

TURISMO ACESSÍVEL E INCLUSIVO – UMA REALIDADE POSSÍVEL¹

*SANDRA FILOMENA WAGNER KIEFER**

*MARIA CONSTANÇA MADUREIRA HOMEM DE CARVALHO***

Enabling access to tourism is our priority.... Accessible tourism is not a niche market; it's a demographic explosion and we will all feel the effects. We have to improve access now.

Lilian Müller, the European Network for Accessible Tourism President

RESUMO

As pessoas com deficiência devem usufruir, em igualdade de condições, dos serviços e produtos turísticos, os quais devem ser adequados para tal. No contexto dos princípios da dignidade humana, da igualdade, da cidadania e da democracia, o turismo acessível e inclusivo é um meio de garantir a elas o direito ao lazer. A acessibilidade e a não discriminação devem orientar a atuação do Estado e dos empresários do setor de turismo, visando a eliminação de barreiras físicas e comportamentais que impeçam ou dificultem a fruição dos seus produtos e serviços.

PALAVRAS-CHAVE: Acessibilidade. Deficiência. Direito ao lazer. Turismo.

1. INTRODUÇÃO

Há uma escassez de estudos na área do Direito abordando o tema Turismo. Mais raros ainda são os trabalhos voltados ao Turismo Inclusivo Acessível. Por isso, a motivação deste artigo, que pretende sensibilizar e provocar o debate das questões envolvendo o público consumidor do turismo que possui alguma deficiência. Além disso, as Autoras têm constatado a necessidade de levar à discussão o tema para chamar a atenção e conscientizar empresários e órgãos públicos envolvidos com o turismo. Ações imediatas devem ser executadas visando a adequação dos produtos e serviços para atender a demanda das pessoas com deficiência, demanda esta exacerbada pela realização dos próximos megaeventos esportivos no Brasil (Copa do Mundo de 2014 e Jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2016). Eis um cenário propício à superação dos desafios do turismo para oferecer as melhores condições de acessibilidade dos seus produtos e serviços.

¹ Trabalho resultante de pesquisa no Grupo de Pesquisa de Políticas Públicas, Direitos Fundamentais e Desenvolvimento do Mestrado em Direito da Universidade Cândido Mendes – UCAM.

* Advogada formada pela Universidade de São Paulo - USP. Mestranda em Direito Econômico e Desenvolvimento pela UCAM, Rio de Janeiro. E-mail: mskiefer@globo.com.

** Advogada formada pela UCAM, Rio de Janeiro, professora de Direito na UCAM e mestranda em Direito Econômico e Desenvolvimento pela UCAM, Rio de Janeiro. E-mail: mcmhc@globo.com.

Anais do I Simpósio Internacional de Estudos sobre a Deficiência – SEDPcD/Diversitas/USP Legal – São Paulo, junho/2013

Demais, na atividade plural do turismo, direitos de cidadania convivem em sintonia com direitos ao lazer, à felicidade, à cultura, à liberdade de ir e vir. Nesse sentido, se abordará especificamente a questão da acessibilidade e da não discriminação na atividade turística, não bastando a adaptação da infraestrutura e dos equipamentos, mas também a conscientização e eliminação das barreiras pessoais e de atitude. Desta forma, o treinamento do pessoal envolvido é tão importante quanto o oferecimento de espaços acessíveis e equipamentos/materiais específicos, como material em Braille, telefones para pessoas com deficiência auditiva, rampas, banheiros adaptados e outros tantos, como se abordará.

2 O TURISMO - BREVES CONSIDERAÇÕES

O turismo é um fenômeno social, econômico e cultural que provoca a movimentação de pessoas. É ramo próprio das ciências sociais e não das ciências econômicas porque, embora forças econômicas possam impulsionar esses deslocamentos, ele transcende a esfera das relações de uma balança comercial. Segundo a *The World Tourism Organization (UNWTO)*, turismo é o movimento de pessoas a lugar diverso do qual habitam. Ou seja, turismo é a realização de viagens para local diverso daquele de moradia, com o fim de lazer, passeio, negócios, religião ou outra atividade. E mais, é algo complexo, por reunir fenômenos e relações decorrentes de deslocamentos dessas pessoas. O turismo pode contribuir para combater a sazonalidade da rede hoteleira em períodos de baixa ocupação, movimentar os setores que se beneficiam com o aumento do fluxo de viajantes, além de potencializar o produto turístico pela inclusão social, erradicação da pobreza e o acesso à informação. O turismo, cuja cadeia produtiva é integrada por mais de 50 subcategorias econômicas (transportes, hotelaria, restaurantes, entretenimento, por exemplo), permite que, diante de boas práticas, se possa gerar renda e emprego, proporcionar diversão, conhecimento e acesso à cidadania sem distinção de público. Conhecer os visitantes é passo fundamental para preparar e adequar um destino para o bem receber e para a conquista de novos patamares. Entre as tarefas primordiais da gestão turística, segmentar mercados é condição *sine qua non* para seu planejamento e promoção. Os conhecimentos acumulados por meio de pesquisas sobre sazonalidade, perfis de demanda, necessidades e desejos irão delimitar o grau de eficácia das técnicas mercadológicas de publicidade, promoção e ações apropriadas.

Na definição do Ministério do Turismo (MTur) “produto turístico” é “o conjunto de atrativos, equipamentos e serviços turísticos acrescidos de facilidades, localizados em um ou mais municípios, ofertado de forma organizada por um determinado preço”, cujo rol inclui,

Anais do I Simpósio Internacional de Estudos sobre a Deficiência – SEDPCD/Diversitas/USP Legal – São Paulo, junho/2013

parques, praias, museus, monumentos (produtos físicos), festividades e manifestações culturais (produtos culturais), entre muitos. Em se tratando da gestão turística, principalmente diante de necessidades de atuação estatal, urge que as políticas públicas se concentrem no incentivo, promoção e fiscalização da atividade. Tudo isso com fundamento no escopo traçado na Constituição, em especial no seu art. 180, que não só introduziu ineditamente o turismo em uma carta política como também o elevou à categoria de atividade econômica responsável pelo desenvolvimento socioeconômico e, portanto, digno de promoção e incentivo pelo Poder Público. O turismo também consta do texto constitucional, por via indireta, no art. 6º, que prescreveu o direito de todos ao lazer, sendo o turismo uma de suas formas. De notar, inclusive, que assegurar às crianças e adolescentes, com absoluta prioridade, os direitos ao lazer, à cultura e à convivência comunitária são deveres da família, da sociedade e do Estado, consoante disposto no art. 227 da Constituição.

Os anos 70 marcaram a chegada de redes hoteleiras internacionais a cidades como Rio de Janeiro e São Paulo, que passaram a concentrar grandes eventos, como congressos internacionais, competições da F-1 e Rio/Eco'92 (Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento). O Rio de Janeiro sediou os Jogos Pan-Americanos e Parapan-Americanos (2007) e a Rio + 20 (Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável), além dos eventos tradicionais como *Réveillon* e Carnaval. Desde então, a cadeia do turismo procurou acompanhar as tendências mundiais, entre as quais, a do turismo inclusivo e acessível. Sedar grandes eventos esportivos ensejará a oportunidade de enfrentar os desafios dessa demanda turística, cujo maior legado não se restringirá aqueles que visitarão o país à época, mas aos que os sucederão, como também aos que aqui habitam. Esse contingente temporário de visitantes certamente exercerá uma pressão sobre os responsáveis pela implantação de melhores e adequadas condições de infraestrutura básica, mobilidade e acessibilidade. O turismo não pode e não estará imune a esse processo.

3 AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E A GARANTIA DOS SEUS DIREITOS

Existindo inúmeras definições de deficiência, no presente adota-se a da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Convenção da ONU)

(...) Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas.

Com efeito, a deficiência é resultante “da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas”. (Convenção da ONU, preâmbulo, letra “e”). Vale lembrar que, apesar da Constituição utilizar a expressão “pessoa portadora de deficiência”, e da maioria da legislação infraconstitucional que trata do assunto² fazer uso dessa expressão ou outras, como “deficiente”, “portador de deficiência” ou “portador de necessidades especiais”, atualmente a expressão mais indicada e que aqui se utiliza é a adotada pela Convenção da ONU: “pessoa com deficiência”. Por sua vez, assim como são diferentes as deficiências e as pessoas em si, diferentes são suas necessidades para que possam participar efetivamente da vida social. No contexto dos princípios da dignidade humana, da igualdade, da cidadania e da democracia, o turismo acessível e inclusivo é um meio de garantir às pessoas com deficiência o direito ao lazer e à cultura, dentre outros.

4 A IMPORTÂNCIA DA CONSCIENTIZAÇÃO DO SETOR DE TURISMO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Como bem ressalva o professor Luiz Alberto Araujo, todas as pessoas têm o direito à diversão, inclusive aquelas com deficiência. Em suas palavras: “Não seria possível imaginar a vida do indivíduo com deficiência sem o mínimo de lazer. Esse direito se revela, desde as práticas esportivas, até mesmo, a frequência em locais públicos, como cinemas, museus, teatros, estádios esportivos etc.” (2011, p. 60). Fica patente que o mercado de turismo deve oferecer produtos e serviços acessíveis, livres de qualquer discriminação, aos consumidores com deficiência. Segundo o Relatório Mundial Sobre a Deficiência (2011, p. xi), mais de um bilhão de pessoas no mundo possuem algum tipo de deficiência. Além disso

Há cerca de 785 (15,6% de acordo com a Pesquisa Mundial de Saúde) a 975 (19,4% de acordo com a Carga Global de Doenças) milhões de pessoas com 15 anos ou mais que vivem com alguma deficiência, com base nas estimativas populacionais de 2010 (6,9 bilhões de habitantes, com 1,86 bilhões de pessoas menos de 15 anos). (...) Incluindo as crianças, estimou-se que mais de um bilhão de pessoas (ou cerca de 15% da população mundial) estariam vivendo com alguma deficiência. (2011, p. 46)

² Não se pretendeu esgotar a análise nem a citação da legislação relacionada ao tema. Ver: Pessoa com Deficiência Legislação Federal. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR)/Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD), 2012.

No Brasil, cerca de 46 milhões de brasileiros (cerca de 24% da população) declararam possuir pelo menos uma das deficiências investigadas (intelectual, motora, visual e auditiva), segundo o Censo de 2010, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)³. Não há dúvidas, assim, do grande potencial dos consumidores com deficiência para o turismo.

Feitas tais considerações, ressalte-se que o Brasil é signatário da Convenção da ONU e, como Estado Parte, reconheceu o direito das pessoas com deficiência de participar na vida cultural, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, e deve tomar as medidas apropriadas para que possam ter acesso a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais, tais como serviços turísticos (art. 30, 1, “c”). E mais, também deve tomar medidas para que participem de atividades de lazer, assegurando que tenham acesso a locais de eventos turísticos e aos serviços prestados por pessoas ou entidades envolvidas na organização de atividades de lazer (art. 30, 5, “c” e “e”). Desta feita, o Estado e a sociedade civil devem trabalhar para atingir os objetivos da Convenção: eliminar a discriminação e a exclusão, e criar sociedades que valorizem a diversidade e a inclusão. A legislação infraconstitucional também contempla a garantia dos direitos ao lazer, à cultura e ao turismo às pessoas com deficiência⁴. Portanto, é dever de todos que atuam no setor turístico providenciar para que tais pessoas possam contratar e usufruir os seus produtos e serviços.

5 A ACESSIBILIDADE E A NÃO DISCRIMINAÇÃO

De início, importante a visão do professor Luiz Alberto Araujo sobre o direito à acessibilidade: “é direito instrumental, pois viabiliza a existência de outros direitos. Sem a acessibilidade, não se pode falar em direito à saúde, em direito ao trabalho, em direito ao lazer, dentre outros. Se não pode se locomover, como poderá ir trabalhar?” (2011, p. 59). E tornar um local acessível para pessoas com deficiência envolve muito mais que construir uma rampa ou um banheiro adaptado. Não bastam instalações e equipamentos, como se abordará, mas devem ser removidas as barreiras que impedem que as pessoas com deficiência participem com segurança e em igualdade de condições com as demais pessoas, das atividades. A Convenção da ONU, art. 9, dispõe sobre acessibilidade⁵ de forma bem esclarecedora e merece atenção. Apesar do artigo ser dirigido aos Estados Partes, da mesma

³ Mais informações sobre o Censo Demográfico 2010 e as pessoas com deficiência, ver: Censo Demográfico 2010. Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência.

⁴ Cita-se, a exemplo, a Lei nº 7.853/89 e o Decreto nº 3.298/99 que a regulamenta.

⁵ Mais informações sobre acessibilidade, ver íntegra da Lei nº 10.098/00.

forma afeta o âmbito privado, já que os serviços e instalações privados abertos ao público ou de uso público devem estar em conformidade no tocante à acessibilidade (BARCELLOS; CAMPANTE, 2012, p. 182). Isso vale, obviamente, para o setor turístico⁶. Para Ana Paula de Barcellos e Renata Campante (2012, p.176-177)

A acessibilidade (...) é o mecanismo por meio do qual se vão eliminar as desvantagens sociais enfrentadas pelas pessoas com deficiência (...). Não é possível falar em direitos das pessoas com deficiência à educação, à saúde, à inserção no mercado de trabalho, ou a quaisquer outros direitos [aqui também compreendido o direito ao lazer], se a sociedade continuar a se organizar de maneira que inviabilize o acesso dessas pessoas a tais direitos (...). A acessibilidade, nesse sentido, é uma pré-condição ao exercício dos demais direitos por parte das pessoas com deficiência. (...)

Outro ponto importante é a forma pela qual os produtos turísticos podem se adaptar para receber as pessoas com deficiência. É fundamental não haver qualquer tipo de discriminação⁷. A Constituição repudia a discriminação em seu art. 3º, o que faz com que se deva ter cautela nas atitudes, decisões e quaisquer atos que possam vir a ser caracterizados como discriminatórios. Demais, é sempre bom lembrar que “... a discriminação (...), por causa da deficiência ocorre o tempo todo e, quase sempre, não de forma consciente; às vezes, até movida por boas intenções.” (FÁVERO, 2007, p. 35). Vale citar, também, a abordagem interessante sobre as várias formas de discriminação que o *Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA), Title 42, Chapter 126, Sec. 12101, “a” 5* faz

individuals with disabilities continually encounter various forms of discrimination, including outright intentional exclusion, the discriminatory effects of architectural, transportation, and communication barriers, overprotective rules and policies, failure to make modifications to existing facilities and practices, exclusionary qualification standards and criteria, segregation, and relegation to lesser services, programs, activities, benefits, jobs, or other opportunities;

É certo que nem toda diferenciação se traduz na tão repudiada discriminação. A própria Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação

⁶ Há empresas e órgãos que oferecem soluções, estudos e treinamentos em acessibilidade. Como exemplo, o Laboratório ADAPTSE, do Departamento de Projetos da Escola de Arquitetura da UFMG.

⁷ “Discriminação por motivo de deficiência” “significa qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro. Abrange todas as formas de discriminação, inclusive a recusa de adaptação razoável;” (art. 2 da Convenção da ONU). Já para a Convenção da Guatemala, a “discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência” é “ toda diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, antecedente de deficiência, consequência de deficiência anterior ou percepção de deficiência presente ou passada, que tenha o efeito ou propósito de impedir ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício por parte das pessoas portadoras de deficiência de seus direitos humanos e suas liberdades fundamentais.”

contra as Pessoas Portadoras de Deficiência (Convenção da Guatemala) aceita a existência de diferenciação⁸. Ou seja, as adaptações e diferenciações são aceitas quando necessárias e não discriminatórias. E ressalte-se: a pessoa com deficiência deve ter o direito de aceitar ou não o tratamento, equipamento ou local adaptado ou diferenciado!

6 O TURISMO ACESSÍVEL E INCLUSIVO – UMA REALIDADE POSSÍVEL

As populações estão envelhecendo com maior qualidade de vida, gerando diversificação da clientela em busca de lazer e novas experiências. Ao mesmo tempo, os megaeventos esportivos aumentam a pressão sobre a urgência e a importância de se equipar e atualizar produtos e serviços turísticos na medida das necessidades específicas dos clientes, inclusive aqueles com deficiência. O cenário é propício à superação dos desafios para oferecer as melhores condições de acessibilidade, e que fique claro: na atividade plural do turismo, direitos de cidadania convivem em sintonia com direitos ao lazer, à felicidade, à cultura e à liberdade de ir e vir. Além disso, embora associada à hospedagem, a hospitalidade não lhe é privativa como ‘insumo básico’⁹ (CASTELLI, 2006, p.2). Os princípios universais da hospitalidade também permeiam o desenvolvimento do turismo: segurança, conviviabilidade, cuidados ininterruptos e coerência (do produto), são inerentes a todos os produtos turísticos. O turismo inclusivo e acessível¹⁰ é uma das facetas da aplicação desses princípios. Atender pessoas com deficiência pressupõe um estudo detalhado e cuidadoso dos projetos e empreendimentos turísticos, já que possuem necessidades diferentes, específicas, decorrentes de cada tipo de deficiência e de suas próprias características pessoais. Assim, cabe aos responsáveis a tarefa de bem receber, oferecendo não somente instalações físicas e equipamentos acessíveis e adaptados, mas também, repita-se, pessoal treinado e serviços compatíveis. Ainda, todos os ambientes aos quais o turista com deficiência tem acesso devem estar aptos a recebê-lo com segurança, acolhimento e excelência.

⁸ “Não constitui discriminação a diferenciação ou preferência adotada pelo Estado Parte para promover a integração social ou o desenvolvimento pessoal dos portadores de deficiência, desde que a diferenciação ou preferência não limite em si mesma o direito à igualdade dessas pessoas e que elas não sejam obrigadas a aceitar tal diferenciação ou preferência (...).” (art. I, 2, “b” da Convenção da Guatemala).

⁹ “Em síntese, a hospitalidade consiste na ação voluntária de inserir o recém-chegado em uma comunidade, possibilitando o benefício das prerrogativas relacionadas ao seu novo status, seja ele provisório ou definitivo.” (CASTELLI, 2006, p.2).

¹⁰ Há trabalhos sobre de lazer e turismo voltados para pessoas com deficiência. Cita-se como exemplo: **1.** FARIA, Marina Dias de. FERREIRA, Daniela Abrantes. Diretrizes estratégicas para empresas prestadoras de serviços de lazer extra-doméstico orientadas para consumidores portadores de deficiências. *VI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, 2009. **2.** FARIA, Marina Dias de. CARVALHO, José Luis Felício. Lazer turístico e marketing estratégico: um estudo das restrições ao consumo para pessoas com deficiência motora. *VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, 2010.

A legislação no Brasil voltada à acessibilidade vem se desenvolvendo, atualizando os parâmetros e critérios de adequação e fiscalização dos produtos turísticos. Nesse sentido, a Lei Geral do Turismo¹¹ previu a elaboração do *Plano Nacional de Turismo*¹² em seu art. 6º, lançando um foco de luz sobre um dos seus pressupostos básicos (a inclusão) ao determinar a incorporação de “V - (...) segmentos especiais de demanda ao mercado interno, em especial os idosos, os jovens e as **pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida**, pelo incentivo a programas de descontos e facilitação de deslocamentos, hospedagem e fruição dos produtos turísticos em geral e campanhas institucionais de promoção; (...)” (**grifou-se**).

Importante referir ainda que, para a plena aplicabilidade da Lei nº 10.098/00 (que estabelece, dentre outros, normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência) e do Decreto nº 5.296/04 (que a regulamenta), os governos federal, estaduais e municipais devem enfatizar o cumprimento da legislação sobre acessibilidade para garantir que todos tenham o mesmo direito de acesso aos espaços públicos, aos equipamentos, atrativos e serviços turísticos. Assim, todo o esforço deve ser feito para se inserir nas políticas de turismo a necessidade de acessibilidade. Demais, visando qualificar o setor para as pessoas com deficiência, as políticas públicas de turismo atuais incluem programas e ações como o “Programa Turismo Acessível” (2012), para promoção da inclusão social e acesso das pessoas com deficiência à atividade turística.

Vale notar que a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) possui noventa e três normas voltadas para o turismo que incluem, também, disposições referentes à acessibilidade¹³. A seccional paulista da Associação Nacional da Indústria de Hotéis (ABIH-SP) desenvolveu em 2012, em parceria com a ABNT, um programa contínuo de sensibilização e capacitação sobre as necessidades de funcionários e clientes com características físicas e sensoriais especiais¹⁴. O Selo de Acessibilidade e Inclusão Social, vinculado ao programa, consiste em uma certificação para hotéis que seguirem as regras de atendimento a pessoas com deficiência.

Muitos não têm conhecimento das necessidades que as pessoas podem ter e do que os produtos turísticos podem oferecer para atendê-las. Por isso, sem pretender esgotar a

¹¹ Lei nº 11.771/08, regulamentada pelo Decreto nº 7.500/11.

¹² *Plano Nacional de Turismo* - Uma viagem de inclusão. PNT 2007/2010.

¹³ Exemplos: **a.** com base na legislação e nas Normas da ABNT, o Ministério do Turismo produziu o Manual de Orientações: Turismo e Acessibilidade, baseado no Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos (ambos necessitando de atualização, especialmente com relação à forma a que se referem às pessoas com deficiência). **b.** a ABNT NBR 15599:2008 dá diretrizes gerais para acessibilidade em comunicação na prestação de serviços. **c.** a ABNT NBR 9050:2004 trata da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

¹⁴ Conforme noticiado na Revista Hotéis, ed. 77, em 20 jun. 2012.

matéria traz-se aqui, no tocante à infraestrutura e equipamentos, alguns exemplos. Para um cliente com deficiência auditiva, oferecer meios para comunicação, como telefones específicos, sinalização visual apropriada e profissionais capacitados para o uso da língua de sinais (LIBRAS). Para pessoas com deficiência visual, materiais em Braile (cardápios, folhetos), sinalizadores sonoros e que seja permitido o acesso e oferecida estrutura para receber cães-guia. Às pessoas com deficiência física, rampas de acesso, banheiros adaptados, balcões e outros mobiliários mais baixos. Às pessoas com deficiência intelectual, o respeito ao ritmo da pessoa, sem superproteção, nem infantilização. Para a segurança de todos, barras de apoio e corrimões, e que os pisos sejam antiderrapantes, firmes, sem buracos ou desníveis. Para as crianças com deficiência, a área de recreação infantil e tudo o mais voltado ao público infantil, também deverá ser *disability friendly*. Segundo Marcelo Guimarães, para quem “é importante fazer com que as pessoas sintam que aquele espaço é de todos”¹⁵

(...) acessibilidade não é só construção, mas também gerenciamento do espaço.

Para quem oferece serviços, o importante é entender como se pode prestá-los da maneira mais confortável. Precisamos romper com essa solução paralela. **Filas exclusivas separadas das convencionais não são uma solução de acessibilidade.** Isso só demonstra que o sistema não funciona. Você pode eliminar filas fazendo com que quem esteja ali receba o que precisa por meio de um atendimento direcionado. Um exemplo simples é quando, em um aeroporto, pelo interesse da companhia aérea em embarcar todos no menor tempo possível, os funcionários não ficam atrás do balcão, mas vão até os passageiros para perguntar a eles como poderiam ser mais eficientes ao fazer o embarque. É assim que a acessibilidade passa a ser algo a ser desejado por todos, que devem pensar: como a acessibilidade nos atinge?

Para empreendimentos que ainda serão construídos, melhor prever a acessibilidade na concepção do projeto, do que se realizar reformas e adaptações posteriores¹⁶. Por outro lado, tornar algo que já existe acessível não pode se ser oneroso demais e, por isso, importante o conceito de “adaptação razoável” do art. 2º da Convenção da ONU.

significa as modificações e os ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional ou indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que as pessoas com deficiência possam gozar ou exercer, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos humanos e liberdades fundamentais;

¹⁵Marcelo Guimarães, professor da UFMG e líder do laboratório Adaptse, em entrevista dada à repórter Luanda Lima, do Portal da Empresa Brasil de Comunicação – EBC.

¹⁶No mesmo sentido, BARCELLOS; CAMPANTE, 2012, p. 185.

Anais do I Simpósio Internacional de Estudos sobre a Deficiência – SEDPCD/Diversitas/USP Legal – São Paulo, junho/2013

E excelente opção para a construção ou adaptação é a utilização do chamado “desenho universal”, definido pela Convenção da ONU (art. 2º)¹⁷

significa a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico. O ‘desenho universal’ não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias.

Por sua vez, não bastam adaptações em infraestrutura e equipamentos, já que as formas de tratamento das pessoas com deficiência também devem ser objeto de treinamento de quem trabalha em um produto turístico. O uso da linguagem correta, o respeito pelo ritmo por vezes lento de comunicação e a abordagem apropriada é imprescindível e pode fazer a toda a diferença no atendimento às pessoas com deficiência e seus acompanhantes. Em suma: as atitudes adequadas também são importantíssimas e para tanto, o turismo deve investir também em treinamento. Nesse sentido

O conhecimento e as atitudes são importantes fatores ambientais que afetam todas as áreas de fornecimento de serviços e vida social. Elevar a conscientização e desafiar as atitudes negativas costumam ser os primeiros passos para a criação de ambientes mais acessíveis para as pessoas com deficiência. (Relatório Mundial sobre a Deficiência, 2011, p. 6).

E mais adiante

Mesmo depois que as barreiras físicas forem removidas, as atitudes negativas podem produzir barreiras em todas as áreas. Para superar a ignorância e o preconceito em torno da deficiência, a educação e a sensibilização são necessárias. (Relatório Mundial sobre a Deficiência, 2011, p.177).

Por outro lado, empregar pessoas com deficiência¹⁸ nos produtos turísticos também contribui para a acessibilidade do turismo em geral. Mesmo que não se preencha os requisitos da Lei nº 8.213/91, nada impede que um produto turístico, por exemplo, contrate pessoas com deficiência. Ou, tendo cem empregados ou mais, contrate um número superior ao estipulado pela lei. É certo que quase todos os trabalhos podem ser realizados por pessoas com deficiência, e que, no ambiente propício, a maioria delas pode ser produtiva. (Relatório Mundial sobre a Deficiência, 2011, p. 243). Assim, o setor de turismo inserir pessoas com deficiência em seus quadros, não só em áreas administrativas, mas em áreas operacionais também (áreas de uso comum/públicas). Estará, assim, inserindo um diferencial, permitindo uma interação amigável e produtiva entre seus usuários/consumidores e funcionários.

¹⁷ Também adotado pela ABIH-SP como critério para o Selo de Acessibilidade e de Inclusão Social.

¹⁸ O art. 7º, XXX da Constituição e o art. 27 da Convenção da ONU tratam do direito ao trabalho das pessoas com deficiência.

Anais do I Simpósio Internacional de Estudos sobre a Deficiência – SEDPCD/Diversitas/USP Legal – São Paulo, junho/2013

Com os grandes eventos esportivos que ocorrerão, já se pode constatar iniciativas para que as pessoas com deficiência possam usufruir dos novos produtos turísticos ou daqueles já existentes, mas adaptados. Exemplos não faltam, mas há que se verificar se, na prática, todas elas atendem efetivamente as pessoas com deficiência. A Secretaria de Turismo de Porto Alegre, em parceria com a Secretaria Municipal de Acessibilidade e Inclusão Social, abriu licitação para viabilizar um projeto de implantação de Rotas Acessíveis em áreas turísticas, contemplando rebaixamento de calçadas, sinalização sonora em travessia de ruas e avenidas, pisos tácteis e placas em Braile¹⁹. Por sua vez, o estádio da Fonte Nova, na Bahia, agora possui rampas, elevadores, banheiros acessíveis, lugares reservados para pessoas com mobilidade reduzida, cadeirantes, obesos e seus acompanhantes, inclusive na área VIP. Há cadeiras para pessoas com deficiência visual, em área com piso tátil próxima às cabines de imprensa para que possam acompanhar a narração dos jogos²⁰.

Na verdade, as cidades devem estar preparadas para receber turistas e seus próprios habitantes com deficiência, proporcionando acessibilidade não só nos produtos turísticos, mas nos meios de transporte, nas ruas, nos edifícios. A *European Network for Accessible Tourism* promove anualmente o *European Commission Access City Award*, tendo sua terceira edição em 2013 e os critérios para a eleição das cidades que oferecem acessibilidade para todos, especialmente para pessoas com deficiência, podem ser adotados como objetivos a serem alcançados pelas cidades e destinos turísticos brasileiros

Accessibility needs to be implemented in a coherent and systematic manner in goods, services and infrastructure. Initiatives will be assessed for their integrated approach across four key areas: the built environment and public spaces; transportation and related infrastructure; information and communication, including new technologies (ICT); public facilities and services.

The jury will particularly look at the impact of accessibility measures on the everyday life of people with disabilities and the city as a whole, and it will consider the quality and sustainability of the results achieved. Cities will also have to demonstrate active involvement of persons with disabilities and their representative organizations in the planning and implementation of the city's accessibility policies.

CONCLUSÃO

¹⁹ Disponível em: <<http://www.copa2014.gov.br/pt-br/noticia/aberta-licitacao-para-rotas-acessiveis-em-areas-turisticas-de-porto-alegre>>. Acesso em: 05 jun. 2013.

²⁰ Disponível em: <<http://www.copa2014.gov.br/pt-br/noticia/fonte-nova-dez-andares-de-estrutura-e-foco-na-acessibilidade>>. Acesso em: 05 jun. 2013.

O presente artigo não pretendeu esgotar as questões abordadas. Esperam as autoras, todavia, ter contribuído, colocando o tema em debate para que os produtos e serviços turísticos possam receber as pessoas com deficiência cada vez mais com segurança e da melhor maneira possível, especialmente diante de eventos grandiosos que ocorrerão no Brasil. Os direitos de cidadania convivem em sintonia com direitos ao lazer, à felicidade, à liberdade de ir e vir; por isso mesmo, não se deve esquecer da questão da acessibilidade sem discriminação, visando a eliminação de barreiras físicas, arquitetônicas e de atitude que possam de alguma maneira dificultar ou impedir que as pessoas com deficiência usufruam dos produtos e serviços turísticos. Capacitar a atividade turística para bem atender as pessoas com deficiência não é tarefa fácil, mas se faz necessário. Conscientizar e treinar funcionários, realizar projetos turísticos considerando a acessibilidade e adaptar os espaços existentes são formas de cativar esse consumidor, de melhorar ainda mais a imagem do setor sem deixar de estimular a competitividade no mercado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (org). Turismo. Como aprender, como ensinar. 3 ed. V. 2. SP: Editora Senac, 2004.

ARAUJO, Luiz Alberto David. A proteção constitucional das pessoas portadoras de deficiência. 4 ed. Brasília: Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, 2011. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/a-protecao-constitucional-das-pessoas-com-deficiencia_0.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). Disponível em: <<http://www.abnt.org.br>>. Acesso em: 9 mar.2013.

_____. ABNT NBR 9050:2004. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. ABNT NBR 15599:2008. *Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços*. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_21.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

BENI, Mario Carlos. Análise Estrutural do Turismo. 3 ed. São Paulo: Editora Senac, 2000.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil de 24.02.1991*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 05 mar. 2013.

_____. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 05 jun. 2013.

_____. Decreto nº 5.296, de 2 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 09 jun. 2013

_____. Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010. Regulamenta a Lei nº 11771/08 que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20072010/2010/Decreto/D7381.htm>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Instituto Brasileiro de Pesquisa e Estatística (IBGE). Comunicação Social de 29 de junho de 2012. *Censo Demográfico 2010 – Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência*. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_imprensa.php?id_noticia=2170>. Acesso em: 08 mar. 2013.

_____. Lei nº 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7853.htm>. Acesso em: 08 mar. 2013.

_____. Lei nº 8.213, de 24 de Julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8213compilado.htm>. Acesso em: 05. mar. 2013.

_____. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em: 07 mar. 2013.

_____. Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11771.htm>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Embratur - Instituto Brasileiro de Turismo. *Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos*. Disponível em: <http://downloads.caixa.gov.br/_arquivos/assitencia_tecnica/acessibilidade/Acessibilidade.pdf>. Acesso em: 9 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Especialistas defendem nova cadeia turística para a acessibilidade. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20121124-1.html>. Acesso em: 08 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Plano Nacional de Turismo – Uma viagem de inclusão. PNT 2007/2010. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/plano_nacional/downloads_plano_nacional/PNT_2007_2010.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Portaria nº 100/11. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/legislacao/downloads_legislacao/Portaria_100_2001.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil: Módulo Operacional 8 – Promoção e Apoio à Comercialização. Brasília: Ministério do Turismo, 2007:17.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Acessibilidade no turismo está entre as prioridades do governo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20121130-1.html>. Acesso em: 08 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Manual de Orientações: Turismo e Acessibilidade. Brasília: Ministério do Turismo, 2006. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/18_Manual_Acessibilidade.html>. Acesso em: 9 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Segmentação do Turismo e o Mercado. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Segmentacao_do_Turismo_e_o_Mercado.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2013.

_____. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Pessoa com Deficiência Legislação Federal. Brasília. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) / Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD), 2012. Disponível em: <<http://www.joseneiascari.com.br/public/downloads/12.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2013.

CASTELLI, Geraldo. *Gestão hoteleira*. São Paulo: Saraiva, 2006.

FARIA, Marina Dias de. FERREIRA, Daniela Abrantes. Diretrizes estratégicas para empresas prestadoras de serviços de lazer extra-doméstico orientadas para consumidores portadores de deficiências. *VI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*. 2009. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos09/133_M%26D%26Z_SEGeT_deficientes.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2013.

FARIA, Marina Dias de. CARVALHO, José Luis Felício. Lazer Turístico e Marketing Estratégico: um estudo das restrições ao consumo para pessoas com deficiência motora. *VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*. 2010. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos10/157_SEGET_FARIA&CARVALHO_2010.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2013.

FÁVERO, Eugênia Augusta Gonzaga. *Direitos das pessoas com deficiência. Garantia de igualdade na diversidade*. 2 ed. Rio de Janeiro: WVA, 2007.

GUIMARÃES, Marcelo. Entrevista à repórter Luanda Lima. Portal da Empresa Brasil de Comunicação – EBC. Disponível em: <<http://usinadainclusao.com.br/blog/?p=1058>>. Acesso em: 13 mai. 2013.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). BANCO MUNDIAL. *Relatório mundial sobre a deficiência 2011*. Trad. Lexicus Serviços Linguísticos, São Paulo. Disponível em: <http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9788564047020_por.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2013.

PEREIRA DE SOUZA, Sérgio Augusto G. *Premissas de direito econômico*. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

REVISTA HOTÉIS, ed. 77, 20 jun. 2012. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/materias/11-Trade/8192-Abih-SP-e-Abnt-lancam-Selo-de-Acessibilidade-e-Inclusao-Social-da-hotelaria-paulista>>. Acesso em: 15 mar. 2013.

THE EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM. The European Commission Access City Award. Disponível em: <<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1341>>. Acesso em: 08 jun. 2013.

THE WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO). Understanding Tourism: Basic Glossary. Disponível em: <<http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>>. Acesso em: 11 jun. 2013.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (org.). *Turismo. Como aprender, como ensinar*. 4 ed.V. 1. São Paulo: Editora Senac, 2008

UNITED STATES OF AMERICA. *Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA)*. Disponível em: <<http://www.ada.gov/pubs/adastatute08.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. ESCOLA DE ARQUITETURA. Departamento de Projetos. *Laboratório ADAPTSE*. Disponível em: <<http://www.adaptse.org>>. Acesso em: 09 mar. 2013.

VAZ, Gil Nuno. *Marketing Turístico*. São Paulo: Pioneira, 1999.