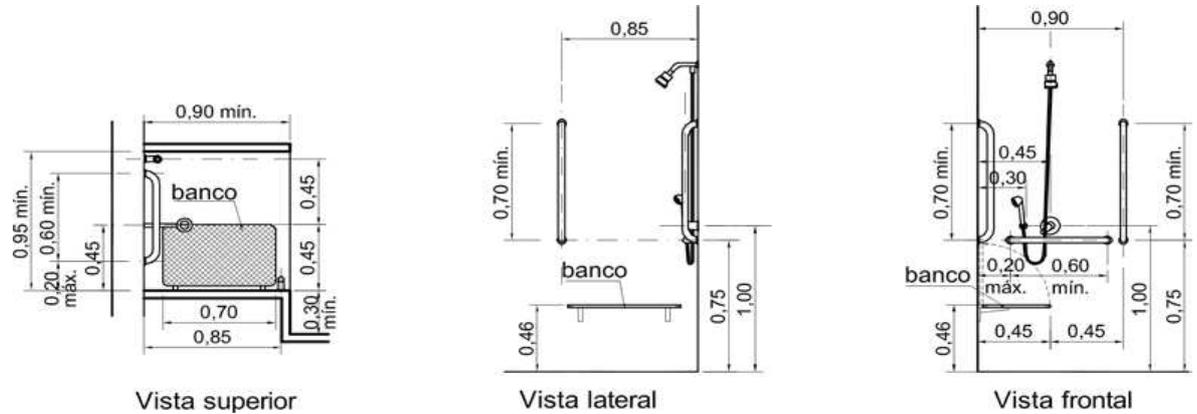
Fonte: ABNT 2004

b) Instalar bancos especiais dentro dos boxes;

Os boxes devem ser providos de banco articulado ou removível, com cantos arredondados e superfície antiderrapante impermeável, ter profundidade mínima de 0,45 m, altura de 0,46 m do piso acabado e comprimento mínimo de 0,70 m, conforme figura 6.

Recomenda-se banco do tipo articulado para cima. O banco e os dispositivos de fixação devem suportar um esforço de 1,5 kN.

Figura 6: Medidas referenciais para instalação de bancos para box.



Fonte: ABNT 2004

Figura 7 - Exemplo de banco para box:



Fonte: ABNT 2004

c) Retirar porta e mureta dos boxes;

As portas e as muretas dos boxes serão removidas para permitir o acesso ao banho e a circulação da cadeira de rodas.

Figura 8: Foto da porta do box.



Fonte: Do próprio autor (2007)

d) Colocação de cortinas nos Box de banho;

Serão colocadas cortinas impermeáveis nos boxes de banho para facilitar a circulação e movimentação durante o banho.

e) Ampliar a largura das portas dos banheiros;

Será executada obra para alargamento e adequação das portas dos banheiros e terão sua abertura invertida para permitir o acesso e o giro da cadeira de rodas, de acordo com as medidas indicadas.

As portas de quartos, vestiários e sanitários acessíveis devem ter um vão livre mínimo de 0,80m e altura mínima de 2,10m. As portas devem ter condições de serem abertas com um único movimento e suas maçanetas devem ser do tipo alavanca, instaladas a uma altura entre 0,90m e 1,10m.

Figura 9: Foto largura da porta do banheiro



Fonte: Do próprio autor (2007)

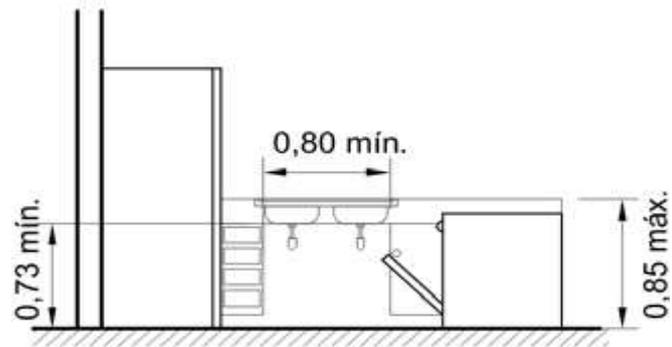
Figura 10: Exemplo de um banheiro adaptado.



Fonte: Hotel Villa Bella Gramado 2004

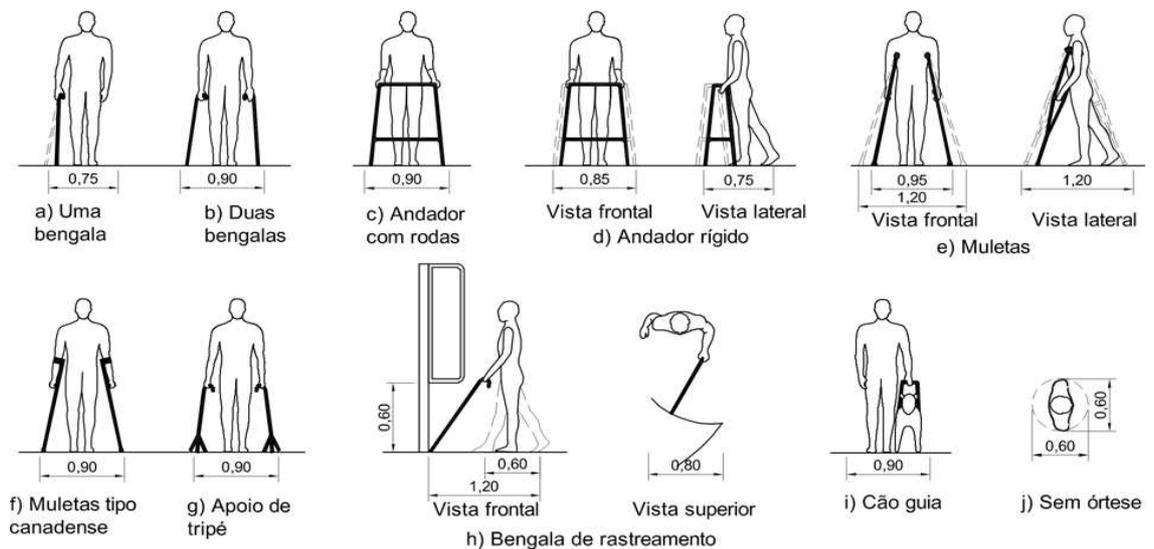
- f) Disponibilizar cadeiras higiênicas para banho, com rodas.
- g) Disponibilizar cardápios e informativos sobre o funcionamento do hotel em braile (língua brasileira de sinais);
- h) Instalar campainha com sinal luminoso;
- i) Rebaixar a pia da cozinha das suítes:  
As pias devem possuir altura de no máximo 0,85 m, com altura livre inferior de no mínimo 0,73 m, conforme figura a seguir.

Figura 11: Apresenta dimensões referenciais para pias de cozinha.



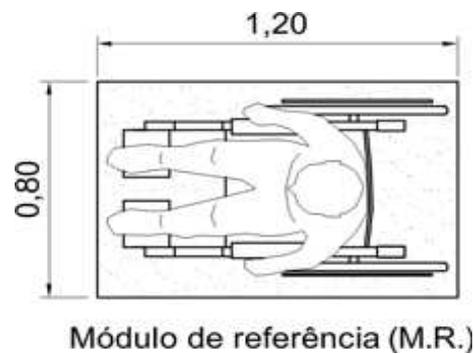
Fonte: ABNT 2004

Figura 12: apresenta dimensões referenciais para deslocamento de pessoas em pé.



Fonte: ABNT 2004

Figura 13: Dimensões referenciais para cadeiras de rodas manuais ou motorizadas.



Fonte: ABNT 2004

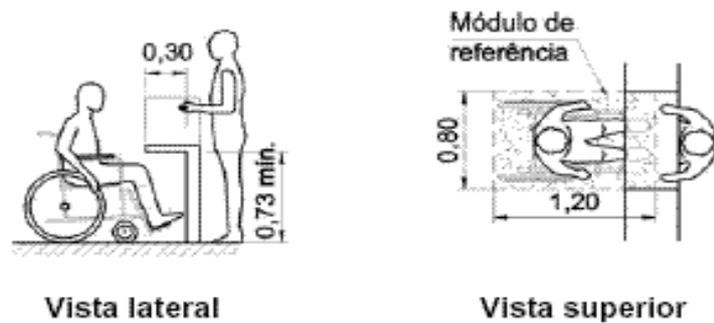
### 3.4 2ª Etapa: Equipamentos e melhorias nas dependências

Nesta etapa descreve-se as adequações necessárias para as demais áreas de lazer e de circulação do hotel e também para o restaurante. Para a realização desta proposta também foi utilizado como referencial técnico a Norma Brasileira NBR 9050, de 2004 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

#### a) Rebaixar o balcão da recepção;

Quando for prevista a aproximação frontal, o balcão deve possuir altura livre inferior de no mínimo 0,73 m do piso e profundidade livre inferior de no mínimo 0,30 m. Deve ser garantido um M.R. (Módulo de Referência), posicionado para a aproximação frontal ao balcão, podendo avançar sob o balcão até no máximo 0,30 m.

Figura 14: Exemplo de balcão.



Fonte: ABNT 2004

b) Aumentar a largura das portas dos banheiros sociais e instalar torneiras com sensores automáticos;

c) Instalar elevadores de transferência e barras nas bordas das piscinas externa e interna (térmica), ver imagem a seguir:

Figura 15: Exemplo de elevador de transferência para piscina.



Fonte: Hotel Villa Bella Gramado, 2004

Figura 16: Exemplo de elevador de transferência e barra nas bordas



Fonte: Hotel Villa Bella Gramado, 2004.

d) construir rampa de acesso à praia;

Figura 17: Local onde deverá ser construída a rampa.



Fonte: Do próprio autor (2007)

e) Adquirir cadeiras especiais para entrar no mar;

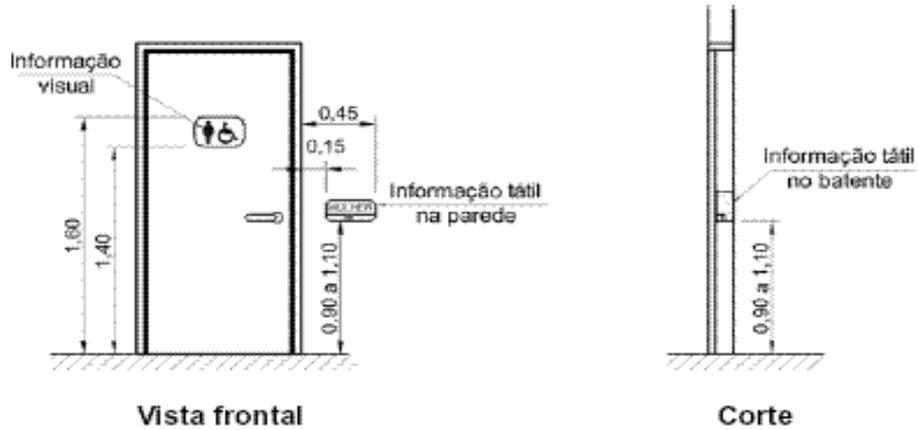
Figura 18: Exemplos de cadeiras para banho de mar.



Fonte: Playas Accesibles, Espanha

f) Instalar sinalização tátil em frente aos elevadores, portas de banheiros (sociais) e apartamentos;

Figura 19: Exemplos de sinalização tátil em portas.



Fonte: ABNT 2004

g) Disponibilizar cardápios em braile no restaurante;

Os textos, figuras e pictogramas em relevo são dirigidos às pessoas com baixa visão, para pessoas que ficaram cegas recentemente ou que ainda estão sendo alfabetizadas em Braille. Devem estar associados ao texto em Braille. (ABNT 2004)

### 3.5 3ª Etapa: Curso de capacitação para funcionários

Com a criação de novas leis e de tecnologias em prol dos deficientes, as pessoas portadoras de necessidades especiais estão cada vez mais presentes na sociedade e representam no Brasil mais de 24,5 milhões da população.

Com a falta de acessibilidade e de treinamento, as pessoas envolvidas, direta e indiretamente com a pessoa com deficiência, passam por diversas dificuldades. Para entender um pouco dessas dificuldades cita-se apenas uma: “o constrangimento”:

Constrangidas ficam as pessoas que não conseguem auxiliar o deficiente em atividades básicas como subir escadarias, empurrar adequadamente uma cadeira de rodas, dar a mão ao cumprimento e após a resposta perceber envergonhado que a pessoa não pode mover os braços... ou ainda auxiliar a saída da pessoa de dentro do carro, armar a cadeira e prepará-la corretamente ao lado do veículo. No quarto, transferir a pessoa para o vaso sanitário ou para o banho (quando estes não estão adaptados). Em vista disso, a prestação de serviços, que é a base da rede hoteleira, deixa a desejar.

A prestação de serviços qualificados por parte da rede hoteleira, não deve se limitar a atender apenas hóspedes não portadores de deficiências. Estar preparado para mudanças e saber que as pessoas são diferentes, resulta na excelência dos serviços. Por outro lado, a conseqüência do despreparo é a perda da credibilidade de um cliente potencial.

Os programas de capacitação podem ocorrer sob forma de palestras, seminários, mini-cursos, apresentados com dinâmicas e práticas que ilustrem conceitos e práticas de condutas especializadas voltadas à prestação de serviços inovadores e essenciais ao turismo inclusivo. Mini-cursos têm por finalidade capacitar os funcionários por setores e ou por serviços, podendo ser desenvolvidos em etapas conforme disponibilidade e objetivos de cada estabelecimento.

O curso de capacitação do Porto Ingleses Hotel terá como meta capacitar seus recursos humanos com o objetivo de oferecer excelência em acolhimento e atendimento às pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida.

O público participante serão todos os funcionários do hotel, dos setores de governança, serviços gerais, recepção e gerência, que serão instruídos para o alcance da qualidade na prestação dos serviços.

Para a prática dos programas definidos será destinada uma área no próprio hotel que seja confortável, com capacidade e recursos audiovisuais, didáticos e instrucionais adequados para que o aprendizado dos participantes seja facilitado e otimizado.

Conteúdo Programático:

- Apresentação
- Dinâmicas de grupo\vivências.
- Inclusão X Integração
- Tipos de Deficiências, Mobilidade Reduzida, Limitações da idade.
- Legislação.
- Equipamentos e Tecnologias assistivas.
- Diferenças individuais e Necessidades específicas.
- Dificuldades diárias de uma pessoa com deficiência e um idoso.
- Adaptações e compensações.
- Condições físicas dos hotéis, dos pontos turísticos e de apoio.
- Condições de recepção, comunicação e atendimento.
- Condições de circulação e atendimento.
- Condições de embarque/desembarque e atendimento.

Carga Horária : 16 horas

Metodologia: Aulas teóricas e aulas práticas.

Datas : a serem definidas (preferência pela baixa temporada setembro/outubro)

Número e Perfil dos Participantes: O curso será desenvolvido para até quarenta (40) participantes. Incluindo todos os níveis de funcionários de todos os serviços prestados pelo Hotel: auxiliares de serviços gerais, atendentes, camareiras, recepcionistas, garçons, encarregado de eventos, chefias e gerentes.

Material a ser Distribuído:

- a) Legislação Federal de Acessibilidade.

b) Coletânea de textos sobre os temas.

Equipamentos Necessários:

a) sala com espaço para o deslocamento de cadeiras e mesas, possibilitando o trabalho em grupos e apropriada para projeção de data-show e vídeos;

b) outros espaços específicos para aulas práticas: unidade de hospedagem, recepção, áreas de laser, restaurante, etc.

c) data show e vídeo-cassete.

Investimento:

- R\$ 100,00 a 150,00 a hora trabalhada. = 16 hs x 100,00 = 1.600,00 (é o valor mínimo de hora cobrada...)

- Mais transporte, (passagens...sejam aéreas, terrestres..traslados...)+ hospedagem e alimentação.

## 3.6 4ª Etapa: Planilha de custos

Tabela 11: Custos “A” – Adequação das instalações físicas

ITEM (Descrição)	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	CUSTO TOTAL (R\$)
a) - Instalação de barras de apoio nos banheiros (UHs);	R\$ 120,00	R\$ 1.560,00
b) - Instalação de bancos especiais dentro dos boxes do chuveiro;	R\$ 100,00	R\$ 1.300,00
c) - Retirar box e muretas;	R\$ 50,00	R\$ 650,00
d) - Colocação de cortinas nos Box de banho;	R\$ 70,00	R\$ 910,00
e) - Ampliação da largura das portas dos banheiros;	R\$ 200,00	R\$ 2.600,00
f) - Instalação de campainha com sinal luminoso nas UHs;	R\$ 70,00	R\$ 910,00
g) - Obra de rebaixamento da pia da cozinha nas UHs;	R\$ 140,00	R\$ 1.820,00
h) - Obra de rebaixamento de parte do balcão da recepção;	R\$ 250,00	R\$ 250,00
i) - Instalação de torneiras com sensores, nos banheiros sociais e nas UHs;	R\$ 220,00	R\$ 4.400,00
j) -Aquisição de cadeiras higiênicas\banho com rodas;	R\$ 230,00	2.990,00
k) - Aquisição de elevadores para piscinas;	R\$ 8.000,00	R\$ 8.000,00
l) - Construção da rampa de acesso à praia;	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00

m) - Aquisição de cadeiras especiais para banho de mar;	R\$ 3.000,00	R\$ 15.000,00
n) - Instalação de sinalização tátil para elevadores, banheiros sociais e UHs;	R\$ 30,00	R\$ 660,00
o) - Instalação de sinalização sonora nos elevadores;	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00
p) - Colocação de sinalização tátil nos pisos internos ;	R\$ 30,00 (m <sup>2</sup> )	R\$ 4.500,00
q) - Colocação de pisos táteis nos espaços de circulação externos;	R\$ 40,00(m <sup>2</sup> )	R\$ 4.000,00
r) - Confeção de cardápios e informativos em braile;	R\$ 3,00 (1página)	R\$ 186,00
s) – Instalação de telefones para pessoas surdas e cegas;	R\$ 250,00	R\$ 3.500,00
t) -Adequação do site recursos acessibilidade;	R\$ 1.400,00	R\$ 1.400,00

Fonte: Do próprio autor (2007)

**TOTAL GERAL**

**R\$ 42.646,00**

Tabela 11: Custos “B”- Curso de capacitação

ITEM (Descrição)	CUSTO UNITÁRIO (R\$)	CUSTO TOTAL (R\$)
- Material para aulas teóricas a) apostila, b) caneta	a) R\$ 3,00 b) R\$ 0,70	a) R\$ 117,00 b) R\$ 27,30
- Aluguel de data show	R\$ 120,00 (hora)	R\$ 1.920,00 (16 horas)
- Palestrante (hora aula)	R\$ 1.600,00	R\$ 1.600,00
- Transporte	R\$ 250,00	R\$ 250,00
Fonte: Do próprio autor (2007)	<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 3.914,30</b>

### 3.7 5ª Etapa: Viabilidade

O estudo de viabilidade para implantação do projeto de adequação do Porto Ingleses Hotel às normas de acessibilidade , visando qualificá-lo como estabelecimento apto a receber pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, deverá ser realizado levando-se em conta fundamentalmente os seguintes aspectos: avaliação econômica - financeira, estudo das demandas locais e regionais, estudo das taxas de ocupação do próprio hotel; condições físicas e estruturais do prédio.

Estratégias de ação para viabilidade:

- a) Estudo de fluxo de caixa do projeto para posterior análise dos resultados visando a rentabilidade do projeto;
- b) Estudo da capacidade de endividamento do hotel para período de tempo correspondente à implantação do projeto;
- c) Elaboração de cronograma físico-financeiro da implantação, integrado com o programa operacional.
- d) Criação de um budget (centro de custos) pré-estabelecido, mantendo-se o hotel sempre em funcionamento durante as ações de adequação, objetivando a sustentabilidade dos investimentos.
- e) Desenvolvimento de estratégias especiais de marketing visando atingir a população alvo.
- f) Buscar parcerias com instâncias governamentais, ONGs e associações nacionais e internacionais voltadas para sedimentação e desenvolvimento de programas de inclusão social e de acessibilidade no turismo.
- g) Estudo das demandas locais, regionais, nacionais e internacionais.

O IDD – Instituto Interamericano sobre Deficiência e Desenvolvimento Inclusivo, tomou a iniciativa de propor um projeto de inclusão no Turismo: a criação da “Rede de Turismo para Todos” – Tendo como objetivo o Desenvolvimento Responsável, Sustentável e Inclusivo em Destinos Turísticos. O Projeto tem como meta inicial, a acessibilidade turística à cidades portuárias. (Santa Catarina tem diversas cidades que já estão na rota dos Cruzeiros marítimos de Cias nacionais e internacionais – Exemplo: Porto Belo\Bombinhas)

Durante o último Fórum Mundial de Turismo - DestiNations -2006 em Porto Alegre, RS (29Nov- 02Dez 06) algumas destas alianças foram estabelecidas e outras estão em construção.

Através de articulações especialmente centradas na pessoa da Dra.Rosangela Berman Bieler, representante do Ministério do Turismo do Brasil na Europa, Estados Unidos e Canadá, o Brasil, a Argentina e o Uruguai, associaram-se para dar sustentabilidade a esse projeto na região do Cone Sul.

A partir de conversações exploratórias já iniciadas, deverão incorporar-se à Rede nessa etapa de criação, as cidades abaixo, que estão na rota dos principais cruzeiros marítimos: Brasil (Salvador, Búzios, Rio de Janeiro, Angra dos Reis, Santos e Florianópolis); Uruguai (Montevideu e Punta del Este); Argentina (Buenos Aires; Puerto Madryn e Ushuaia).

A iniciativa servirá como laboratório e apoio para a implementação, nos países envolvidos, da Convenção Internacional Ampla e Integral para Promover e Proteger os Direitos e a Dignidade das Pessoas com Deficiência, firmada pela Assembléia Geral das Nações Unidas, em 13 de dezembro de 2006. A região também celebra o começo da Década das Américas para os Direitos e a Dignidade das Pessoas com Deficiência (OEA 2006-2016).

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo com enfoque social vem se desenvolvendo acentuadamente no mundo, de modo especial no que se refere ao acesso à experiência turística às pessoas portadoras de necessidades especiais. Torna-se fundamental, portanto adequar produtos e serviços que formam a cadeia produtiva na indústria turística às necessidades objetivas e imediatas de segmentos específicos da população que por razões diversas, ainda sofrem limitações para a prática do turismo. Uma grande dificuldade encontrada para a realização de trabalhos relacionados a uma temática tão especial, é escassez de material bibliográfico, o que limitou de certa forma a quantidade de autores pesquisados. A realização desta proposta é de fundamental importância ao empreendimento estudado, pois fornece subsídios teóricos e técnicos para o atendimento adequado a um nicho de mercado excluído da atividade turística.

Com relação ao objetivo específico a) promover a inclusão social através da qualidade total dos serviços prestados pelo meio de hospedagem, se pode afirmar que o mesmo foi alcançado no decorrer do trabalho, por meio da revisão bibliográfica, que ressalta a questão do turismo para pessoas portadoras de necessidades especiais.

Já para o objetivo específico b) ampliar a estrutura de hospedagem com vistas a atender uma demanda reprimida de hóspedes, se justificou nas etapas 1 e 2, onde descreve-se as modificações necessárias nas unidades habitacionais e demais dependências do hotel.

Para o objetivo específico c) desenvolver a capacitação dos funcionários para o atendimento das pessoas portadoras de necessidades especiais, se demonstrou através do capítulo 3.5 3ª etapa, que a prestação de serviços qualificados por parte da rede hoteleira, não deve se limitar a atender apenas hóspedes não portadores de necessidades especiais. Devendo treinar seus colaboradores através de cursos que abordem conhecimentos práticos e teóricos.

Este trabalho de conclusão de curso buscou propor uma nova visão de nicho de mercado ao estabelecimento estudado, no caso o Porto Ingleses Hotel. A sociedade, representada pelo mercado do turismo, pode e deve criar dispositivos facilitadores à autonomia das pessoas portadoras de necessidades especiais, abrindo espaço para novos projetos de adaptação, não apenas em função da conscientização dos empreendedores, como também pela exigência de legislação, a qual leva em conta a acessibilidade, a independência e a autonomia dessas pessoas.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

AGUIRRE, Rafael Sanjuanbenito; SIMON, Maria Fernanda Gómez. **Recreação e turismo para todos**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

ARAÚJO, Luiz Alberto David. **A Proteção Constitucional das Pessoas Portadoras de Deficiência**. Brasília: Coordenadoria Nacional Para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, 1994, p. 21

CÂNDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara Vieira de. **Recepção Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2002, p. 17

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

DENCKER, A, F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DUARTE, V. V. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: SENAC, 1996.

MOURA, Luis Celso Marcondes de. **A Deficiência nossa de cada dia: de coitadinho a Super-Herói**. São Paulo: Iglu, [199-], p. 30.

OLIVEIRA, Maria Lucia Wiltshirede. **Inclusão e cidadania**. Niterói, RJ: Nota Bene, 2000.

RAPOSO, Alexandre. **Turismo no Brasil: um guia para o guia**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2002.

REJOWSKI, M. **Turismo e Pesquisa Científica**. Campinas: Grifos, 1996.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SENAC, D.N. **Eventos: oportunidades de novos negócios** - Luiz Cláudio de A. Menescal Campos; Nely Wyse; Maria Luiza Mota da Silva Araújo. Rio de Janeiro : Ed. SENAC Nacional, 1998.

FOLHA DE TURISMO. **Indústria do Turismo ganha novo impulso**. Edição Nacional, n. 278, 2002.

GAZETA MERCANTIL. **Operadores de Turismo e Agências de Viagens**. São Paulo: Volume único, 1999.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 16. ed., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 1997. (Coleção Saraiva de Legislação).

BRASIL. **Promoção da acessibilidade em equipamentos, atrativos e serviços turísticos.** Ministério do Turismo. Brasília, 2006.

BRASIL **Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência.** Acessibilidade. – Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2005. 60 p.

CORDE. **Elementos básicos para a integração da pessoa portadora de deficiência.** Brasília, 1989, p. 07

AMAZONAS, Eny. **Novo sistema de classificação hoteleira: ABIH Nacional e governo assinam o acordo de cooperação.** Disponível em <<http://www.abih.com.br>>. Acesso em 04 mar. 2007.

**Leis Estaduais e municipais que beneficiam a pessoa portadora de deficiência.** Disponível em <<http://www.corde.rn.gob.br>>. Acesso em: 03 mar. 2007.

Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.** Rio de Janeiro, 2004.

BRASIL. Decreto Federal Nº 914/93, Brasília, 1993.

BRASIL. **Decreto Nº 5.296, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004.** Regulamenta a Lei nº 10.048/2000, que dá prioridade e atendimento às pessoas e a Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida

BRASIL. **Lei nº. 10.048, de 08 de novembro de 2000** - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.

BRASIL **Lei nº. 10.098, de 19 de dezembro de 2000** - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

[www.embratur.gov.br](http://www.embratur.gov.br) – acessado em 04/03/2007.

[www.potoingleses.com.br](http://www.potoingleses.com.br) – acessado em 13/04/2007.

[www.abih.com.br](http://www.abih.com.br) – acessado em 03/03/2007.

[www.hoteisdesantacatarina.com.br](http://www.hoteisdesantacatarina.com.br) – acessado em 17/03/2007.

<http://www.corde.rn.gob.br> – acessado em 03/03/2007.

CD dos temas apresentados no I Congresso Ibero Americano de Acessibilidade no Turismo

**ANEXOS**