

LUCAS CARDOSO FERNANDES

ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: UMA ANÁLISE DAS NORMAS PARA O TURISMO ACESSÍVEL NO BRASIL

ROSANA – SP

2022

LUCAS CARDOSO FERNANDES

ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: UMA ANÁLISE DAS NORMAS PARA O TURISMO ACESSÍVEL NO BRASIL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Turismo – Unesp/Rosana, como
requisito parcial para obtenção do título de
Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof.^a Dra.^a Renata Maria Ribeiro

ROSANA – SP
2022

F363a

Fernandes, Lucas Cardoso

Acessibilidade na hotelaria : uma análise das normas para o turismo acessível no Brasil / Lucas Cardoso Fernandes. -- Rosana, 2022
58 p.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado - Turismo) -
Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Engenharia e
Ciências, Rosana

Orientadora: Renata Maria Ribeiro

1. Turismo. 2. Acessibilidade. 3. Hotelaria. 4. Normas. 5. Brasil. I.
Título.

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unesp. Biblioteca da Faculdade de
Engenharia e Ciências, Rosana. Dados fornecidos pelo autor(a).

Essa ficha não pode ser modificada.

LUCAS FERNANDES

ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: UMA ANÁLISE DAS NORMAS PARA O TURISMO ACESSÍVEL NO BRASIL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Turismo – Unesp/Rosana, como
requisito parcial para obtenção do título de
Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof.^a Dra.^a Renata Maria Ribeiro

Data de aprovação: ___/___/___

MEMBROS COMPONENTES DA BANCA EXAMINADORA:

Presidente e Orientadora: Prof.^a Dra.^a Renata Maria Ribeiro

Universidade Estadual Paulista

Membro Titular: **Nome e título**
 Universidade.

Membro Titular: **Nome e título**
 Universidade.

Local: Universidade Estadual Paulista

UNESP – Campus Experimental de Rosana

Dedico este trabalho a minha família, em especial, minha prima Aline.

AGRADECIMENTOS

Início esses agradecimentos à minha querida família, em especial, as mulheres mais fortes que tenho o prazer de conviver e que me tornaram o que sou hoje. Minha mãe, Vanusa, obrigado pela ligação quando fiz a uma semana querendo ir embora e você somente disse: “seu sonho é esse e você vai desistir em uma semana?!”. A minha tia Kaka (Wanderlane), que sempre me apoiou e a minha amada e querida Vó Gerci (Dona GG) como meus amigos de infância a apelidaram. Vó, sem suas ligações, apoio, conselhos, risadas, cervejinhas e conversas, acredito, que não teria acabado essa etapa. Sem contar que a senhora pode acompanhar o meu momento de apresentação. Eu amo vocês e sou grato por tudo!

Aos meus amigos de infância Thaís, Vinicius, Kaue e Gleice obrigado pelas minhas voltas nas férias regada de socialzinhas com direito a muita bebida, cigarrinhos, funk torando KKK e claro, nossa amizade sempre se fortalecendo. E não posso esquecer das gatas que até hoje mantemos contato e brindamos sempre a amizade Norma e Nath obrigado pelos momentos da Estação Chopperia e claro, uma pessoa muito querida e que queria manter o contato, porém, a vida da dessas mesmo, Ana Carolina, que esteve presente nesses momentos. Sinto sua falta e queria você nesse ciclo novamente. Amo vocês por tudo que fizeram por mim!

A minha professora orientadora Renata Maria Ribeiro, obrigado pela força e orientações. Sei que dei trabalho, mas no fim, rolou e ficou lindo! Obrigado por não desistir de mim ♥

Tilaine, Projack, Vermu, Ramones, Aspinhas, Nega, Lorayne, Taru, Aninha, Admonster, Natalinha, Sarinha, Gorfo, meninas da Nabs, República Top, Preta, Victar, Mimosa, Tomate, Lirou, Elza, Kit13, Sam, Alcooiris, Shiva, Kipo, Vó Célia, Itan e Rocco, Césinha, Jacaré, Tami, Novinha (mesmo que rápido, sou grato pela força e duvidas que pude tirar), desculpem se esqueci de alguém, os meus agradecimentos por terem cruzado a minha vida. Sério! Que monumentos HAAAA são tantas historinhas boas e maravilhosas que presenciem com vocês. Agradecido demais!

Morga, Amandinha, No, Bloch, Cacau vocês foram essenciais nessa caminhada também, e levo vocês comigo sempre. Foi intenso ver a partida de cada um sem lembrar cada momento que vivemos nessa pacata cidade.

Titia e Mandu, escrevo à vocês porque as duas fizeram parte da minha história nessa cidade, assim como os demais, mas eu amo vocês numa intensidade que NOSSSSSSA!!! As duas carniças que amam causar, e como sei disso, saudades de ouvir as histórias das duas, obrigado por me recepcionarem tão bem. Enfim, obrigado por serem vocês.

Pamonha, Lacraya, Grilo e Marijuana o que seria de mim sem vocês?! Sempre fomos nós, né? KKK sempre causamos juntos, mesmo que nem sempre. Mas amo assimilar a ideia de que pude compartilhar muita coisa com essas pessoinhas que nossa, só de lembrar repetiria varias vezes. Sou grato por poder levar tanto aprendizado com vocês, tantas gargalhadas, cigarrinhos, catuaba, lokal, askov, disco e afins. Meus amores, obrigado! Obrigado e obrigado!

Aos projetos que eu fiz parte, CAUR, PET, UNATI e Bateria Insana eu sou grato por me ensinarem tanto. E isso está incluso cada membro dessas entidades, acrescentaram e somaram demais.

Não posso esquecer de cada funcionário da Unesp e seus respectivos setores, Professoras e Professores da Unesp também. Em especial, Tia Rô, porque fiz parte do PET durante dois anos da minha graduação. E foi lindo aprender sobre tanta coisa, com pessoas incríveis também.

TINAAAAAAAAAAAAAAAAA, obrigado por me ensinar tanto ao longo desses 4 anos morando juntos! Sua despedida foi tão triste e tão dolorosa porque não só eu, como todos, nos despedimos de um amigo, irmão, confidente, um ICONE né mores?! Amigo, se eu pudesse expressar uma palavra sobre ti, é GRATIDÃO! Gratidão por me ensinar sobre a vida, sobre a realidade, sobre sentimentos, sobre compartilhar e partilhar, sobre runas nórdicas, sobre morar junto, sobre gatos, enfim, TE AMO! Primavera sem você, não seria a mesma coisa.

Por fim, grato demais por ter vivido um sonho e por ter conhecido cada um citado aqui! Foi tudo incrível e eu repetiria tudo de novo!

*“Eu sou, eu sou, eu sou amor
Da cabeça aos pés”.
(Novos Baianos)*

RESUMO

A acessibilidade trata-se de um direito fundamental garantido por lei, que gera a possibilidade da utilização com segurança, independência e autonomia de espaços públicos e privados. Apesar do crescimento do segmento de Turismo, as viagens no Brasil ainda não permitem agregar toda a população e sua diversidade, muitos locais não oferecem estruturas para beneficiar a possibilidade do desfrute ao lazer. Dessa forma, surge a seguinte questão: os empreendimentos turísticos, especificamente hotéis, possuem acessibilidade adequada para atender o público com deficiência? Sendo assim, essa pesquisa tem como objetivo geral investigar se os empreendimentos turísticos especificamente hotéis são disponibilizados de forma que disponha de acessibilidade ao público PCD (Pessoas com Deficiências). Dessa maneira, o trabalho apresentado tem como objetivos específicos investigar a importância da acessibilidade nesses empreendimentos; expor as legislações que os envolvem e identificar a atual oferta de hotéis acessíveis no Brasil. A partir disso, analisou-se o cenário acessível de empreendimentos turísticos enfocados nos meios de hospedagem e a estrutura e equipamentos de lazer que o envolvem, considerando sua dupla funcionalidade: a de dormitório e de lazer. Para a análise foi necessária a utilização de revisões bibliográficas como sites, livros, reportagens de site jornalísticos e revistas, além da análise de documentos oficiais como as Cartilhas instrutivas e a análise da legislação exposta pelo MTur (Ministério do Turismo). Os resultados puderam demonstrar programas oficiais dentro do Turismo como o SBClass (Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem) e os incentivos da AIDH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis) em conjunto com a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). Com a análise do material SBClass, evidencia-se que não há um aprofundamento na Cartilha em relação à acessibilidade. Os resultados também demonstraram que na análise da AIDH o maior avanço no quesito acessibilidade foi à implementação do Selo de Acessibilidade e Inclusão Social em parceria com a ABNT que auxilia os setores responsáveis por incentivar a implementação de equipamentos acessíveis. Em relação ao cenário da oferta de hotéis, percebe-se que os Estados do Rio de Janeiro e São Paulo se destacam com empreendimentos acessíveis interna e externamente. Apesar disso, essas adaptações ocorreram recentemente e ainda ficou evidente que a evolução é lenta, fazendo com que a porcentagem mínima de unidades habitacionais fosse diminuída de 10 para 5%; Com os materiais coletados, esse trabalho também consegue instruir empreendedores a tornarem os empreendimentos acessíveis, descrevendo os quesitos práticos e legais necessários para a adaptação.

Palavras – chave: Turismo. Acessibilidade. Hotel.

ABSTRACT

Accessibility is a fundamental right guaranteed by law, which generates the possibility of safely, independently and autonomously using public and private spaces. Despite the growth of the Tourism segment, travel in Brazil still does not allow the whole population and its diversity to be aggregated, many places do not offer structures to benefit from the possibility of enjoying leisure. Thus, the following question arises: do tourist enterprises, specifically hotels, have adequate accessibility to serve the public with disabilities? Therefore, this research has the general objective of investigating whether tourist developments specifically hotels are made available in a way that has accessibility to the PWD (Persons with Disabilities) public. In this way, the work presented has as specific objectives to investigate the importance of accessibility in these projects; expose the legislation that involves them and identify the current offer of affordable hotels in Brazil. From this, we analyzed the accessible scenario of tourist enterprises focused on the means of accommodation and the leisure structure and equipment that surround it, considering its dual functionality: dormitory and leisure. For the analysis, it was necessary to use bibliographic reviews such as websites, books, journalistic website reports and magazines, in addition to the analysis of official documents such as Instructional Booklets and the analysis of the legislation exposed by the MTur (Ministry of Tourism). The results were able to demonstrate official programs within Tourism such as SBClass (Brazilian System of Classification of Means of Accommodation) and AIDH (Brazilian Association of Hotel Industry) incentives in conjunction with ABNT (Brazilian Association of Technical Norms). With the analysis of the SBClass material, it is evident that there is no deepening in the Booklet in relation to accessibility. The results also showed that in the analysis of the AIDH, the biggest advance in terms of accessibility was the implementation of the Accessibility and Social Inclusion Seal in partnership with ABNT, which helps the sectors responsible for encouraging the implementation of accessible equipment. Regarding the hotel supply scenario, it is clear that the states of Rio de Janeiro and São Paulo stand out with internally and externally accessible projects. Despite this, these adaptations have occurred recently and it is still evident that the evolution is slow, causing the minimum percentage of housing units to be reduced from 10 to 5%; With the materials collected, this work also manages to instruct entrepreneurs to make the ventures accessible, describing the practical and legal requirements necessary for the adaptation.

Keywords: Tourism. Accessibility. Hotel.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Segmentações do Lazer.....	24
Figura 2: Pessoas com Deficiência no Brasil.....	25
Figura 3: Classificação SBCLASS.....	40
Figura 4: Tipos de Meios de Hospedagem.....	40
Figura 5: Acessibilidade em sanitários.....	46
Figura 6: Acessibilidade nos apartamentos de hotéis.....	47
Figura 7: Equipamentos turísticos acessíveis.....	49
Figura 8: Piscina adaptada.....	52

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Principais Segmentações do turismo.....	21
Quadro 2: Categorização dos Tipos de Deficiência.....	26
Quadro 3: Leis de Acessibilidade.....	31
Quadro 4: Legislação para Empreendimentos.....	33
Quadro 5: Anexos do Decreto 9.296 de 2018.....	35
Quadro 6: NBRs.....	37
Quadro 7: Exigências básicas determinadas pela ABNT.....	45

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
2 TURISMO, LAZER E INCLUSÃO	20
2.1 O Turismo	20
2.2 O lazer e a inclusão	22
3 LEGISLAÇÃO PARA A PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	30
4 MEIOS DE HOSPEDAGEM	39
<u>4.1</u> Tipos de meios de hospedagem – SBClass.....	39
<u>4.2</u> ABIH.....	42
5 A OFERTA DE HOTÉIS ADAPTADOS NO BRASIL.....	45
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
REFERÊNCIAS.....	54



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"
Câmpus Experimental de Rosana



1 INTRODUÇÃO

Muito se fala em adaptação e acessibilidade dentro do Turismo. Os mais diferentes temas vêm sendo abordados com o Ministério do Turismo (MTur), a Organização Mundial do Turismo (OMT) e outras entidades que possuem relação com o Turismo, considerando que a mesma é uma atividade que gera grande receita.

Neste sentido, a acessibilidade trata-se de um direito fundamental garantido por lei, que gera a possibilidade da utilização com segurança, independência e autonomia de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação, comunicação, sistemas, tecnologias, serviços e instalações abertos ao público, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, 2020).

Apesar do crescimento do segmento de Turismo, as viagens no Brasil ainda não permitem agregar toda a população e sua diversidade, muitos locais não oferecem estruturas para beneficiar a possibilidade do desfrute do lazer. A exclusão social inclui grande parte da sociedade, pessoas com deficiência, idosos, obesos, dentre outros. Os empecilhos se estendem às estruturas sem a possibilidade de mobilidade e à falta de qualificação profissional nos ambientes turísticos o que prejudica o crescimento econômico neste setor (TURISMO ACESSÍVEL, 2009).

A partir disso, o Governo passou a fomentar a acessibilidade no país especificamente nos ambientes de lazer e Turismo. Em 2004 foi assinado o Decreto Federal nº. 5296/2004, no qual institui o direito do Turismo como parte da integração social de pessoas com deficiência física (TURISMO ACESSÍVEL, 2009).

Outro marco importante e de avanço na acessibilidade no Brasil é o retrato da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência no qual, foi aprovada a partir do Decreto Legislativo nº 186/2008 e do Decreto nº 6.949/2009 estabelecidos na emenda constitucional.

Os decretos fazem parte de políticas públicas sociais que visam aos poucos alcançarem a inclusão. Além dos decretos que burocraticamente estabelecem o direito, na prática faz-se necessário realizar ações para alcançar esse objetivo. A partir disso, as instituições públicas e privadas começaram a se interessar por esse tipo de público considerando sua vasta dimensão, investindo em adaptações e equipamentos,

promovendo eventos e ações para sensibilizar nos diferentes setores a importância dessa população, econômica e socialmente (TURISMO ACESSÍVEL, 2009).

Apesar de ser um direito estabelecido em lei, a acessibilidade deve entrar no planejamento de equipamentos que constituem os ambientes, independente de qual for sua função, garantindo que na prática possa se estabelecer. O artigo 30 da Convenção prevê a participação dessas pessoas no convívio social, incluindo os ambientes culturais, recreativos, de lazer e esportivos, sendo assim, os ambientes precisam fornecer a oportunidade para que eles possam usufruí-los (TURISMO ACESSÍVEL, 2009).

A partir disso, espaços públicos e privados devem ser desenvolvidos para atender e incluir a todos, tornando necessária a implantação de medidas, regras e normas para que a acessibilidade possa ser cumprida.

Desta forma, a ONU (Organizações das Nações Unidas) cria fundamentos para garantir esse direito aos indivíduos. Um deles foi estabelecer a necessidade de que os países devam remover os obstáculos físicos que impedem a inclusão das pessoas com deficiência nos ambientes e equipamentos, por notar a necessidade de incluir socialmente essa população em todos os ambientes, seja educacional, na saúde ou no ambiente de lazer, incluindo atividades recreativas como restaurantes, cinemas, teatros, hotéis e praias. Entretanto, para se firmar de fato, também depende das questões arquitetônicas e atitudinais dos órgãos e estabelecimentos (ONU apud SASSAKI, 1997).

Assim sendo, citam-se alguns documentos em formato de Cartilha que foram desenvolvidas para contribuir para a inclusão, a exemplo: Cartilha Santos para Todos (2006), a Cartilha Acessível “Dicas para atender bem turistas com deficiência” (2016) e a Cartilha Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão (2009).

. Esses documentos são essenciais para fomentar instalações acessíveis em viagens e nas atividades turísticas em geral. Desta forma, contribuem para garantir o artigo 9º e o artigo 30 da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência que dispõe sobre a obrigatoriedade de se oferecer serviços sem discriminação (ONU apud SASSAKI, 1997).

Essa discriminação pode ser minimizada com um planejamento turístico que englobe a acessibilidade em ambientes públicos e privados incluindo pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida, idosos e gestantes. A inclusão deve

envolver a livre circulação, o deslocamento e a permanência dessas pessoas nos ambientes e equipamentos turísticos no geral.

No Brasil, o MTur (2009) vem trabalhando para transformar o setor turístico em um importante mecanismo de desenvolvimento econômico, e um grande indutor de inclusão social, desenvolvendo, no entanto, ações para estruturar os destinos e estimular o consumo de produtos turísticos por clientes com deficiência. É necessária a participação efetiva dos órgãos para que o objetivo da inclusão possa ser atingido, e o MTur que, desde o lançamento do Plano Nacional de Turismo de 2007/2010 busca a acessibilidade dentro das atividades turísticas e locais de lazer para esse determinado público (MTur, 2009).

Ainda na área de planejamento relata-se a necessidade de se implantar políticas públicas para direcionar a acessibilidade, como o programa Turismo Acessível, realizado pelo MTur em parceria com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e a EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo) pois, assim como os decretos e cartilhas, essa iniciativa busca a inclusão às diversas segmentações dentro do Turismo (MTUR, 2009).

Estruturar de forma correta os espaços é necessário considerando que esse público tem o direito de estar em todos os lugares, além de que podem fomentar a economia. Apesar disso, muitos estabelecimentos turísticos se contradizem, alegando serem acessíveis e na realidade não estão regularizados conforme a lei, ou seja, dizem ser “politicamente correto”, mas, na prática é inviável ao uso (MACEDO; ROCHA, 2016).

Sendo assim, faz-se necessário realizar iniciativas de acessibilidade como uma maneira de qualificação nos ambientes de lazer e realização de boas práticas de inclusão, que poderão contribuir com estratégias específicas para atender pessoas com deficiência, minimizando assim as barreiras arquitetônicas e atitudinais que prejudicam o lazer desse público.

Neste trabalho utiliza-se a denominação de “pessoas com deficiência” para especificar essa população, considerando que, “pessoas deficientes” não é um termo aceitável dentro da inclusão, principalmente por se tratar de pessoas que não são “inteiramente deficientes”, assim como induz o adjetivo, pois trata-se de pessoas que possuem algum tipo de deficiência, e esse termo evidencia a pessoa inteiramente por

sua deficiência. Já o termo “pessoas com necessidades especiais” ou “portadores de necessidades especiais” também caiu em desuso, pois, o termo “portador” era considerado como algo que se portava, e não como algo que fazia parte da pessoa, além de que “especial” tornava o grupo segregado e não incluído socialmente (OLIVEIRA et al., 2008).

Neste sentido, minimizar barreiras arquitetônicas para pessoas com deficiência física torna possível a participação social dessa população em ambientes de lazer, fomentando a qualidade de vida das mesmas. Desta forma, a acessibilidade envolve a inclusão social na busca pelos seus direitos (CERIGNONI, 2005).

A partir disso, o planejamento acessível no trade turístico (é o conjunto de equipamentos da super-estrutura constituintes do produto turístico) deve englobar primeiramente a aceitação da necessidade dessas mudanças e da importância do lazer para essa população, assim como para qualquer ser humano. Deve-se entender que as dificuldades tratadas como barreiras algumas vezes podem ser consideradas pequenas e insignificantes pela população em geral, mas fazem total diferença no dia-a-dia das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, incluindo momentos de lazer, como no caso de viagens em que elas precisam estar incluídas com ambientes acessíveis, desde a hospedagem até os equipamentos recreativos que o envolvem (MACEDO; ROCHA, 2016).

Essas barreiras podem incluir elementos de fácil acesso porém, despercebidos para pessoas sem deficiência, o que dificulta a análise do que e de como realizar essas mudanças. Esses elementos podem ser: escadas, falta de rampas e corrimãos, obstáculos com textura elevada, rampas muito elevadas, dentre outros (SANSIVIEIRO, 2005).

Dessa forma, surge a seguinte questão: Os empreendimentos turísticos, especificamente hotéis, possuem acessibilidade adequada para atender ao público com deficiência?

A partir disso, essa pesquisa teve como objetivo geral investigar se os empreendimentos turísticos especificamente hotéis são disponibilizados de forma que disponha de acessibilidade ao público PCD (Pessoas com Deficiências).

Dessa maneira, o trabalho apresentado teve como objetivos específicos investigar a importância da acessibilidade nesses empreendimentos; expor as legislações que os envolvem e identificar a atual oferta de hotéis acessíveis no Brasil. A pesquisa enfatiza as barreiras arquitetônicas por envolver mais diretamente a deficiência física e a dificuldade de locomoção em locais turísticos.

Portanto, analisou-se o cenário acessível de empreendimentos turísticos enfocados nos meios de hospedagem e a estrutura e equipamentos de lazer que o envolvem, considerando sua dupla funcionalidade: a de dormitório e de lazer.

O estudo foi constituído por uma revisão de literatura, que se torna viável por fomentar a visibilidade e a necessidade de se aprofundar nesta temática, e assim expor formas de desenvolver de maneira positiva um ambiente adequado para receber esta demanda, considerando o direito ao lazer dessas pessoas e a receita que isto pode trazer dentro da atividade turística. Para isso foi necessária a utilização de revisões bibliográficas como sites, livros, reportagens de site jornalísticos e revistas, além da análise de documentos oficiais como as Cartilhas instrutivas do Turismo e da legislação exposta pelo MTur, o que tornam a análise direcionada às normas vigentes deste setor. Desta forma, este estudo envolve uma pesquisa qualitativa com análise descritiva.

2 TURISMO, LAZER E INCLUSÃO

2.1 O Turismo

O Turismo e o lazer no geral fazem parte do direito de ir e vir que proporcionam o bem estar e fomentam positivamente a qualidade de vida das pessoas. Sendo assim, o Turismo é o conteúdo ou interesse do lazer, ou seja, é uma das formas possíveis de realizá-lo. Para que ele se constitua, elementos são fundamentais dentro do trade turístico, como equipamentos e empreendimentos de lazer, incluindo a hotelaria (DUMAZEDIER, 1979; MARCELLINO, 1987).

Para autores mais atuais como para Panosso (2010, p. 21) há “centenas de definições de Turismo” no mundo inteiro. Logo, o termo Turismo vem das palavras tour e turn (inglês), com raiz no latim tornus e tornare. Com o tempo, foi assumindo o significado de tornar, retornar, girar, dando a ideia de viagem de ida e volta. Entretanto, para Panosso (2010, p. 21 apud Dicionário Houaiss, p.21), “na língua portuguesa, segundo o Dicionário Houaiss, a palavra ‘Turismo’ surgiu pela primeira vez somente no século XX”.

O Turismo é a atividade que desenvolve ainda mais o lazer, comunicação, tecnologia e o principal, a economia, dos locais ou até mesmo dos países, o que fomentou-se com a globalização. Segundo Almeida e Gutierrez (2011, p. 99): “(...) a globalização, em termos gerais, é uma vertiginosa expansão do comércio internacional, rapidez dos fluxos capitais, crescente autonomização das redes financeiras e de circulação, imenso poder das sociedades anônimas transnacionais, tudo isso com base nas novas tecnologias eletrônicas de comunicação”.

Desta forma, o Turismo desenvolveu-se e potencializou-se ainda mais após a globalização e, isto é notório segundo Panosso (2010, p. 11) quando diz que: “é fácil perceber que o Turismo é um dos setores mais globalizados da economia mundial. Ele se desenvolveu e aperfeiçoou-se intensamente nos últimos 100 anos, sendo que o século XX chegou a ser chamado de ‘século do Turismo’”. Além disso, nota-se que o Turismo é uma a forma de gerar capital dentro de determinada localidade, além da tecnologia, comunicação e o lazer.

Com essa expansão, o Turismo foi se tornando globalizado e angariando formas de economia para alavancar os locais que possuíam estrutura para tal atividade. A partir

disso, necessitavam de uma maneira para dividir as possíveis e diversas formas de Turismo, ou seja, segmentá-las para que pudessem se desenvolver mais rapidamente. O Ministério do Turismo (MTur, 2009) considera que o “segmento, do ponto de vista da demanda, é um grupo de clientes atuais e potenciais que compartilham as mesmas características, necessidades, comportamento de compra ou padrões de consumo”.

Para Lohmann e Panosso (2010, p. 164):

(...) a segmentação de mercado é quem vai delimitar o público e, conseqüentemente, também definirá os futuros esforços de marketing, pois, conhecendo bem o mercado a que se destina, a empresa terá mais retorno do investimento feito em promoção, divulgação e venda do produto.

A partir disso, Lohmann e Panosso (2010) expõem que com as segmentações, no Turismo mais massificado podem-se citar o Turismo de sol e praia, Turismo religioso e o Turismo de eventos, já os segmentos de apenas um público alvo podem ser citados o Turismo de luxo e o Turismo acessível.

Dessa forma, o funcionamento da atividade turística está voltado e correlacionado a práticas divergentes de segmentações dentro do trade turístico, e com isso, pode-se dizer que o planejamento e as legislações são necessários para incluir socialmente todos os tipos de pessoas, fomentando uma melhor qualidade de vida para as mesmas.

Neste sentido, relata-se que o Ministério do Turismo destacou 16 segmentos do Turismo como os principais, como pode ser observado no Quadro 1.

Quadro 1: Principais Segmentações do Turismo

SEGMENTAÇÕES DO TURISMO	
Turismo Cultural	Turismo de Pesca
Turismo Rural	EcoTurismo
Turismo de Aventura	Turismo de Aventura
Turismo Náutico	Turismo de Sol e Praia

Turismo de Estudos e Intercambio	Turismo de Negócios e Eventos
Turismo de Esportes	Turismo de Saúde
Turismo Social	Turismo Adaptado
Turismo Místico e Esotérico	Turismo Étnico

Fonte: MTur, 2009 adaptado pelo autor, 2021.

Para esta pesquisa, destaca-se o Turismo Adaptado no qual, refere-se à espaços turísticos acessíveis. Muito se fala em lazer e o quão importante esta prática é para o público alvo destinado, entretanto, as pessoas com deficiência fazem parte de uma segmentação que ainda não possui todos os seus direitos exercidos dentro do Turismo e ficam à mercê da sociedade.

2.2 O lazer e a inclusão

O direito a acessibilidade é regulamentado no Brasil, pela Norma Brasileira 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sendo comprovando no direito constitucional igualitário. No entanto, essa igualdade não deve ser entendida em um sentido de igualdade formal, e sim, como uma isonomia de oportunidades sociais, acesso a trabalho, educação e lazer (CANOTILHO, 2000, apud WAGNER et al, 2010).

O termo acessibilidade, historicamente tem seu início na década de 1940, com o objetivo de designar a condição de acesso de deficientes. A priori, era descrita como condição de mobilidade e eliminação de barreiras arquitetônicas e urbanísticas, referência aos estados de acesso a edifícios e meio de transporte (ARAÚJO, 2009; TORRES, 2002; apud WAGNER et al, 2010). No presente momento, esse conceito ampliou-se e a acessibilidade passou a ser exemplo da inclusão.

Segundo o Conselho da Europa (2003, apud VAZ, 2013, p. 02): "acessibilidade é uma característica do ambiente ou de um objeto que permite a qualquer pessoa estabelecer um relacionamento com os mesmos, e utilizá-los de uma forma amigável, cuidada e segura", ou seja, a acessibilidade é a característica essencial dentro de um ambiente, sobretudo por aqueles que proporcionam o lazer.

Desse modo, os espaços turísticos que ofertam e proporcionam a prática do lazer devem fomentar a acessibilidade para a inclusão de pessoas com deficiência, promovendo mudanças nas condições de acesso. É preciso que estes ambientes implantem projetos, e realizem um planejamento adequado buscando fornecer a prática do Turismo acessível.

O Turismo é capaz de ser visto como uma ferramenta eficiente de juntar o lazer e a inclusão social, fazendo com que tenha a possibilidade de existir locais atrativos que permitam o acesso de pessoas com deficiência. Sendo esses espaços adaptados, preparados e acessíveis a todos os consumidores. Para Santos (2013, apud ALMEIDA; SIEBRA, 2015, p, 178), deve-se analisar que há distintas formas da composição lúdica que se repetem em diversos contextos culturais e todos eles precisam incluí-los.

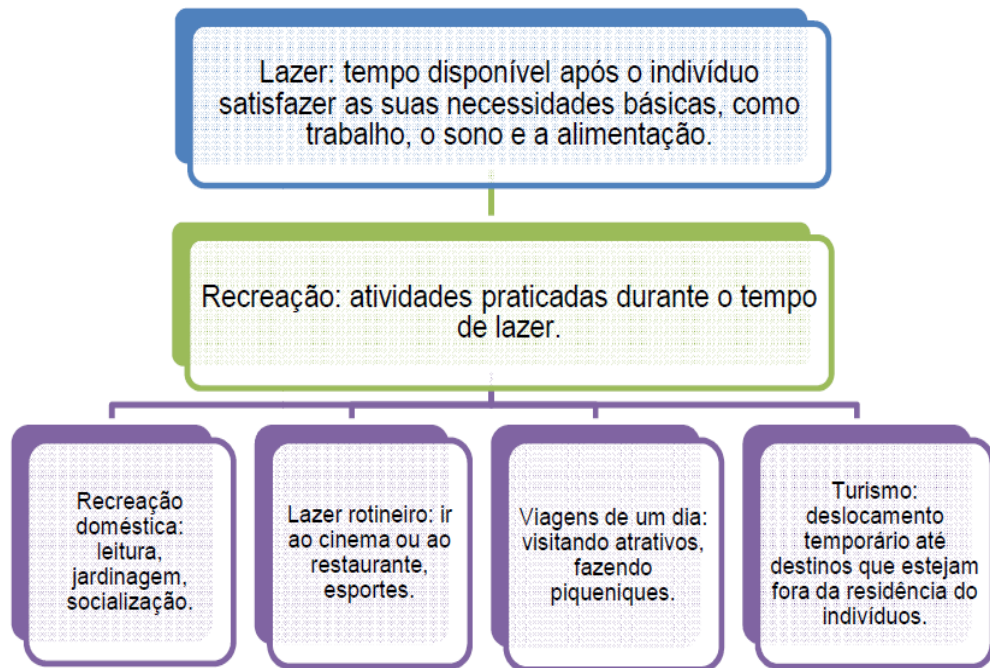
Falar sobre lazer é lembrar que sua existência se estabelecer pós Revolução Industrial e fomentou-se com o aumento da tecnologia. Deve-se ressaltar que são fatos que facilitaram o tempo livre para os cidadãos pudessem se direcionar ao lazer e ao Turismo.

Segundo Marcellino (2004, p. 14) foi:

(...) a partir da Revolução Industrial, com os avanços tecnológicos que acentuam a divisão do trabalho e a alienação do homem do seu processo e do seu produto. O lazer é resultado dessa nova situação histórica - o progresso tecnológico, que permitiu maior produtividade com menos tempo de trabalho. Nesse aspecto, surge como respostas a reivindicações sociais pela distribuição do tempo liberado do trabalho, ainda que, num primeiro momento, essa partilha fosse encarada apenas como descanso, ou seja, recuperação da força de trabalho.

Após a Revolução Industrial e os avanços tecnológicos que aconteciam, o conceito de lazer foi tendo sua abrangência e, com isso, sua estruturação dentro do Turismo começou a ser estabelecida, como mostra a Figura 1.

Figura 1: Segmentações do Lazer



Fonte: SANTOS, 2013.

A Figura 1 expõe as possibilidades e os níveis que envolvem o lazer. Primeiramente resume-se esse conceito diferenciando-o da recreação para em seguida, caracterizá-la em suas diferentes dimensões dentro do Turismo.

Para melhor entendimento do lazer, expõe-se a conceituação tradicional de Dumazedier (1979, p. 34):

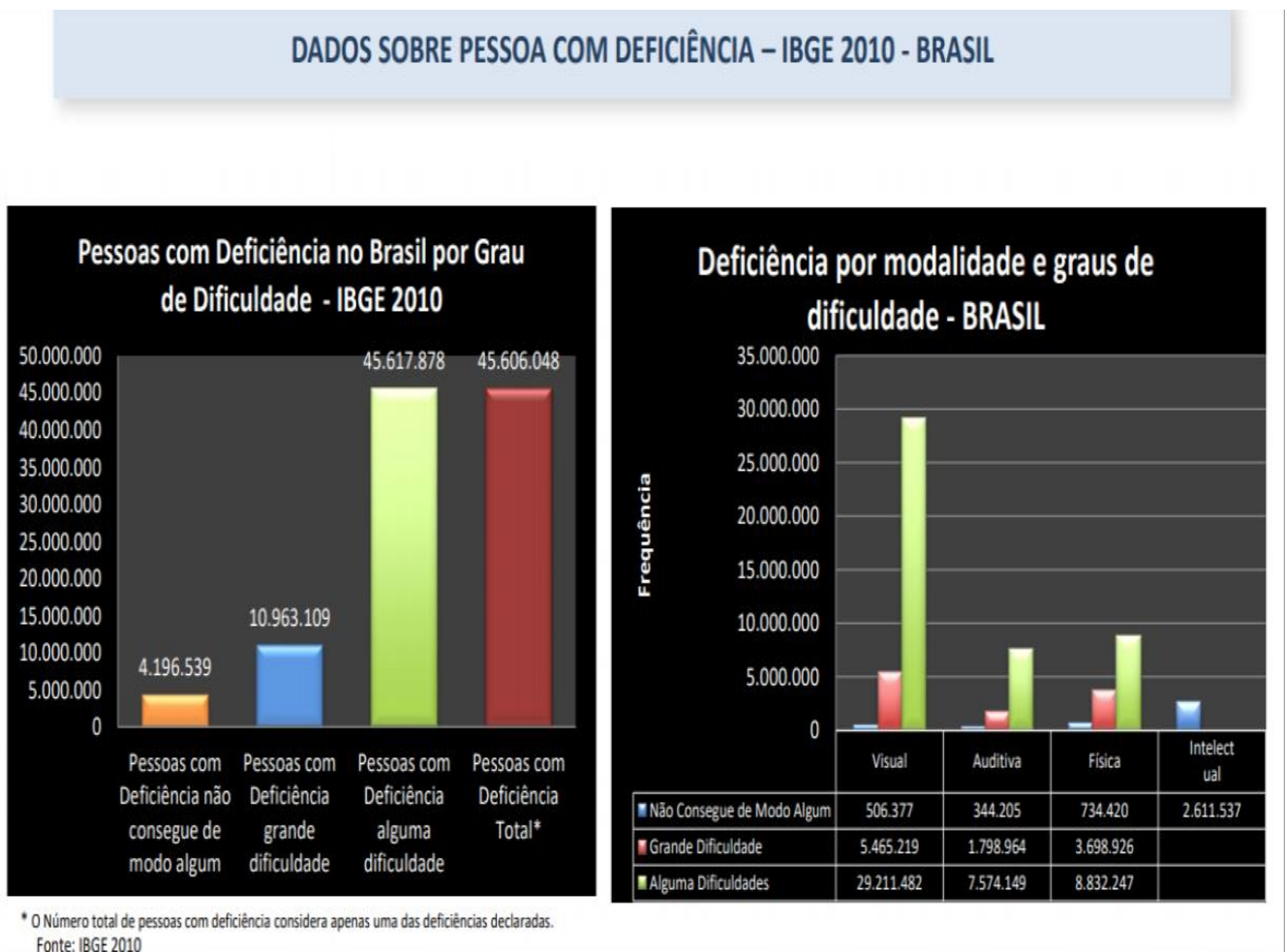
O lazer é um conjunto de ocupações às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, seja para divertir-se, recrear-se e entreter-se ou, ainda, para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora, após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais.

No entanto, não são todas as pessoas que possuem o lazer no seu cotidiano. Na Constituição Brasileira (1988), especificamente no art. 5º, cita que “todos somos iguais perante a lei”, porém, a inclusão dentro do Turismo ainda não é totalmente estabelecida (UFRJ, 2021).

A lei nº 13.146, de 06 de julho de 2006, considera, especificamente no art. 2º, a pessoa com deficiência como “aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”. Este fato é evidente pela falta de inclusão exposta em alguns empreendimentos turísticos como nos meios de hospedagens e equipamentos de lazer (UFRJ, 2021).

O número de pessoas com deficiência no Brasil é alto conforme Figura 2:

Figura 2: Pessoas com Deficiência no Brasil



Fonte: IBGE, 2010.

Em nível nacional, na Figura 2 fica explícito que existem diferentes tipos de deficiência, em diferentes graus e níveis e que a maioria referencia-se às pessoas com deficiência total.

A primeira imagem (lado esquerdo), da Figura 2, ilustra as pessoas com deficiência no Brasil e seu grau de dificuldade. Logo, as pessoas com deficiência que não conseguem de modo algum se locomover ou ter uma vida social autônoma estão em torno de cinco milhões; pessoas com deficiência com grade dificuldade estão em dez milhões; pessoas com deficiência com alguma dificuldade são quarenta e cinco milhões, seiscentos e dezessete mil, oitocentos e setenta e oito habitantes e pessoas com deficiência total são quarenta e cinco milhões seiscentos e seis mil e quarenta e oito habitantes.

Os gráficos também diferenciam as deficiências em suas tipologias, e os números mostram que os índices maiores são de deficiência visual, física, seguida pela deficiência auditiva. Vale ressaltar que o trabalho em questão destina-se à análise das pessoas com deficiência física e a parte estrutural que envolve a acessibilidade.

Com base na categorização dos tipos de deficiência segundo o Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004:

Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências (Decreto nº 5.296, 2004).

Para melhor visualização e entendimento dos dados, considera-se importante expor essa categorização conforme pode-se observar no Quadro 2.

Quadro 2: Categorização dos Tipos de Deficiência

TIPO DE DEFICIÊNCIA	DESCRIÇÃO

a) 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.
b) Deficiência Auditiva	Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.
c) Deficiência Visual	Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.
d) Deficiência Intelectual	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: 1. Comunicação; 2. Cuidado pessoal; 3. Habilidades sociais; 4. Utilização dos recursos da comunidade; 5. Saúde e segurança; 6. Habilidades acadêmicas; 7. Lazer; e 8. Trabalho.
e) Deficiência Múltipla	Entre as possíveis situações de deficiência múltipla encontra-se a paralisia cerebral, diagnóstico referente à lesão cerebral adquirida que pode afetar os movimentos, a visão, a audição, a função cognitiva, em diferentes associações. Algumas pessoas têm grande autonomia, ao passo que outras necessitam de cuidados permanentes em todas as áreas da vida. Devido a essa situação severa, elas são vítimas frequentes de violência, abandono e maus-tratos.

Fonte: Decreto nº 5.296/2004 adaptado pelo autor, 2021.

A Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (PPD), de Dezembro de 1999 diz que:

Considera-se pessoa portadora de deficiência aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anormalidades de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano (Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência de Dezembro, 1999).

Já a pessoa com deficiência física é o indivíduo com alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob diversas formas. Segundo a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE (1996) a deficiência física “traduz-se como alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, tendo como consequência o comprometimento da função motora”.

Sendo assim, torna-se necessário o incremento acadêmico e científico para garantir a qualidade de vida dessa população em conjunto com a legislação vigente. A partir disso, têm-se a lei 3.298, de 20 de dezembro de 1999 no qual, diz que:

Art. 2º 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 à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao Turismo, ao lazer, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico (Lei 3.298, 1999).

Apesar disso, mesmo havendo legislações próprias para pessoas com deficiência e os seus direitos e deveres definidos, ainda não conseguem ser incluídos em todos os ambientes sociais.

O lazer e o Turismo representam tipos de práticas sociais cada vez mais estereotipadas e diferenciadas, ambíguas e envolventes que executam maior influência no conjunto da vida cotidiana (CORIOLANO, 1998). Ambas são atividades que se interconectam, visto que, o Turismo é uma forma de lazer entre as inúmeras possibilidades existentes, desenvolvendo através dessa ligação um novo espaço, que se compreende como espaços de lazer (TAVEIRA; GONÇALVES, 2012 apud STAUDT; CUNHA, 2015).

Esses espaços de lazer têm que proporcionar situações que permitam o exercício da independência e a participação social do indivíduo, sendo capaz de interromper o seu

desenvolvimento psicológico e ocupacional cognitivo e assim, auxiliar na inclusão social. Sendo assim, Lohmann e Panosso (2010, p. 164) atualmente vive-se na “sociedade da experiência”, no qual, cada consumidor quer vivenciar momentos únicos e obter “experiências memoráveis” de sua atividade de lazer, entretenimento ou Turismo. Logo, pessoas com deficiência necessitam também de espaços de lazer para se desenvolverem socialmente com os outros, e não devem ser esquecidos pela sociedade e demais cidadãos.

O conceito de inclusão social é trazer as pessoas para uma sociedade da qual elas nunca fizeram parte até então. Deve-se desta forma, reduzir as disparidades para integrar cada vez mais pessoas à economia, promovendo acesso equitativo aos benefícios do desenvolvimento, independentemente da nacionalidade, raça ou gênero (BAVA, 2003).

No âmbito do Turismo, a inclusão social é algo que vem sendo muito discutido nas últimas décadas e mesmo assim, vem passando por uma evolução lenta. No meio acadêmico e literário, a discussão sobre o tema acessibilidade inicia-se mais fortemente na década de 1990, mas ainda hoje, se mantém pouco explorado pela população diretamente interessada (SASSAKI, 1997).

Neste contexto, é válido lembrar dos argumentos de Sasaki (1997, p. 3) quanto a inclusão social:

O processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidade para todos.

Dessa forma, empreendimentos turísticos devem fazer parte desse processo de inclusão, uma vez que pessoas com deficiência necessitam de soluções para o lazer e para usufruírem seus direitos de cidadão como cidadão comum, possuindo alguma deficiência ou não.

3 LEGISLAÇÃO PARA A PESSOA COM DEFICIÊNCIA

A legislação visa o bem-estar da população e a ordem. Metas como saúde, nutrição, habitação, educação, lazer, dentre outras, são consideradas essenciais e devem ser prezadas por lei.

No âmbito do direito, o site Significados (2010) diz que: “a lei é uma regra tornada obrigatória pela força coercitiva do poder legislativo ou de autoridade legítima, que constitui os direitos e deveres numa comunidade”.

Com isso, as leis necessitam de aprovação do legislativo e executivo, seus órgãos competentes, por meio de votação e, se aprovadas, tem-se que controlar comportamentos e ações dos indivíduos conforme os princípios estabelecidos em sociedade.

Já o decreto, “é uma ordem emanada de uma autoridade superior ou órgão (civil, militar, leigo ou eclesiástico) que determina o cumprimento de uma resolução”. (UFRJ, 2021). No entanto, decreto não necessita passar por aprovação e discussão no legislativo como é com a lei. “(...) decreto tem menos força normativa (para garantia dos governados, assim deve ser visto) porque não passa pela discussão e aprovação legislativa, é simplesmente elaborado e assinado pelo presidente, governador ou prefeito, conforme o caso” (JUSBRASIL, 2014).

Em outras palavras, o decreto serve para exemplificar melhor o que a lei, de forma genérica quer dizer. Um bom exemplo a ser utilizado é a Lei nº 7853, de 24 de outubro de 1989, que fala sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa com Deficiência que consolida as normas de proteção e outras providências. Logo, entende-se que esta lei foi passada por votação e aprovada pelo poder legislativo e executivo. E em 1999, obteve-se seu decreto, ou seja, editaram para melhorar o que estava ali escrito e retirar coisas que mudaram no decorrer dos anos (JUSBRASIL, 2014).

Em relação às legislações, faz-se importante analisar o marco histórico e as evoluções legais que refere-se à acessibilidade no Turismo, conforme cronologia exposta no Quadro 3:

Quadro 3: Leis de Acessibilidade

LEIS	DESCRIÇÃO
Lei n.º 4.169, de 4 de dezembro de 1962	Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille.
Lei n.º 7.405, de 12 de novembro de 1985	Torna obrigatória a colocação do Símbolo Internacional de Acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências.
Lei n.º 7.853, de 24 de outubro de 1989	Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.
Lei n.º 8.160, de 8 de janeiro de 1991	Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.
Lei n.º 8.899, de 29 de junho de 1994	Dispõe sobre o passe livre às pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
Decreto n.º 3.298, de 20 de dezembro de 1999	Dispõe sobre a Política Nacional para integração da pessoa com deficiência
Lei n.º 10.048, de 19 de dezembro de 2000	Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências.
Lei n.º 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.
Decreto n.º 3.691, de 19 de dezembro de 2000	Regulamenta a Lei 8.899/1994.
Lei n.º 10.436, de 24 de abril de 2002	Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências.
Lei n.º 10.741, de 01 de outubro de 2003	Dispõe sobre o Estatuto do Idoso
Instrução Normativa IPHAN n.º 1, de 25 de novembro de 2003	Dispõe sobre a acessibilidade em Bens Culturais.
Decreto n.º 5.296, de 02 de dezembro de 2004	Regulamenta a Lei n.º 10.048/2000, que dá prioridade e atendimento às pessoas, e a Lei n.º 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Lei n.º 11.126, de 27 de junho de 2005	Dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia.
Decreto n.º 5.626, de 22 de dezembro de 2005	Regulamenta a Lei n.º 10.436/2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei n.º 10.098/2000.
Portaria n.º 310, de 31 de março de 2006 do Ministério das Comunicações	Aprova a Norma Complementar n.º 01/2006, que trata de recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, na programação veiculada nos serviços de radiodifusão de sons e imagens e de retransmissão de televisão
Decreto n.º 5.904, de 21 de setembro de 2006	Regulamenta a Lei n.º 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências.
Decreto Legislativo 186, de 09 de julho de 2008	Aprova o texto da Convenção Internacional Direitos da Pessoa com Deficiência.

Fonte: UFRJ, 2021 adaptado pelo autor, 2021.

Enfatiza-se a Lei nº 13.146 que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) na qual:

É destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. Esta Lei tem como base a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, ratificados pelo Congresso Nacional por meio do Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, em conformidade com o procedimento previsto no § 3º do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, em vigor para o Brasil, no plano jurídico externo, desde 31 de agosto de 2008, e promulgados pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, data de início de sua vigência no plano interno (Lei nº 13.146, 2015).

Essa lei determinada de forma geral, a inclusão dessa população em todo o meio de convívio social. Já o Decreto nº 9.296 de 2018 dispõe sobre a acessibilidade especificamente dentro do Turismo: “a concepção e a implementação dos projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e estruturas similares que deverão atender aos princípios do desenho universal e ter como referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, a legislação

específica e as disposições deste Decreto”. O conceito do desenho universal embutido no decreto é evitar a necessidade de ambientes e produtos especiais para pessoas com deficiências, ou seja, deve-se assegurar que todos utilizem com segurança os espaços construídos gerando uma inclusão natural (UFRJ, 2021).

O Decreto refere-se especificamente ao objeto de estudo deste trabalho, relacionando a arquitetura física de espaços de lazer, especificamente hotéis, os quais, devem ser acessíveis. Adentram-se aos meios de hospedagem ao todo, considerando todas as suas tipologias, pousadas, hotéis, resorts e afins e sua dupla funcionalidade: como lazer e como dormitório. Sendo assim, envolve a estrutura e os equipamentos dos meios de hospedagem para conseguir agregar o lazer dentro desses estabelecimentos (AGENCIA BRASIL, 2018).

A partir disso, elaborou-se um Quadro de leis, artigos e incisos com base na Lei nº 13.146 e no Decreto nº 9.296 de 2018, para exemplificar de forma legal e burocrática a importância dessas legislações para as pessoas com deficiência. Além disso, entender as leis e decretos auxilia a implementação da inclusão por parte dos responsáveis pelos estabelecimentos turísticos, fomentando uma melhora no atendimento das pessoas com deficiência, reforçando a necessidade de estruturas acessíveis para melhor recebê-los.

Quadro 4: Legislação para Empreendimentos

DECRETO Nº 9.296	LEI Nº 13.146
<p>§ 1º O atendimento aos princípios do desenho universal nos projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e estruturas similares pressupõe que o estabelecimento, como um todo, possa receber, na maior medida possível, o maior número de hóspedes, independentemente de sua condição física, sensorial, intelectual ou mental, e garantir que essas pessoas possam desfrutar de todas as comodidades oferecidas. (Inciso tirado do Art. 1º)</p>	<p>Art. 4º Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.</p>

<p>§ 2º As áreas comuns do estabelecimento, ou seja, todas as áreas de livre acesso aos hóspedes, incluídos, entre outros, garagem, estacionamento, calçadas, recepção, área de acesso a computadores, escadas, rampas, elevadores, áreas de circulação, restaurantes, áreas de lazer, salas de ginástica, salas de convenções, spa, piscinas, saunas, salões de cabeleireiro, lojas e demais espaços destinados à locação localizados no complexo hoteleiro, deverão observar as normas aplicáveis às edificações de uso coletivo previstas no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 , e as normas técnicas de acessibilidade da ABNT. (Inciso tirado do Art. 1º)</p>	<p>Art. 7º É dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência.</p>
<p>§ 5º Os estabelecimentos disporão do prazo de vinte e quatro horas para atender as ajudas técnicas e os recursos de acessibilidade exigíveis sob demanda de que trata o Anexo III . (Inciso tirado do Art. 1º)</p>	<p>Art. 8º É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao Turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico.</p>
<p>§ 6º Na hipótese de a solicitação ocorrer em prazo inferior àquele previsto no § 5º, o prazo para o atendimento às ajudas técnicas e aos recursos de acessibilidade será contado a partir do momento da solicitação junto ao estabelecimento. (Inciso tirado do Art. 1º)</p>	

Fonte: Lei 13.146 e Decreto 9.296, 2018, adaptado pelo autor, 2021.

Além do Quadro 4, é importante citar os anexos do Decreto 9.296 de 2018, que aparecem os anexos para os empreendimentos seguirem as normas da maneira correta, conforme exposto no Quadro 5.

Quadro 5: Anexos do Decreto 9.296 de 2018

ANEXO I Características Construtivas e Recursos de Acessibilidade	ANEXO II Ajudas Técnicas e Recursos de Acessibilidade	ANEXO III Ajudas Técnicas e Recursos de Acessibilidade Exigíveis Sob Demanda
<p>1. Dimensões de acesso, de circulação, de manobra, de alcance e de mobiliário estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT para dormitórios acessíveis.</p> <p>2. Banheiro que atenda integralmente as especificações estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT.</p> <p>3. Chuveiro equipado com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo (ducha/chuveiro) na ducha manual (chuveirinho), o qual deverá estar sempre posicionado na altura mais baixa quando da chegada do hóspede.</p> <p>4. Condições de circulação, aproximação e alcance de utensílios e instalações estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT, quando houver cozinha ou similar na unidade.</p> <p>5. Olhos-mágicos instalados nas portas nas alturas de cento e vinte e cento e sessenta centímetros.</p> <p>6. Sistema magnético de tranca das portas dos dormitórios que permita autonomia ao hóspede com deficiência visual, surdo ou surdo-cego, além de informações em relevo, ranhuras ou cortes nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos.</p> <p>7. Campanha (batidas na porta) sonora e luminosa intermitente (flash) na cor amarela.</p> <p>8. Sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou</p>	<p>1. Vão de passagem livre mínimo de oitenta centímetros para a porta da unidade e para a porta do banheiro. 2. Barra de apoio no box do chuveiro.</p> <p>3. Chuveiro equipado com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo (ducha/chuveiro) na ducha manual (chuveirinho), o qual deverá estar sempre posicionado na altura mais baixa quando da chegada do hóspede.</p> <p>4. Olhos-mágicos instalados nas portas nas alturas de cento e vinte e cento e sessenta centímetros.</p> <p>5. Campanha (batidas na porta) sonora e luminosa intermitente (flash) na cor amarela.</p> <p>6. Sistema magnético de tranca das portas dos dormitórios que permita autonomia ao hóspede com deficiência visual, surdo ou surdo-cego, além de informações em relevo, ranhuras ou cortes nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos.</p> <p>7. Sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente (flash) na cor vermelha.</p> <p>8. Aparelho de televisão com dispositivos receptores de legenda oculta e de áudio secundário, quando o dormitório disponibilizar esse tipo de aparelho.</p> <p>9. Telefone com tipologia ampliada e com amplificador de sinal, quando o dormitório disponibilizar esse tipo de aparelho.</p>	<p>1. Cadeiras de roda.</p> <p>2. Cadeiras adaptadas para banho.</p> <p>3. Materiais de higiene identificados em braile e embalagens em formatos diferentes.</p> <p>4. Materiais impressos disponíveis em formato digital, braile, fonte ampliada com contraste, a exemplo de formulários impressos, informações sobre facilidades e serviços oferecidos dentre outros, feitos sob demanda.</p> <p>5. Cardápio em braile e fonte ampliada com contraste.</p> <p>6. Relógio despertador/alarme vibratório.</p> <p>7. Dispositivos móveis com chamada em vídeo e mensagem disponibilizados nas áreas comuns do estabelecimento ou aplicativo de comunicação criado nos termos estabelecidos no Título IV da Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, da Anatel, que aprova o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo.</p>

<p>perigo, sonora e luminosa intermitente (flash) na cor vermelha.</p> <p>9. Aparelho de televisão com dispositivos receptores de legenda oculta e de áudio secundário.</p> <p>10. Telefone com tipologia ampliada e com amplificador de sinal.</p>		
---	--	--

Fonte: BRASIL, 2018, adaptado pelo autor, 2021.

A importância dos anexos é voltada como complemento para os empreendimentos, como noção de espaço para melhorar a circulação dos clientes, comunicação e lazer, ou seja, para melhorar a autonomia das pessoas com deficiência no ambiente de lazer e hospedagem. Neste sentido, os empreendedores possuem acesso às normas legais para terem orientação quanto ao implemento da acessibilidade, o que pode ser mais facilitado com o acesso de publicações científicas que os resumem e as expõem de maneira simplificada, como o atual trabalho (JUSBRASIL, 2014).

Já as NBRs (Normas Brasileiras) são um conjunto de normas e diretrizes de caráter técnico que tem como função padronizar processos para a elaboração de produtos e serviços no Brasil, são criadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2020), logo “são desenvolvidas de maneira neutra, objetiva e tecnológica, desde as fases de projeto e pesquisa até a entrega para o consumidor”. Desta forma, complementam as leis nas questões burocráticas, legais e administrativas no implemento da acessibilidade.

A ABNT possui uma norma técnica que dispõe da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, a NBR 9050-2020, sendo a versão mais atualizada da norma. Esta ementa foi elaborada no Comitê Brasileiro de Acessibilidade e pela Comissão de Estudo Acessibilidade em Edificações e publicada pela primeira vez em 1985 e passou por quatro modificações. Sendo em 1994, 2004, 2015 e 2020 (ABNT, 2020).

A norma contribui para que os locais se adequem de forma correta para atender todas as pessoas com deficiência. Esta transformação vem sendo conquistada aos

poucos, porém não atingiu sua totalidade. É importante que todos os empreendimentos turísticos tenham funcionários treinados para atender o público de pessoas com deficiência, além da estrutura física acessível (AGENCIA BRASIL, 2018).

Desta forma, os espaços precisam ser seguros nas questões arquitetônicas, rampas, banheiros, corredores, gerando autonomia para que as pessoas com deficiência não necessitem de ajuda para fazer as atividades rotineiras. Para isso, às normas e legislações são necessárias para assegurar tal feito às pessoas com deficiência.

A partir disso, faz-se uma cronologia das NBRs (Quadro 6) que complementam as leis e que, juntos podem auxiliar os empresários do setor do Turismo à adequarem-se à acessibilidade. Faz-se importante destacar que todas as NBRs são importantes para o dia-a-dia da pessoa com deficiência e que uma complementa a outra, mas que, no que tange à especificidade do Turismo, destaca-se a NBR 9050-2020, conforme mencionado.

Quadro 6: NBRs

NBRs	Descrição
ABNT NBR 14020:1997	Dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência em trem de longo percurso.
ABNT NBR 14022:1998	Dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência em ônibus e trólebus, para atendimento urbano e intermunicipal.
ABNT NBR 14273:1999	Dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial.
ABNT NBR 13994:2000	Dispõe sobre os elevadores de passageiros – elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência.
ABNT NBR 9050:2004	Dispõe sobre a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
ABNT NBR 14021:2005	Dispõe sobre o transporte – acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano.
ABNT NBR 15250:2005	Dispõe sobre a acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário.
ABNT NBR 15290:2005	Dispõe sobre a acessibilidade em comunicação na televisão
ABNT NBR 15320:2005	Dispõe sobre a acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário.
ABNT NBR 15450:2006	Dispõe sobre a acessibilidade em transporte aquaviário.
ABNT NBR 15599:2008	Dispõe sobre a acessibilidade na comunicação da prestação de serviços.

ABNT NBR 15646:2008	Dispõe sobre a plataforma elevatória veicular e rampa de acesso veicular para acessibilidade em veículos com características urbanas para o transporte coletivo de passageiros - Requisitos de desempenho, projeto, instalação e manutenção.
ABNT NBR 15570:2009	Dispõe sobre as especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros.
ABNT NBR 9050/2020	Dispõe sobre critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural, e de edificações às condições de acessibilidade.

Fonte: UFRJ, 2021, adaptado pelo autor, 2021.

No Brasil, para a padronização de normas para uma hotelaria acessível, além das leis, decretos, incisos e NBRs, têm-se as Cartilhas de Turismo como importantes materiais na coleta de dados, a exemplo a Cartilha Santos para Todos (2006), a Cartilha Acessível “Dicas para atender bem turistas com deficiência” (2016) e a Cartilha Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão (2009). As cartilhas fomentam a metodologia deste trabalho trazendo dados legais por meio de órgãos do Turismo, como o Ministério.

Essas cartilhas contribuem para a área do Turismo por demonstrar dados reais e vivências práticas da rotina de pessoas com deficiência no Brasil, além de instruir a padronização correta para empreendimentos turísticos. Sendo assim, fazem parte do referencial teórico deste trabalho no qual, incluem as NBRs, leis, decretos e incisos demonstrados anteriormente. Desta forma, as Cartilhas incluem regras e procedimentos importantes dentro do planejamento turístico elaborado pelo MTur expostos didaticamente, podendo contribuir para ordenar mais diretamente empreendimentos turísticos a se tornarem acessíveis, assim como este trabalho.

4 MEIOS DE HOSPEDAGEM

4.1 Tipos de meios de hospedagem – SBClass

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem conhecido como SBClass foi desenvolvido por órgãos públicos que envolvem o Turismo e a padronização, sendo eles o Ministério do Turismo, o Inmetro, a Sociedade Brasileira de Metrologia (SBM) e a sociedade civil. Esse sistema foi criado para fomentar os meios de hospedagem dentro do trade turístico, de forma a segmentá-los, diferenciá-los e os tornarem mais atrativos dentro da competitividade. Um dos requisitos para que os empreendimentos tenham a classificação é possuir o cadastro de Turismo (Cadastur) (SBClass, 2010).

Existem diversos tipos de meios de hospedagens, desde os mais simples, apenas para dormitório, até os mais luxuosos com grandes estruturas de lazer. A classificação auxilia o turista no momento da escolha do hotel, trazendo um parâmetro mais fidedigno do que ele vai encontrar, diminuindo a insatisfação do hóspede quando chega ao local, minimizando desta forma propagandas enganosas. Desta forma, o SBClass organiza o setor hoteleiro e busca igualar a expectativa do hóspede com a realidade, estabelecendo um padrão nos serviços de hospedagem de acordo com o investimento que o hóspede pretende ter (SBClass, 2010).

O SBClass categoriza os meios de hospedagem em 7 diferentes tipologias, criando uma lista de itens a serem cumpridos para se encaixarem em uma delas, variando de 1 a 5 estrelas, dependendo dos serviços oferecidos. Ou seja, analisa-se toda a estrutura e organização do estabelecimento tentando expor a realidade em forma de estrelas (SBClass, 2010).

Figura 3: Classificação SBClass

Fonte: SBClass, 2010.

O Sistema Brasileiro de Classificação estabeleceu 7 tipos de Meios de Hospedagem conforme mencionado, para atender a diversidade da oferta turística e hoteleira nacional. São eles: Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama é Café (Bed&Breakfast), Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-Hotel (SBClass, 2010). A descrição dos mesmos pode ser visualizada na Figura 4.

Figura 4: Tipos de Meios de Hospedagem



Fonte: SBClass, 2010.

O sistema SBClass se torna importante por segmentar os meios de hospedagem e, independente da tipologia escolhida pelo turista, todas elas devem fornecer estruturas acessíveis para que o hóspede com deficiência consiga se sentir seguro e desfrutar do principal objetivo do Turismo que é o lazer (SBClass, 2010).

Além de padronizar e assegurar o hóspede do serviço a ser utilizado, esse sistema propõe uma forma de fiscalizar os aspectos do empreendimento, distinguindo-os quanto aos tipos e as categorias para que os hóspedes possam usufruir de um serviço justo dentro do que é oferecido. Desta forma, o SBClass gera mais confiança na qualidade dos serviços com a oportunidade de escolha (SBClass, 2010).

O SBClass institucionaliza a Cartilha “Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem” no qual, possui três vertentes: Sustentabilidade; Serviços e Infraestrutura. A sustentabilidade envolve Requisitos vinculados às ações (uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente

viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações). Já os serviços envolvem a oferta exercida pelos empreendimentos. Por fim, a Infraestrutura, envolve os requisitos analisados neste trabalho no qual, evidenciam as instalações e equipamentos (SBClass, 2010).

Deve-se esclarecer que a Cartilha não especifica diretamente itens acessíveis dentro da classificação. Fica evidente nos tópicos avaliados alguns itens que se tornam importantes para a pessoa com deficiência física porém, não há um ordenamento direto dentro do SBClass para o tema acessibilidade. Ou seja, alguns itens elencados na classificação auxiliam para que as pessoas com deficiência sejam incluídas. mas não há uma obrigatoriedade e uma exposição de itens acessíveis no material.

A classificação inclui itens como: Sinalização externa clara e em bom estado de conservação; Entrada de serviço independente; Estado de conservação e manutenção das instalações. São requisitos que interferem na rotina de uma pessoa com deficiência física em equipamentos de lazer, mas não se destinam especificamente a elas.

Um dos objetivos principais da classificação é o de livre escolha do meio de hospedagem, tendo como base uma lista pré-definida, mas independente da classificação a relação da qualidade e inclusão deve ser mantida.

4.2 ABIH

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH Nacional, foi criada em 1936, muito antes de surgir a classificação SBClass (2011). A ABIH é uma das entidades de classe mais antigas do Turismo e busca padronizar, organizar e fomentar a hotelaria nacional. É essa entidade a responsável pela realização do Congresso Nacional de Hotéis (CONOTEL) que acontece há 64 anos e é um importante evento no segmento do Turismo no Brasil, debatendo temáticas importantes deste setor (ABIH, 2015).

A segmentação desta associação envolve 32 mil leitos de hospedagens em diferentes categorias no país, divididos e direcionados por ABIH's Estaduais, uma em cada Estado do país. Essa subdivisão auxilia a organização para que os meios de hospedagens possam ser fiscalizados e instruídos de maneira mais específica, de acordo com a sua região e localidade (ABIH, 2015).

A sede da associação encontra-se em Brasília (DF) e além de direcionar os empresários do setor hoteleiro, a associação busca defender essa classe legalmente, representando-os junto aos poderes por meio de:

Diretorias Executivas e Técnicas e do Conselho Deliberativo, que têm a missão de fortalecer as relações institucionais com os poderes em todos os níveis, a entidade tem trabalhado incessantemente na defesa dos interesses do setor, como também investindo na valorização da atividade econômica dos hoteleiros, promovendo a ampliação das oportunidades de negócios para todos seus associados (ABIH, 2015).

A ABIH e a ABNT duas associações importantes para a padronização da acessibilidade no Turismo, criaram o Programa e o Selo Acessibilidade e Inclusão Social em 2012. O programa tem o objetivo de oferecer ao mercado hoteleiro informação e direcionamento e o resultado dessa efetivação é a consolidação de um certificado ao estabelecimento com o Selo de Acessibilidade e Inclusão Social. Esse selo se torna importante por comprovar a inclusão do estabelecimento, reconhecendo o cumprimento legal e confortando o hóspede com deficiência ao realizar uma reserva no estabelecimento, sabendo que irá encontrar um ambiente acessível quando chegar ao local (ABIH, 2015).

Existem várias formas de se comprovar a acessibilidade, seja por fiscalizações ou pesquisas científicas, porém esse selo é o primeiro e único vinculado a ABNT que é a organização padrão para normatizações no país. Para obtenção do selo, faz-se necessário o cumprimento legal de diferentes quesitos, envolvendo a inclusão social e a acessibilidade arquitetônica. Antes da efetivação do selo, o programa facilita o empresário a implementar ações acessíveis com o auxílio em treinamentos e capacitações, dando todo o suporte nestes quesitos. Segundo a ABIH “o programa traz uma abrangência muito grande, envolvendo todas as áreas da hotelaria e do Turismo e vai muito além das obrigações legais” (ABIH, 2015).

Outro destaque do programa é a adoção do conceito Design Universal ou Desenho Universal (já exemplificado no capítulo 3) na execução dos projetos, uma forma de conceber espaços e produtos que visem satisfazer uma diversidade de usuários, incluindo crianças, idosos e pessoas com deficiência, sem distinção. Ou seja, utilizam-

se desse conceito no planejamento e execução do programa, fomentando a inclusão para a obtenção do selo (ABIH, 2015).

Segundo a AIBH atualmente no Brasil existem apenas dois hotéis certificados com o Selo Acessibilidade e Inclusão Social da ABIHSP, Parque dos Sonhos e Campos dos Sonhos, ambos localizados em Socorro, no Estado de São Paulo (ABIH, 2015). Essa quantidade evidencia o longo caminho a se percorrer para que a padronização e o cumprimento da lei possam ser efetivados na rede hoteleira brasileira.

5 A OFERTA DE HOTÉIS ADAPTADOS NO BRASIL

Quando uma pessoa busca escolher um hotel, ela procura sempre uma opção que melhor lhe convém em todos os sentidos. As pessoas com deficiência física buscam hotéis acessíveis que possam lhe atender com segurança e conforto.

Sendo estabelecida a Lei nº 13.146 de 2009, a ABNT desenvolveu as normativas para que os estabelecimentos pudessem adequar suas instalações e assim cumprir com a lei. A partir disso, o Decreto nº 9.296 de 2018 declara que 5% dos apartamentos dos hotéis devem ser acessíveis com dimensões adequadas, circulação, manobra e alcance, incluindo mobiliário conforme as medidas corretas, porém torna-se importante que os equipamentos de lazer também sejam acessíveis, o que seria essencial para garantir uma estada com acessibilidade completa ao usuário. Vale destacar que o Decreto reduziu de 10% para 5% a quantidade de dormitórios que, obrigatoriamente, devem contar com características construtivas e recursos voltados para a acessibilidade. Ou seja, antes essa porcentagem era maior, porém os estabelecimentos não estavam se enquadrando, o que fez com que a lei reduzisse a exigência (AGENCIA BRASIL, 2018).

Em conformidade com o que determina a ABNT, as exigências, podem ser:

Quadro 7: Exigências básicas determinadas pela ABNT

Chuveiro com barra deslizante;
Barra de segurança e apoio no box
Altura dos acessórios mais baixo
Desviador para ducha manual
Lavatório suspenso

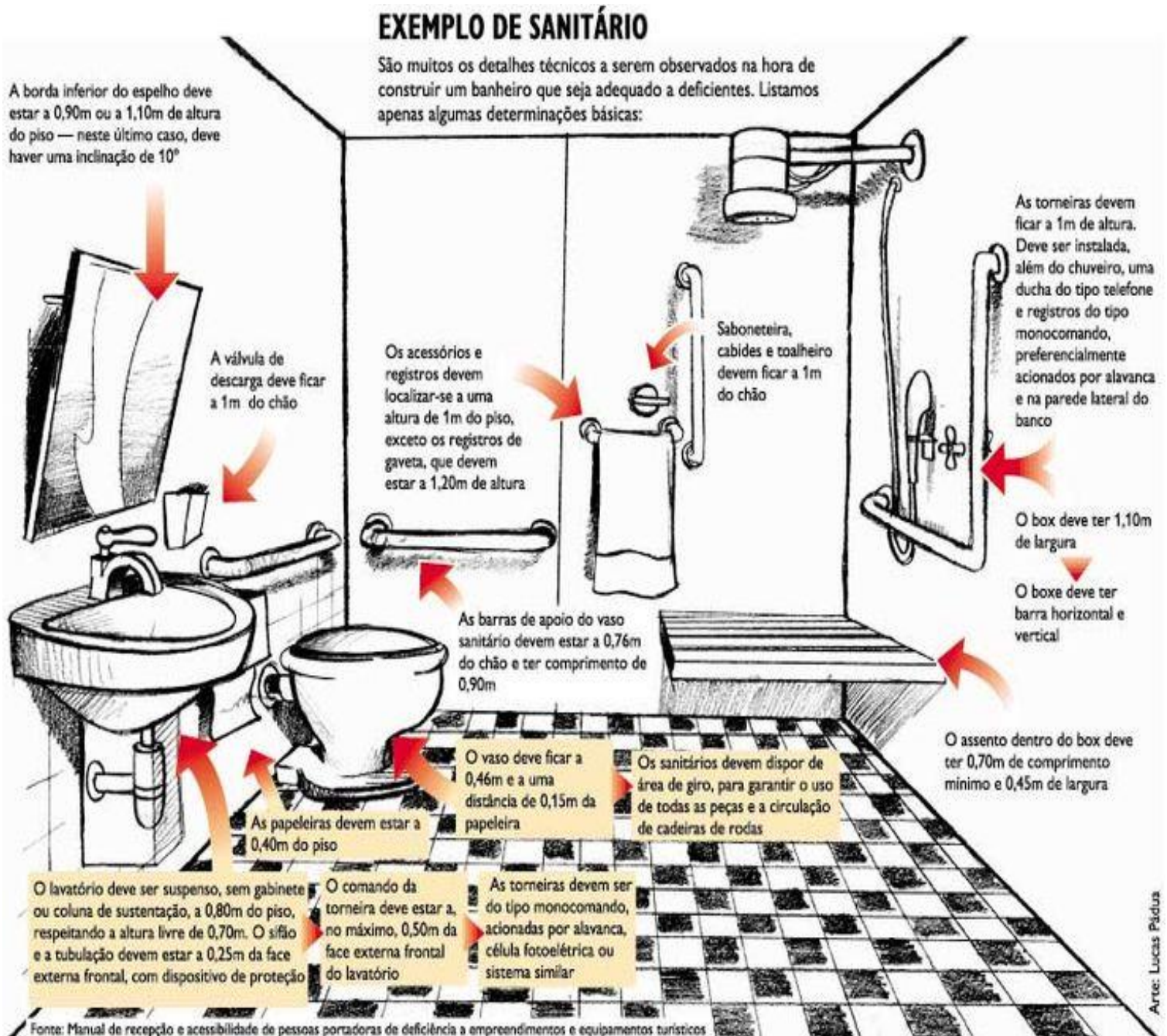
Fonte: ABNT, 2020, adaptado pelo autor, 2021.

As exigências descritas no Quadro 7 referem-se às Unidades Habitacionais, observando novamente que todos os hotéis no Brasil para se adequarem à lei devem ter no mínimo 5% de suas instalações individuais nesses parâmetros.

Um dos locais mais importantes para se ter acessibilidade dentro dos apartamentos, referem-se aos sanitários e as exigências devem incluir todos os

equipamentos, conforme pode-se visualizar na Figura 5, na qual, de modo prático e simplificado demonstra todos os itens indispensáveis.

Figura 5: Acessibilidade em sanitários



Fonte: Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência e empreendimentos e equipamentos turísticos, 2020.

Em resumo: A válvula de descarga deve ficar a 1 m do chão; os acessórios e registros devem localizar-se a 1 m do piso; a saboneteira, cabides e toalheiro devem ficar a 1 m do chão; as torneiras devem ficar a 1 m de altura; deve haver barras horizontais e laterais para apoio; deve ser instalada uma ducha específica com alavanca para melhor manuseio; o lavatório deve ser suspenso, dentre outros. Percebe-se que a maioria dos itens referem-se a altura dos móveis os quais, devem ser instalados com altura menor para conseguir atingir as pessoas que usam cadeira de rodas, além de objetos de apoio que auxiliam na segurança (BRASIL, 2020).

Dentro dos apartamentos elementos essenciais para uma pessoa que está em viagem também precisam ser acessíveis. O planejamento deve ser estruturado para englobar um sistema completo que atenda todas as necessidades desse hóspede. A exemplo, cita-se o cabideiro dentro do guarda-roupa que é muito útil para as pessoas retirarem as roupas das malas e não amassarem as mesmas e, a acessibilidade torna isso possível, conforme Figura 6.

Figura 6: Acessibilidade nos apartamentos de hotéis



Fonte: Rede Atlântica, 2015.

O conjunto de cinco elementos – atrativo, infra-estrutura, serviços, comunidade e turista, e o trade turístico em si cria um ambiente que pode ser denominado como

atmosfera do Turismo. A partir disso, todos eles precisam se sustentar em equilíbrio para que a atividade se desenvolva atingindo seu objetivo final de satisfazer o turista, desde o momento que ele começa a sua viagem. Se todos os elementos estiverem dentro das normas, independente do tipo de turista, a atividade irá proporcionar fomento econômico e social, assim como deve ser (MTur, 2009).

Nesse caso, é responsabilidade do Ministério do Turismo sensibilizar e disseminar orientações acerca da acessibilidade nos mais diversos setores ligados direta e indiretamente à atividade turística, tais como prestação de serviços, equipamentos e atividades turísticas (MACEDO; ROCHA, 2016, n/p).

Neste sentido, os meios de hospedagem sendo uma forma de fornecer o lazer como equipamento turístico, deve estabelecer padrões acessíveis, interno e externamente aos apartamentos. Desta forma, faz-se importante relatar a importância de que os hotéis ofereçam acessibilidade como um todo, com fácil acesso incluindo os equipamentos de lazer, além das unidades habitacionais já mencionadas como um importante quesito interno.

Em 2018 o artigo da lei do Estatuto da Pessoa com Deficiência deixou clara a necessidade de que todos os meios de hospedagens, independente da sua tipologia garantisse a acessibilidade dentro de toda a sua dependência, interna e externamente.

Publicado no Diário Oficial da União, o decreto presidencial estabelece que todas as áreas de livre acesso aos hóspedes, como garagens, estacionamentos, calçadas, recepção, escadas, rampas, elevadores, restaurantes e áreas de circulação devem respeitar as normas de acessibilidade em edificações de uso coletivo, discriminadas no Decreto nº 5.296 e na ABNT (AGENCIA BRASIL, 2018).

A Agência Brasil (2018) evidencia que a minimização de barreiras arquitetônicas devem englobar todo o complexo hoteleiro, “áreas de lazer, salas de ginástica, salas de convenções, spa, piscinas, saunas, salões de cabeleireiro, lojas e a qualquer espaço destinado à locação, seja para eventos ou afins”.

Desta maneira, a lei busca assegurar que os meios de hospedagens atendam todas as pessoas com conforto em todos os serviços oferecidos e em todos os ambientes,

independentemente da condição física, sensorial, intelectual ou mental do hóspede, assim como exemplificado na Figura 7.

Figura 7: Equipamentos turísticos acessíveis



Fonte: Parque dos Sonhos, 2018.

Em relação a oferta de hotéis acessíveis no Brasil, têm-se algumas cidades mais desenvolvidas, como Maceió que segundo o IBGE (2010) é a capital que possui a maior porcentagem de quartos de hotéis adaptados para receber visitantes com mobilidade reduzida.

Já no Estado de São Paulo, conforme já mencionado, têm-se a cidade modelo de Socorro, localizada a 130 km da capital paulista, sendo um dos destinos com melhores condições de receber pessoas com deficiência física, agregando hotéis que possuem o

Selo de Acessibilidade. A cidade é considerada turística por ser hidromineral e ideal para o Turismo Rural. Além disso, é procurada pelo público com deficiência sendo uma de suas melhores segmentações no mercado, fomentado pelo projeto Socorro Acessível, incluindo essa parcela da população nos hotéis e nos equipamentos de lazer em geral. As atrações acessíveis envolvem todo o sistema turístico: passeios, transportes, edifícios públicos, estacionamentos, telefones para surdos e cardápios em braile (SHIMOSAKAI, 2017).

Um dos hotéis mais famosos é o que possui o Selo, o Hotel Fazenda Parque dos Sonhos, situado na divisa entre os estados de São Paulo e Minas Gerais, o Hotel está a 15 quilômetros da cidade de Socorro (SP) fazendo parte deste município e se distanciando a 22 km de Bueno Brandão (MG) e a duas horas de São Paulo (140 Km) (SHIMOSAKAI, 2017).

O hotel conta com um vasto terreno natural com o Turismo rural e de aventura bem estabelecido, possibilitando o desfrute de cachoeiras, trilhas ecológicas e contato direto com a fauna e a flora. A infra-estrutura é composta por 20 apartamentos e 10 chalés, restaurante, lanchonete, loja, piscina coberta, saunas seca e úmida, salão de jogos, centro de eventos e sala de primeiros socorros (SHIMOSAKAI, 2017).

O destaque é para a Cachoeira dos Sonhos onde há formação de uma praia de água doce e entretenimento para toda a família com diversas atividades de água e terra no mesmo local, ambiente ideal para prática do EcoTurismo, Turismo de Aventura e Turismo Rural. Todas as dependências do Hotel Fazenda Parque dos Sonhos são adaptadas para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Além disso, a equipe é treinada para tenham todo conforto e segurança durante os passeios e atividades (PARQUE DOS SONHOS, 2018).

É evidente que o sucesso do Hotel inclui acessibilidade arquitetônica e também atitudinal com administradores conscientes em atender todo o tipo de público, e com uma visão positiva de que a segmentação do Turismo Acessível pode ser muito rentável. Desta forma, além das adaptações físicas, o investimento envolveu o treinamento de toda a equipe.

Mesmo com a lei exigindo 5% das unidades habitacionais acessíveis, das 30 acomodações disponíveis, 27 são adaptadas. Ou seja, o Hotel se direcionou para este segmento e se destacou por meio dele. Dentre as adaptações pode-se citar: “sistemas

de corrimão, cadeirinha adaptada para pessoas paraplégicas e tetraplégicas usadas na tirolesa, selas de cavalo para pessoas com deficiência e cadeirinha aquática para atividades feitas nas piscinas e na Cachoeira dos Sonhos”. Ou seja, a infraestrutura do hotel é completa quanto à acessibilidade incluindo toda a área externa de lazer. O hotel possui a certificação ABNT NBR ISO 21101:2014 e o Certificado de acessibilidade ABNT NBR 9050.

No Estado do Rio de Janeiro as adaptações são mais recentes, porém com estruturas modernas e urbanas com hotéis que se diferenciam dos citados em Socorro. Recentemente, inaugurou-se o primeiro hotel 100% acessível do país. Localizado no bairro Barra da Tijuca, o Hotel Venit + Mio Barra Hotel são considerados 4 estrelas e envolvem dois hotéis em apenas uma estrutura. São duas tipologias diferentes de hotéis, um hotel boutique e um corporativo, porém ambos foram construídos com o mesmo conceito, de envolver uma atividade inovadora incluindo as pessoas com deficiência em um ambiente sustentável, minimizando desperdícios e poluições (SHIMOSAKAI, 2017).

A acessibilidade e inclusão envolvem adaptações para pessoas com deficiência física e também visual, agregando elevadores adaptados para facilitar a mobilidade de cadeirantes e composto por identificação em braile e com sistema de voz, assim como acontece com os menus do restaurante, os quais, são elaborados também em braile, para que a leitura seja possível aos cegos. Outro ponto de destaque do hotel refere-se a sua área de lazer com uma piscina totalmente adaptada, incluindo equipamentos que facilitam a rotina das pessoas no ambiente externo, com rampa, corrimão, barra de apoio e cadeirinha elevatória conforme Figura 8.

Figura 8: Piscina adaptada



Fonte: Venit Barra, 2022.

Dos 170 quartos do Venit Barra, 11 são totalmente acessíveis, ou seja, mais que os 5% de exigência mínima. Porém, vale esclarecer que é considerado 100% acessível por incluir adaptações em toda a sua estrutura e não por possuir todos os apartamentos adaptados. Apesar disso, ainda não possui o Selo de Acessibilidade, mas possui o Selo INMETRO de eficiência energética no nível A, com soluções máximas de economia de recursos, fomentando um Turismo sustentável (SHIMOSAKAI, 2017).

Ainda no Rio de Janeiro vale destacar o Hotel Hilton Barra, também com uma acessibilidade avançada e ainda pouco vista pelo Brasil. São hotéis de uma rede luxuosa e que conta com “alarmes visuais em todas as áreas comuns do hotel, além de adaptação em elevadores, com painel adaptado, estacionamento e salas de reunião para hóspedes com deficiência. Menus em braile, facilidades para cão-guia, botão de emergência em telefones, rampas de acesso e outras medidas também foram implantadas” (SHIMOSAKAI, 2017).

Na análise bibliográfica deste trabalho, a cidade do Rio de Janeiro se destaca. Os documentos oficiais como as Cartilhas as quais citam muitos hotéis acessíveis. O Fasano não é 100% acessível, mas inclui vários ambientes adaptados como recepção, lobby,

restaurante, bar da piscina e área de lazer, além dos apartamentos adaptados que ficam dentro da margem exigida. Cita-se ainda o Windsor Miramar que possui quatro quartos com acessibilidade, também contendo apenas o valor mínimo exigido, mas com uma acessibilidade que se estende para as demais áreas do hotel, como o business center e a piscina (SHIMOSAKAI, 2017).

Há ainda um hostel considerado acessível na cidade carioca, oferecendo acessibilidade em apartamentos mesmo sendo no sistema de quartos compartilhados e permitindo a entrada de cão guia. Além disso, conta com rampas de acesso, luz de emergência no banheiro e demais medidas de acessibilidade nas áreas comuns. Hostel é uma categoria dentro de meios de hospedagem considerada acessível economicamente e, o Gaia Comfort pode ser um exemplo de meios de hospedagens que não se incluem nos mais luxuosos mas, que podem incluir todo o tipo de público (SHIMOSAKAI, 2017).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a análise bibliográfica embasada em documentos oficiais como as Cartilhas de Turismo, esse trabalho conseguiu alcançar os objetivos propostos, analisando o cenário da oferta dos hotéis acessíveis no Brasil, interna e externamente, mostrando a parte legal que envolve essa implementação.

Os resultados puderam demonstrar programas oficiais dentro do Turismo como o SBClass e os incentivos da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis em conjunto com a ABNT. Todas essas instituições e programas são engajados em padronizar e em fomentar a acessibilidade do setor turístico. Desta forma, com os materiais coletados, esse trabalho poderá instruir empreendedores a tornarem os empreendimentos acessíveis, descrevendo os quesitos práticos e legais necessários para a adaptação.

Com a análise do material SBClass, evidencia-se que não há um aprofundamento na Cartilha em relação à acessibilidade, presume-se que seja pelo fato de itens que estão dentro da lei. Ou seja, não podem entrar nas classificações por serem itens obrigatórios e não itens a diferenciarem-se dentre as categorias. Apesar disso, seria válido um aprofundamento maior da necessidade de equipamentos acessíveis na Cartilha, independente de serem requisitos da lei ou de somarem na classificação.

Os resultados também demonstraram que na análise da AIDH o maior avanço no quesito acessibilidade foi à implementação do Selo de Acessibilidade e Inclusão Social em parceria com a ABNT que auxilia os setores responsáveis por incentivar a implementação de equipamentos acessíveis, com o reconhecimento da atividade acessível, a possibilidade de fomento econômico e a minimização de riscos em relação a órgãos fiscalizadores. Apesar de ser um Selo importante, a análise demonstrou que apenas dois hotéis no país o possuem e localizam-se na mesma cidade, Socorro no interior do Estado de São Paulo.

Em relação ao cenário da oferta de hotéis, percebe-se que os Estados do Rio de Janeiro e São Paulo se destacam com empreendimentos acessíveis dentro das unidades habitacionais e também nos equipamentos de lazer.

Apesar disso, essas adaptações ocorreram recentemente e ainda ficou evidente que a evolução é lenta, fazendo com que a porcentagem mínima de unidades habitacionais fosse diminuída de 10 para 5%, o que demonstra a necessidade de implemento na melhoria no quadro de funcionários, necessitando uma expansão para que os prédios antigos sejam vistoriados para subsequente regularização e para que os novos possam atender as pessoas com deficiência de forma efetiva. Além disso, a baixa quantidade de hotéis com o Selo evidencia o longo caminho a se percorrer para que a padronização e o cumprimento da lei possam ser efetivados na rede hoteleira brasileira.

Esse déficit do setor hoteleiro em não incluir ambientes totalmente adaptados prejudica não apenas as pessoas com deficiência, mas também provoca uma visão desatualizada do potencial econômico dessa parte da população dentro do Turismo.

Apesar disso, juntamente com a implantação das normas de acessibilidade da ABNT, é possível viabilizar economicamente a implantação de projetos de inclusão econômica e social de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nas diversas modalidades de Turismo e hotelaria. Conforme abordado no referencial bibliográfico, o MTur há anos busca transformar o setor em um mecanismo de desenvolvimento econômico, criando ações para estruturar os empreendimentos turísticos, auxiliando o setor empresarial na adequação à acessibilidade. Enfatiza-se que a participação desses órgãos é essencial para instruir os empresários.

Neste sentido, os empreendedores possuem acesso às normas legais para terem orientação quanto ao implemento da acessibilidade, o que pode ser mais facilitado com o acesso de publicações científicas que os resumem e as expõem de maneira simplificada, como o atual trabalho no qual, utilizou-se de tabelas explicativas para expor a parte burocrática, facilitando o entendimento.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M.A.B; GUTIERREZ, G.L. **O lazer no Brasil**: de Getúlio Vargas à globalização. São Paulo: Phorte, 2011.

AGENCIA BRASIL. **Decreto regulamenta acessibilidade em hotéis**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-03/decreto-regulamenta-acessibilidade-em-hoteis-e-pousadas#:~:text=O%20governo%20federal%20regulamentou%2C%20por,acessibilida de%20a%20todas%20as%20pessoas>. Acesso em: 18. jan. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **Norma Brasileira (NBR) 9050**. Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INDÚSTRIAS DE HOTÉIS (AIDH). **Acessibilidade e inclusão na hotelaria e no turismo nacional**, 2015. Disponível em: <https://abihsp.com.br/2015/04/13/acessibilidade-e-inclusao-na-hotelaria-e-no-turismo-nacional/>. Acesso em: 15. fev. 2021.

BAVA, S. C. **A produção da agenda social mundial: uma discussão sobre contextos e conceitos**. PGU-AL, 2003.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em 06 de set. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.

BRASIL. **IBGE**. 2010. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-paulo/pesquisa/23/23612>> Acesso em: 06 de set. 2020.

BRASIL. **Ministério do Turismo**. Cartilha Santos para Todos, 2006.

BRASIL. **Ministério do Turismo**. Turismo no Brasil, 2009.

BRASIL. **Ministério do Turismo**. Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão, 2009.

BRASIL. **Ministério do Turismo**. Cartilha Acessível “Dicas para atender bem turistas com deficiência”, 2016.

BRASIL. **Segmentação do Turismo e o Mercado**. 2010. Disponível em: <http://www.Turismo.gov.br/sites/default/Turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Segmentaxo_do_Mercado_Versxo_Final_IMPRESSxO_.pdf> Acesso em 05 de set. 2020.

CERIGNONI, F.N. **Deficiência**: Uma questão política? Paullus, 2005.

CORIOLOANO, L. N. M. T. (org), **Turismo com ética**. Fortaleza: FUNECE, 2ª edição, 1998.

CORDE. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. **Conceito de deficiência física**, 1996.

DUMAZEDIER, J: **Lazer e Cultura Popular**, São Paulo, Perspectiva, 1979.
LOHMANN, G; PANOSSO, A.N. **Teoria do Turismo**: conceitos, modelos e sistemas. - São Paulo: Aleph, 2008.

MACEDO, S.R; ROCHA, C.A.S. Estrutura dos meios de hospedagem para pessoas com deficiência. **Navus**. Florianópolis, v. 6, n. especial, p. 67-76, 2016.

MARCELLINO, N.C. **Lazer e humanização**. Campinas, SP: Papirus, 2004.

OLIVEIRA, E.; et al. **Adaptações curriculares**: caminho para uma Educação Inclusiva. Rio de Janeiro: Sete Letras, 2008.

PANOSSO, A.N. **O que é Turismo**. São Paulo: Brasiliense, 2010.

PARQUE DOS SONHOS. **Hotel Fazenda**. Disponível em: https://parquedossonhos.com.br/?gclid=CjwKCAjw5s6WBhA4EiwACGncZdIDq7Zml0WFihy0n7VbQr6LwgYnDXw9n8ElpJgEGXqlalzHVbqJahoCSIYQAvD_BwE. Acesso em: 05. Abril. 2021.

SASSAKI, K. R. **Inclusão**: Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM (SBCLASS). **Cartilha de Orientação Básica**. Ministério do Turismo, 2010.

SHIMOSAKAI, R. **Hotéis com acessibilidade começam a se expandir no Brasil**, 2017. Disponível em: <https://ricardoshimosakai.com.br/hoteles-com-acessibilidade-comecam-a-se-expandir-no-brasil/>. Acesso em: 10. jan. 2021.

STAUDT, V. F.; CUNHA, A. M. **Parques Temáticos como Espaços de Lazer e Turismo: O Caso do Alpen Park em Canela-RS**. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ipa/index.php/folio/article/view/371>>. Acesso em 10 de jun. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ). **Leis e Acessibilidade**. Disponível em: <https://acessibilidade.ufrj.br/leis/#:~:text=LEI%20N%C2%BA%204.169%2C%20DE%204,especifica%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias..> Acesso em: 19. jan. 2021.

VAZ, D. **Movimentos Sociais e o Protagonismo das Pessoas com Deficiência**. SER Social, Brasília, v. 15, n. 32, p. 93-116, jan./jun. 2013.

WAGNER, B. **A dignidade da pessoa humana e o mínimo existencial**. . São Paulo: Quartier Latin, 2010.