

# **ACESSIBILIDADE DO DEFICIENTE FÍSICO: ANÁLISE NA HOTELARIA FRANCA**

Lígia Andrian Leal  
Bolsista de Iniciação Científica PIBIC / CNPq.  
Analúcia Bueno dos Reis Giometti – - Uni-FACEF.

## **INTRODUÇÃO**

A deficiência física se refere ao comprometimento do aparelho locomotor que compreende o sistema ósteo-articular, o sistema muscular e o sistema nervoso. Ou seja, a deficiência física é definida como sendo uma desvantagem de uma incapacidade que limita, ou impede, o desempenho motor de uma determinada pessoa.

O conceito de deficiência acompanha o homem desde o início da civilização tomando diferentes aspectos. Dependendo do momento histórico e sócio - cultural em que a questão da deficiência se situa, a abordagem utilizada assume paradigmas e passa a ser estudada sob uma nova ótica, não se limitando a uma visão simplesmente biológica onde, muitas vezes, deficiência se confunde com doença.

Um grande exemplo disto foi a ocorrência de duas guerras mundiais, que acarretou um aumento significativo do número de pessoas com deficiência de locomoção, audição e visão e tornou-se um importante marco histórico para o estudo da proteção das pessoas portadoras de deficiência.

É possível identificar mudanças nas relações da sociedade diante de pessoas com deficiência de várias formas. Uma delas é através do entendimento das mudanças introduzidas na legislação em diferentes aspectos, sejam em relação à educação, aos direitos adquiridos ou mesmo quanto às garantias e preocupações às práticas do lazer e turismo (SANSIVIERO E DIAS, 2004).

## 1 A DEFICIÊNCIA FÍSICA NO ÂMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL

Segundo a pesquisa feita por Sansiviero e Dias (2004), com dados da Organização Mundial da Saúde (OMS), estima-se que 10% da população dos países desenvolvidos são constituídos por pessoas com algum tipo de deficiência. Para os países em desenvolvimento esse número cresce para de 12% a 15%. Deste universo 20% seriam portadores de deficiência física. Com base em suas pesquisas, Sansiviero e Dias (2004) destacam que o índice percentual das deficiências físicas e suas causas no mundo são:

- 21% das deficiências têm origem em doenças crônico-degenerativas.
- 18% têm causas externas, como acidentes de trânsito, de trabalho e pela violência de uma forma geral.
- 16,8 % ocorrem por falta de assistência à mulher durante a gravidez.
- 16,6% das deficiências são motivadas por transtornos congênitos e pré-natais, isto é, ocorridos antes ou imediatamente após o parto.
- 11% resultam de desnutrição e outras causas ligadas às condições de miséria.
- 10% das deficiências são consequência do uso de álcool e de drogas.
- 6,6% acontecem em função de alterações psicológicas (SANSIVIERO E DIAS, 2004).

No Brasil, o número de pessoas portadoras de deficiência vem crescendo ao longo dos anos. Segundo o Censo do IBGE de 1991, a parcela de pessoas que apresentava algum tipo de deficiência era de apenas 1,1%. No Censo de 2000 este número subiu para 14,5% de pessoas com algum tipo de deficiência, o que representa aproximadamente 25 milhões de pessoas com deficiência física ou mental, ou ainda, de pessoas que declaram ter percepção de possuir incapacidades. Deste total, apenas 4% têm acesso a serviços especiais, visto que antes de tudo, essas pessoas sofrem de exclusão social. A diferença significativa entre os dois censos deve-se, principalmente, ao aumento da faixa etária da população do país. Ou seja, com o envelhecimento as pessoas começam a apresentar características semelhantes às apresentadas por pessoas com deficiência, conforme constatou um estudo realizado pela Fundação Getúlio Vargas e Banco do Brasil (2003).

O mesmo estudo também afirma que até 2025 a deficiência deve atingir uma parcela de 18,9% da população e a incapacidade por faixa etária uma parcela de 3,01%, o que significa um acréscimo de 30,6% e 16,3%, respectivamente, em relação a 2000.

Quando o assunto é o mercado de trabalho, o Brasil apresenta cerca de 26 milhões de trabalhadores com registro em carteira, sendo que apenas 537 mil apresentam algum tipo de deficiência, o que representa 2,05% da população deficiente economicamente ativa. Além disso, há uma significativa diferença na renda média do trabalhador com deficiência e dos sem deficiência: R\$ 529 e R\$ 643, respectivamente, segundo pesquisa da Fundação Getúlio Vargas e Banco do Brasil (2003).

Além das Normas da ABNT, que garantem as adaptações e as acessibilidades necessárias aos deficientes físicos, existe também o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE)<sup>1</sup>, cuja principal competência é acompanhar e avaliar o desenvolvimento da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. O CONADE, juntamente com os Conselhos Estaduais, Municipais e do Distrito Federal, acompanha e sugere medidas para o cumprimento da acessibilidade aos portadores de necessidades especiais.

A deficiência, e conseqüentemente a acessibilidade, é uma questão ainda a ser discutida. É gritante o contraste diante das desigualdades e da falta de adequações condizentes com a realidade atual. No Brasil, onde 10% da população são portadores de deficiência física locomotora, é preciso que as autoridades e a comunidade em geral se conscientizem de que esta população também tem direito a segurança, autonomia e, principalmente, ao livre acesso e se mobilizem.

## **2 A ACESSIBILIDADE NO ÂMBITO TURÍSTICO-HOTELEIRO**

O turismo é uma das atividades econômicas que mais vem crescendo nos últimos anos, o que acarreta geração de riquezas e promoção da distribuição de renda. A acessibilidade no turismo apresenta critérios, parâmetros, recomendações e informações para o exercício da plena cidadania aos que desejam usufruir os benefícios da atividade turística.

- A acessibilidade está se tornando uma questão bastante discutida nos últimos tempos, seja pelo aumento significativo de deficientes físicos ou pelo simples fato da falta de adaptações nos locais de acesso público para as pessoas com mobilidade reduzida.

A acessibilidade na hotelaria está presente no estudo realizado por Sansiviero e Dias (2004), onde é focada a questão da hospitalidade.

Os autores do trabalho chegaram à conclusão que o quadro hoteleiro da cidade de São Paulo está em constante mudança e alteração, e que nos últimos dez anos houve um relativo avanço das redes hoteleiras internacionais no país nesse quesito.

Esse estudo baseou-se no conceito de Lashley (2003) sobre hospitalidade, segundo o qual as relações de hospitalidade não se restringem apenas à prestação de serviços de hospedagem e alimentação, mas descrevem um relacionamento social, que se situa na base de toda a sociedade, que faz com que tanto os atos de hospitalidade como o comportamento hospitaleiro irem além de uma boa hospedagem.

A hospitalidade comercial ofertada para um tipo especial de hóspede não condiz com o alto número de deficientes, pois há pouca acessibilidade oferecida. É necessário enfatizar que a hotelaria tem em sua essência a prática do acolhimento e da hospitalidade, o que faz com que essas ações possuam um forte vínculo social, caracterizando-se como atividades desempenhadas por pessoas para outras pessoas e que apresentam relações interpessoais e sociais. A hospitalidade está intimamente ligada com a questão da acessibilidade.

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) afirma que a necessidade de se eliminar barreiras arquitetônicas na rede hoteleira e em outros empreendimentos foi explicitada pelas Leis Federais 10.098 / 2000 e 10.048 / 2000, que tratam a acessibilidade das pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida no Brasil.

A ABIH afirma também que os estabelecimentos de hospedagem devem dispor de, no mínimo, 5% (cinco por cento) do total de unidades habitacionais com mobiliário e banheiro acessíveis ao uso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

A Deliberação Normativa 429 de 2002 da EMBRATUR afirma que os meios de hospedagem devem garantir prioridade de ocupação às pessoas portadoras de deficiência (PPD) nas unidades habitacionais para seu uso.

Segundo o Manual de Orientações, Turismo e Acessibilidade (2006), os governos federal, estaduais e municipais devem fortalecer a legislação sobre acessibilidade nas respectivas instâncias para garantir que todas as pessoas tenham o mesmo direito de acesso aos espaços públicos, aos equipamentos, atrativos e serviços turísticos. Sendo assim, nas regiões turísticas, onde a questão da acessibilidade é real para os próprios habitantes e para os turistas, todo o esforço deve ser feito pelos gestores públicos e agentes locais para inserir nas políticas de turismo as necessidades de acessibilidade de todos os cidadãos.

Estas adaptações se referem à estrutura física dos estabelecimentos e ao atendimento diferenciado que deve ser necessariamente prioritário para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, tais como: assentos de uso preferencial sinalizados, mobiliário de recepção e atendimento adaptado à altura e à condição física, serviços de atendimento para pessoa com deficiência auditiva por intérpretes ou pessoas capacitadas em Libras<sup>2</sup>, disponibilidade de área especial para embarque e desembarque, locais de atendimento adequados, entre outros.

A acessibilidade no âmbito turístico-hoteleiro é uma questão nova, havendo, ainda, muito a ser discutido e analisado. Cabe aos órgãos públicos responsáveis fiscalizar e exigir que os estabelecimentos turísticos e hoteleiros se enquadrem dentro do parâmetro exigido para um mínimo de conforto e autonomia, pois no que diz respeito a esse setor em relação ao deficiente físico, a questão de maior relevância é justamente a adaptabilidade e, acima de tudo, a independência.

### **3 FRANCA, HOTELARIA E ACESSIBILIDADE**

Franca é uma cidade do interior paulista localizada no nordeste do estado de São Paulo que conta com uma área de 607 Km<sup>2</sup>, sendo 84 Km<sup>2</sup> é urbanizada. Tem latitude de -20,53861° e longitude de -20,53861°, a uma altitude é de 996 m.

O município apresenta uma vegetação predominantemente de cerrados, relevo de planalto com vales profundos escarpas abruptas e um clima tropical de altitude com inverno seco e verão úmido.

Sua população, segundo estimativas, é de 325 mil habitantes. Um dos principais itens de sua economia é a produção de calçados masculinos, o que tem forte relação com o turismo de negócios, além de um comprovado potencial turístico a ser explorado.

Franca, na qualidade de uma cidade de médio porte, apresenta uma rede hoteleira relativamente desenvolvida. É possível encontrar hotéis sofisticados, de redes mundialmente conhecidas, como também, encontra-se hotéis mais simples e menos arrojados. Foram pesquisados 20 estabelecimentos, relacionados a seguir.

- COMFORT HOTEL
- SHELTON INN HOTEL
- APART HOTEL FRANCA INN
- TOWER FRANCA HOTEL
- HOTEL CACIQUE
- JP PALACE HOTEL
- MORADA PARK HOTEL
- TRAJANO PALACE HOTEL
- HOTEL MIRIM
- NENA SUITE HOTEL
- HOTEL SOL DE ITAPUÃ
- IMPERADOR PALACE HOTEL
- HOTEL SANTA MÔNICA
- HOTEL MARCONI
- MINI HOTEL VITÓRIA
- HOTEL CENTRAL
- HOTEL LUA-LUA
- HOTEL SÃO SEBASTIÃO
- PENSÃO TOPÁZIO
- MINI HOTEL MARQUES

A primeira atividade para possibilitar a análise da acessibilidade no quadro hoteleiro francano foi a realização de uma coleta de dados e uma revisão bibliográfica. Esta etapa constituiu em analisar as bibliografias e as informações relacionadas ao tema para uma melhor abordagem prática da pesquisa.

Feita a coleta e análise da teoria obtida juntamente com alguns métodos já formulados, foi elaborada uma planilha com todas as adaptações exigidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), desde a entrada do estabelecimento, como os estacionamentos e áreas de lazer, até seu interior,

como as áreas de circulação, unidades habitacionais, banheiros e salas de convenções e reuniões.

Os itens colocados na planilha são os mais comuns e necessários para o mínimo de adaptabilidade à pessoa com deficiência física. Esta planilha foi utilizada na pesquisa de campo e contribuiu, posteriormente, para a análise e conclusão dos resultados.

Dos vinte hotéis pesquisados no município, apenas três não permitiram a entrada para levantamento das adaptações. Foram eles:

- IMPERADOR PALACE HOTEL
- HOTEL LUA-LUA
- PENSÃO TOPÁZIO

Após a visita a todos os estabelecimentos e de posse do levantamento das adaptações, foi elaborada outra planilha para uma melhor análise das adaptações encontradas nos estabelecimentos.

Nesta planilha levaram-se em consideração as adaptações obrigatórias e as não obrigatórias. Ou seja, algumas adaptações e itens são optativos, e sendo assim a falta destes não faz do estabelecimento não acessível.

O caixa de auto-atendimento bancário, por exemplo, não é um item obrigatório. Não havendo, o estabelecimento é considerado acessível no item de “caixa de auto-atendimento bancário”. Havendo, o equipamento deve, necessariamente, estar dentro das normas de acessibilidade aos portadores de deficiência física, sob pena de ser considerado não acessível nesse quesito.

No desenvolvimento deste trabalho procurou-se estudar e analisar a acessibilidade ao deficiente físico na hotelaria, sob uma visão empreendedora de profissionais de turismo e hotelaria, de uma forma qualitativa e quantitativa.

Para a análise dos dados e conseqüentemente sua conclusão, foi considerada a planilha com todas as informações obtidas.

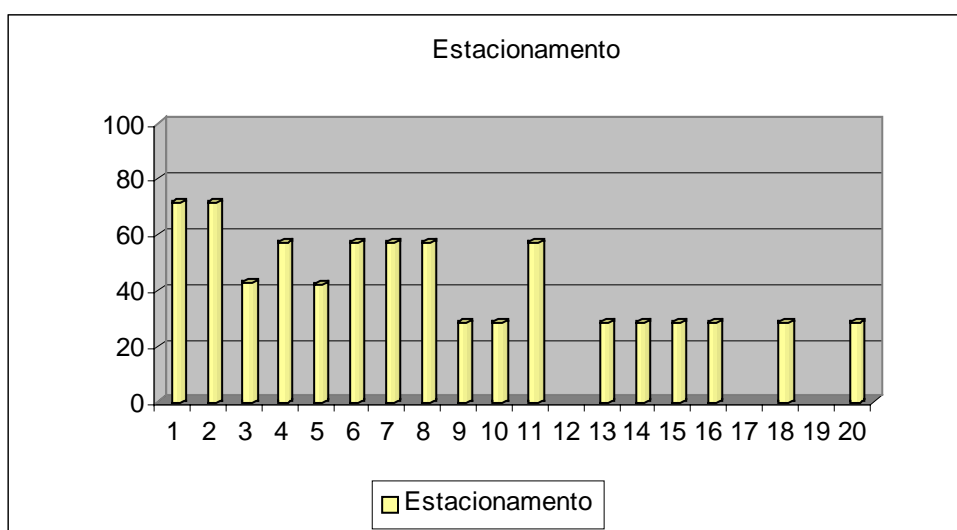
Considerando os resultados como um todo, foi retirada a média de adaptação de todos os hotéis, separadamente por itens.

Abaixo constam os números correspondentes aos hotéis visitados:

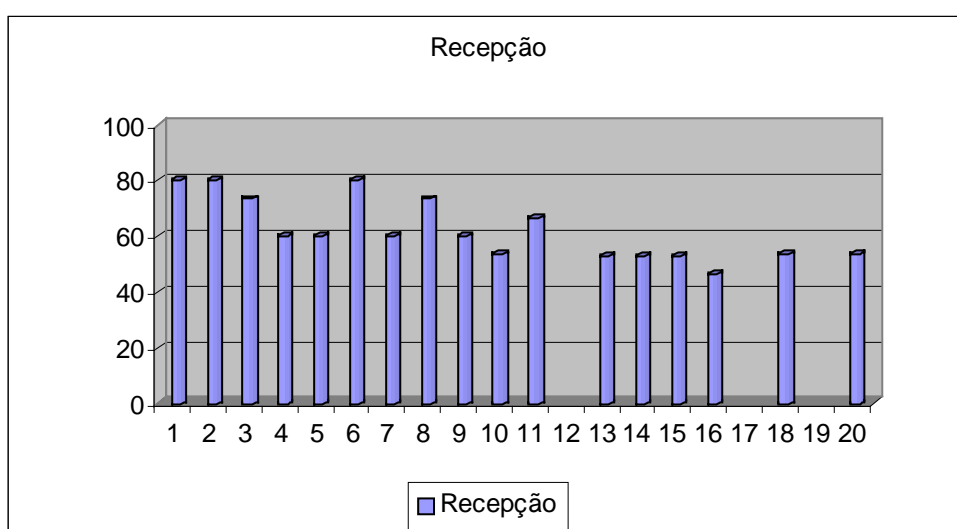
|                                  |                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>1. COMFORT HOTEL</b>          | <b>11. HOTEL SOL DE ITAPUÃ</b>    |
| <b>2. SHELTON INN HOTEL</b>      | <b>12. IMPERADOR PALACE HOTEL</b> |
| <b>3. APART HOTEL FRANCA INN</b> | <b>13. HOTEL SANTA MÔNICA</b>     |
| <b>4. TOWER FRANCA HOTEL</b>     | <b>14. HOTEL MARCONI</b>          |
| <b>5. HOTEL CACIQUE</b>          | <b>15. MINI HOTEL VITÓRIA</b>     |

|                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <b>6. JP PALACE HOTEL</b>      | <b>16. HOTEL CENTRAL</b>       |
| <b>7. MORADA PARK HOTEL</b>    | <b>17. HOTEL LUA-LUA</b>       |
| <b>8. TRAJANO PALACE HOTEL</b> | <b>18. HOTEL SÃO SEBASTIÃO</b> |
| <b>9. HOTEL MIRIM</b>          | <b>19. PENSÃO TOPÁZIO</b>      |
| <b>10. NENA SUITE HOTEL</b>    | <b>20. MINI HOTEL MARQUES</b>  |

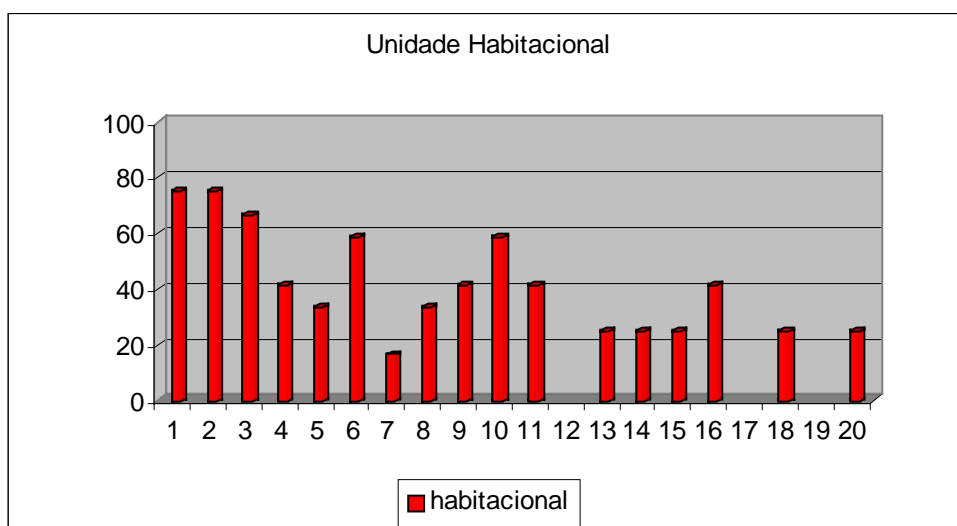
No estacionamento foram analisados itens como: vagas para deficientes físicos, símbolo internacional de acesso, fácil acesso à entrada para o estabelecimento, escadas, rampas, corrimãos etc. Apenas dois estabelecimentos atingiram mais de 60% de adaptação no item “estacionamento”.



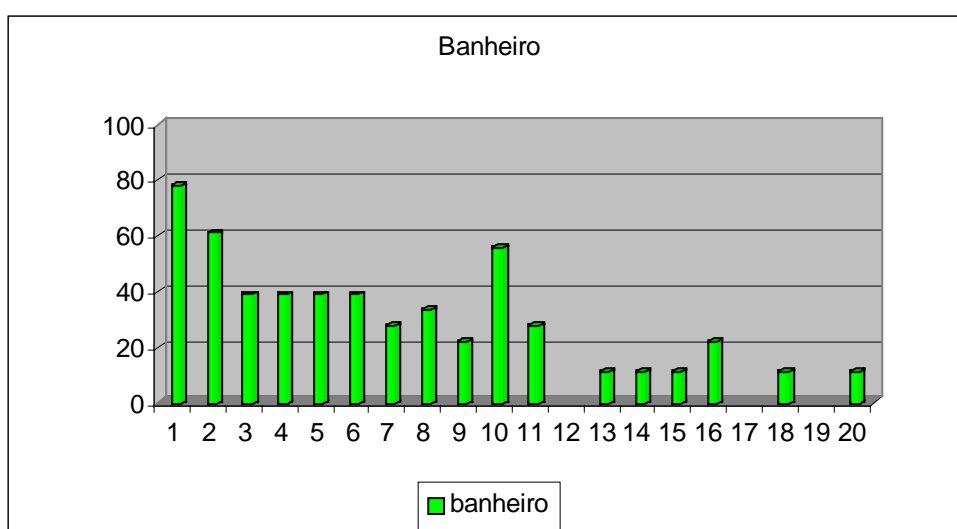
Para a recepção, consideraram-se os itens mais essenciais como: balcão de atendimento, piso, elevadores, sinalização, banheiros, áreas de rotação, entre outras. Constatou-se que apenas quatro estabelecimentos hoteleiros atingiram pelo menos 70% de adaptação no item “recepção”.



Nas unidades habitacionais, analisaram-se itens como: altura da cama, área de rotação, tamanho e largura da porta, maçanetas e interruptores, televisão, telefones, e outros. Verificou-se que apenas dois estabelecimentos ultrapassaram 70% de adaptação nas unidades habitacionais.

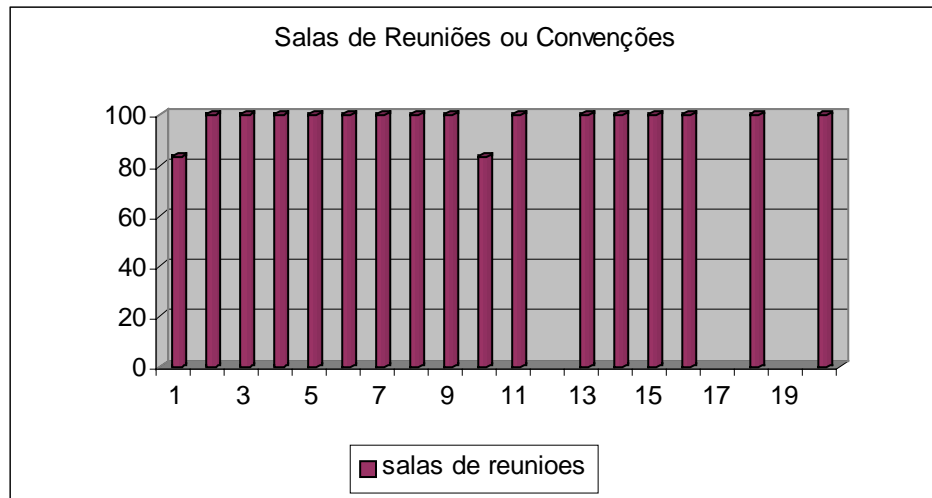


Nos banheiros das unidades habitacionais, foi analisada a altura e a largura das portas, área de circulação, altura dos objetos e utensílios, altura do lavatório, piso, chuveiro, entre outros. Constatou-se que apenas um ultrapassou 70% de adaptabilidade.

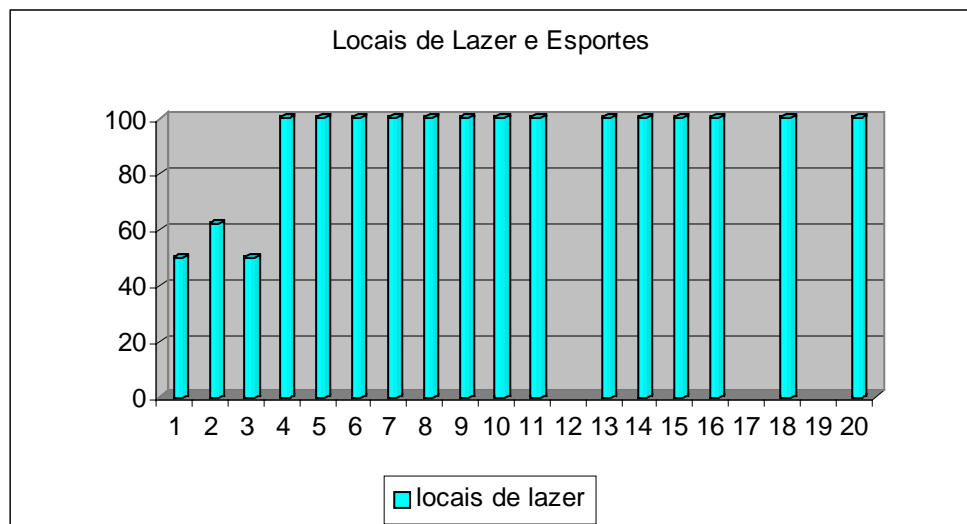


Nas salas de reuniões ou convenções, foi analisado o fácil acesso, a área reservada para o público com deficiência, o tamanho dos espaços reservados, entre outros. Por não ser um item obrigatório nos estabelecimentos, os que não apresentam salas de reuniões ou convenções são considerados acessíveis no item “salas de reuniões ou convenções”, porém os que apresentaram, foram analisadas

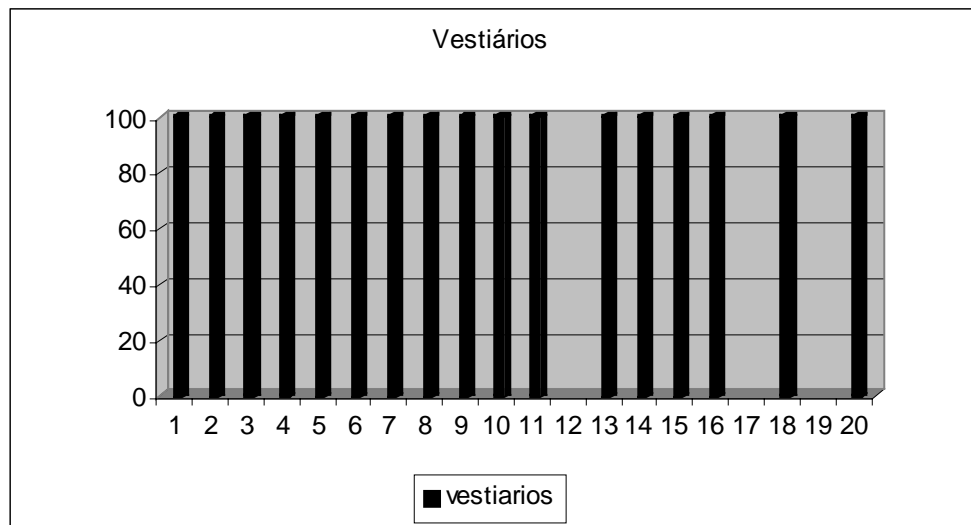
as condições oferecidas. Nessas condições, todos os estabelecimentos ultrapassaram 80% de acessibilidade.



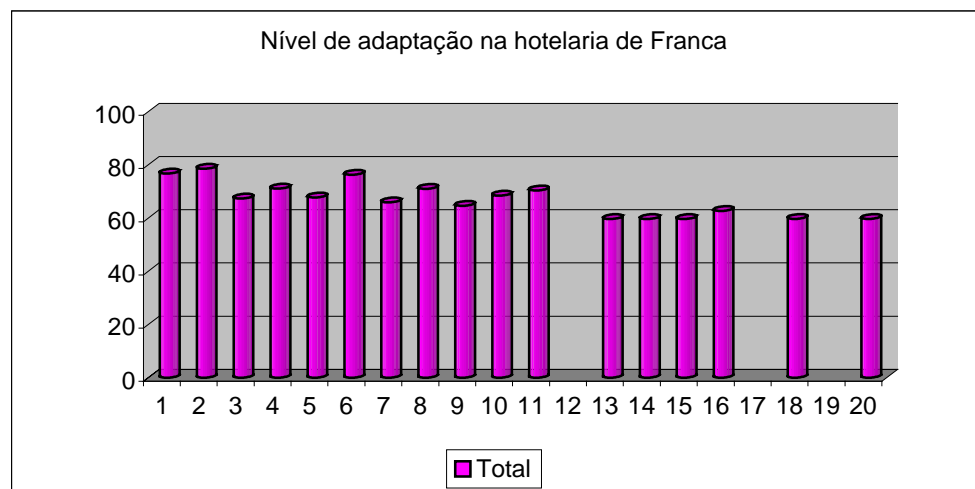
Nos locais de lazer, esporte e turismo foram considerados itens como: fácil acesso, rampas, escadas, corrimãos, piso, banheiros, piscinas, arquibancadas etc. Por também não ser um item obrigatório nos estabelecimentos, os que não apresentam locais de lazer, esporte e turismo, são considerados acessíveis neste item. Dos que apresentam, nenhum ultrapassou a margem de 65% de acessibilidade.



Nos vestiários, analisaram-se itens como: fácil acesso, tamanho e altura das portas, armários, espelhos, bancos etc. Como o vestiário não é um item obrigatório, e considerando que dos estabelecimentos visitados nenhum possui vestiário, constata-se que todos são acessíveis no item “vestiários”.



Após a análise por itens, foi feita uma média geral de todas as adaptações oferecidas pelos estabelecimentos hoteleiros de Franca. O resultado foi que dos vinte hotéis existentes em Franca que compuseram esta pesquisa, apenas seis estabelecimentos ultrapassam a margem de 70% de adaptabilidade para o acesso do deficiente físico.



Considerando que o universo pesquisado através do presente trabalho englobou a quase totalidade dos hotéis existentes no município de Franca e que se verificou que nenhum estabelecimento atingiu a margem de pelo menos 80% das normas federais, conclui-se que o quadro hoteleiro de Franca é inadequado aos parâmetros exigidos.

Com base nos resultados obtidos, o trabalho buscará incentivar os gestores de empresas hoteleiras a investirem e se adaptarem às condições mínimas exigidas para a autonomia do deficiente físico perante este setor.

Se Franca, como pólo de turístico de negócios, não oferece as condições de adaptabilidade na hospedagem para as pessoas com imobilidade ou incapacidade física, torna-se, assim, ineficiente nos serviços oferecidos, já que o público alvo está cada vez mais inserido no mercado de trabalho.

---

<sup>1</sup> Órgão superior de deliberação colegiada, criado pela Medida Provisória nº. 1799-6/1999, inicialmente no âmbito do Ministério da Justiça. Em maio de 2003 o Conselho, por meio da Lei nº. 10.683 / 2003, passou a ser vinculado à Presidência da República por meio da Secretaria Especial dos Direitos Humanos.

<sup>2</sup> Língua Brasileira de Sinais.

## REFERÊNCIAS

ABIH – Disponível em : <[http://www.abih-](http://www.abih-sc.com.br/detalhe.php?cd_secao=121&menu=INFORMAÇÕES%20GERAIS)

[sc.com.br/detalhe.php?cd\\_secao=121&menu=INFORMAÇÕES%20GERAIS](http://www.abih-sc.com.br/detalhe.php?cd_secao=121&menu=INFORMAÇÕES%20GERAIS)>

Acesso em 26 de dezembro de 2007.

Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 15250, NBR 15290, NBR 9050, NBR 13994, NBR 14022, NBR 14021, NBR 15320 e NBR 14273.

DAVIES, Carlos Alberto. Manual de hospedagem. 2 ed. Caxias do Sul: editora EDCS, 2003.

Decreto Nº. 5.296 –

Disponível em :

<[http://www.trt02.gov.br/geral/tribunal2/Legis/Decreto/5296\\_04.html](http://www.trt02.gov.br/geral/tribunal2/Legis/Decreto/5296_04.html)> Acesso em 10 de dezembro de 2007.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo. 3 ed. São Paulo. Editora Futura, 2000.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS E BANCO DO BRASIL – Disponível em :

<[http://www.fgv.br/cps/deficiencia\\_br/PDF/PPD\\_Sumario\\_Executivo.pdf](http://www.fgv.br/cps/deficiencia_br/PDF/PPD_Sumario_Executivo.pdf)> Acesso em 16 de dezembro de 2007.

Lei Nº. 10.048 – Disponível em : <<http://www.crfaster.com.br/dcr03.pdf>> Acesso em 18 de dezembro de 2007.

Lei Nº. 10.098 – Disponível em :

<<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/2000/10098.htm>> Acesso em 15 de dezembro de 2007.

---

Lei Nº. 7.853 - Disponível em :

<[http://www.trt02.gov.br/geral/tribunal2/Legis/Leis/7853\\_89.html](http://www.trt02.gov.br/geral/tribunal2/Legis/Leis/7853_89.html)> Acesso em 18 de janeiro de 2008

Lei Nº. 7.405 – Disponível em:

<[http://www.arquitetura.com.br/acessibilidade/lei\\_n\\_7405.htm](http://www.arquitetura.com.br/acessibilidade/lei_n_7405.htm)>

Acesso em 18 de janeiro de 2008.

Lei Nº. 8.160 – Disponível em <<http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/LEIS/L8160.htm>>

Acesso em 18 de janeiro de 2008.

Lei Nº. 11.126 – Disponível em : <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/\\_Ato2004-2006/2005/Lei/L11126.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11126.htm)> Acesso em 18 de janeiro de 2008.

MANUAL DE ORIENTAÇÕES, TURISMO E ACESSIBILIDADE, 2006 -

Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Política de Turismo. Turismo e Acessibilidade. 1 ed. Brasil, 2006.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; ESPINDOLA, Carlos Roberto. Trabalhos Acadêmicos: Recomendações Práticas. 1 ed. São Paulo. Editora Copidart, 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE – OMS – Disponível em :

<<http://www.entreamigos.com.br/textos/deffis.html>> Acesso em 05 de maio de 2007.

PASSAFARO, Edílson (ORG). Guia de Acessibilidade em Edificações. Publicado pela Comissão de Acessibilidade (CPA) da Secretaria da Habitação e Desenvolvimento Urbano da Prefeitura de São Paulo (SEHAB), 2ed, 2002.

SANSIVIERO E DIAS, 2004 – Disponível em:

<<http://www2.anhembi.br/publique/media/simone>> Acesso em 27 de dezembro de 2007.

SILVA, 2006 – Disponível em :

<[http://www.cet.unb.br/index.php/cet/hospitalidade\\_titulo1/deficientes\\_enfrentam\\_dificuldades\\_ao\\_se\\_hospedar\\_em\\_hotéis\\_de\\_brasília](http://www.cet.unb.br/index.php/cet/hospitalidade_titulo1/deficientes_enfrentam_dificuldades_ao_se_hospedar_em_hotéis_de_brasília)> Acesso em 5 de abril de 2007.

VALERIE, Paul; CHRISTINE, Jones. Manual de Operações de Alojamento na Hotelaria. 1 ed. Portugal: Edições CETOP, 182p. (29 – 31).

Guia Turístico de Franca 2006/2007.1 ed. 2006. Prefeitura de Franca.

Especialista diz que valorização do turista deficiente é atitude de mercado -

Disponível em :

<<http://institucional.turismo.gov.br/portalmtur/opencms/institucional/noticias/arquivos/>>

---

especialista diz valorizacao turista deficiente atitude mercado.html> Acesso em 26 de novembro de 2007.

Disponível em:

<<http://www.senado.gov.br/paulopaim/Grandes%20temas/deficientes/noticias/2005/18042005.html>> Acesso em: 5 de abril de 2007.

Disponível em : <<http://www.soleis.adv.br/deficientes.htm>> Acesso em 05 de dezembro de 2007.