

UNIVERSIDADE SAGRADO CORAÇÃO

PATRÍCIA DOS SANTOS RODRIGUES

**ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE EM ATRATIVOS
TURÍSTICOS: ESTUDO DE CASO DO PARQUE
ZOLÓGICO MUNICIPAL DE BAURU**

BAURU
2009

PATRÍCIA DOS SANTOS RODRIGUES

**ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE EM ATRATIVOS
TURÍSTICOS: ESTUDO DE CASO DO PARQUE
ZOOLOGICO MUNICIPAL DE BAURU**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas como parte dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Turismo, sob a orientação do Prof. Ms. Paulo Renato de Paula Frederico.

BAURU
2009

R6961a	<p data-bbox="528 1379 927 1413">Rodrigues, Patrícia dos Santos</p> <p data-bbox="528 1453 1310 1594">Análise da acessibilidade em atrativos turísticos : estudo de caso do Parque Zoológico Municipal de Bauru / Patrícia dos Santos Rodrigues -- 2009. 71 f.</p> <p data-bbox="579 1637 1297 1671">Orientador: Prof. Ms. Paulo Renato de Paula Frederico.</p> <p data-bbox="528 1711 1297 1783">Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) - Universidade do Sagrado Coração - Bauru - SP.</p> <p data-bbox="528 1823 1310 1928">1. Acessibilidade. 2. Parque Zoológico Municipal. 3. Bauru (SP). 4. Turismo. I. Frederico, Paulo Renato de Paula. II. Título.</p>
--------	---

PATRÍCIA DOS SANTOS RODRIGUES

**ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE EM ATRATIVOS TURÍSTICOS:
ESTUDO DE CASO DO PARQUE ZOOLOGICO MUNICIPAL DE
BAURU**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade do Sagrado Coração como parte dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Turismo sob orientação do Prof. Ms. Paulo Renato de Paula Frederico.

Banca examinadora:

Prof. Ms. Paulo Renato de Paula Frederico
Universidade do Sagrado Coração

Prof. Ms. Valéria de Almeida Oliveira
Universidade do Sagrado Coração

Prof. Dr. Antônio Walter Ribeiro de Barros Júnior
Universidade do Sagrado Coração

Data:

Dedico este trabalho a todos que, direta e indiretamente, ajudaram, nos momentos mais difíceis e angustiantes, e, principalmente a Deus.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, Elias e Neide, e familiares por todo apoio dado durante o curso, e principalmente por terem acreditado em minha capacidade, fazendo com que eu nunca desistisse dos meus objetivos.

Agradeço a todos os meus amigos do curso de Turismo da Universidade do Sagrado Coração, pelo companheirismo, amizade e luta diária durante o curso, no auxílio nas horas difíceis.

Agradeço a coordenadora do curso de Turismo Prof. Ms. Valéria de Almeida Oliveira pelo suporte dado durante o curso e pela constante motivação.

Agradeço ao Prof. Ms. Paulo Renato de Paula Frederico pelas horas de orientação dispensadas na elaboração deste trabalho, e por acreditar na minha capacidade para a elaboração da mesma.

Agradeço ao Prof. Dr. Antônio Walter Ribeiro de Barros Júnior pela prontidão em aceitar o convite para banca examinadora, pelas aulas dadas e companheirismo.

Agradeço as duas pessoas, amigas, que gentilmente cederam um pouco do seu tempo para a visita técnica ao Parque Zoológico Municipal de Bauru e pela disponibilidade em participar deste projeto.

Agradeço a minha amiga, Ticiania, pela colaboração direta neste trabalho, com os termos técnicos das deficiências.

A todos que participaram, direta e indiretamente na elaboração deste trabalho, me apoiando sempre.

E, agradeço principalmente a Deus, por me manter firme e segura de meus princípios e objetivos.

“Posso ter defeitos, viver ansioso e ficar irritado algumas vezes, mas não esqueço de que minha vida é a maior empresa do mundo. E que posso evitar que ela vá à falência.

Ser feliz é reconhecer que vale a pena viver, apesar de todos os desafios, incompreensões e períodos de crise.

Ser feliz é deixar de ser vítima dos problemas e se tornar um autor da própria história.

É atravessar desertos fora de si, mas ser capaz de encontrar um oásis no recôndito da sua alma.

É agradecer a Deus a cada manhã pelo milagre da vida.

Ser feliz é não ter medo dos próprios sentimentos.

É saber falar de si mesmo.

É ter coragem para ouvir um não. É ter segurança para receber uma crítica, mesmo que injusta”.

Augusto Cury

RESUMO

Com o constante crescimento da atividade turística no Brasil e no mundo, há uma grande preocupação no que se refere à acessibilidade que empreendimentos, produtos e serviços turísticos possam oferecer às pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, sendo estas cada vez mais exigentes com os produtos e serviços que utilizam, visando assim a sua melhor satisfação. Tendo suas principais características levantadas, este projeto visou analisar um empreendimento turístico no município de Bauru (SP), o Parque Zoológico Municipal de Bauru, segundo os parâmetros de acessibilidade estipulados pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, com a norma NBR 9050. Para este projeto foram feitos levantamentos bibliográficos e, posteriormente, pesquisa de campo, com a visita técnica ao empreendimento junto com dois indivíduos com mobilidade reduzida. Foi aplicado um questionário, após a visita, para que os portadores de mobilidade reduzida pudessem dar seu parecer a respeito da infra-estrutura do zoológico à luz das especificações da ABNT. Com os dados dos questionários foi possível constatar que, apesar das especificações da ABNT, o Parque Zoológico Municipal ainda necessita de adaptações em sua infra-estrutura que sejam capazes de melhor atender a esta demanda, evitando, conseqüentemente, eventuais acidentes que possam vir a acontecer, visando também não só atender as pessoas portadoras de deficiência física, mas a todos que se encontrem em uma condição de deficiência, seja permanente ou temporária.

Palavras-chaves: Acessibilidade. Parque Zoológico Municipal. Bauru (SP). Turismo.

ABSTRACT

With the growth of the tourism activity in Brazil and in the world, there is a great concern in relation to accessibility that tourism agencies, products and services can offer to support people with physical disabilities or with reduced mobility, being these each time more demanding with the products and services that they use, thus aiming at satisfying them. With this in mind, this project aimed to analyze a tourism enterprise in Bauru City (SP), Bauru Zoo Park, according to parameters of accessibility set by the Brazilian Association of Norms Techniques, with norm NBR 9050. For this project bibliographical surveys had been made, and also a field research, with the visit technique to the enterprise together with two individuals with reduced mobility. A questionnaire was applied after the visit, so that the carriers of reduced mobility could give information regarding to the zoo surroundings supported by ABNT specifications. With the questionnaire data of the it was possible to evidence that, although the specifications of the ABNT, Bauru Zoo Park still needs adaptations in its infrastructure to better take care of this demand, preventing, consequently, possible accidents that may occur, also aiming not only to take care of disable people, but also to the ones permanent or temporary deficiency.

Word-keys: Accessibility. Bauru Zoo Park. Tourism.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – As dimensões da hospitalidade.....	18
Figura 2 – Fontes de estresse para turistas.....	19
Figura 3 – Políticas que eliminam barreiras e promovem a inclusão social.....	25
Figura 4 – Modelo de banheiro adaptado.....	26
Figura 5 – Desenho universal.....	27
Figura 6 – Rampas de acesso.....	33
Figura 7 – Barras de apoio.....	34
Figura 8 – Portas com revestimentos e puxador.....	34
Figura 9 – Porta tipo vaivém – vista frontal.....	35
Figura 10 – Sinalização horizontal de vagas de estacionamento.....	35
Figura 11 – Vagas para estacionamento em baias avançadas no passeio.....	36
Figura 12 – Vagas para estacionamento junto a passeio rebaixado.....	36
Figura 13 – Banco.....	37
Figura 14 – Áreas de transferência para bacia sanitária.....	37
Figura 15 – Bacia sanitária – barras de apoio lateral e de fundo.....	38
Figura 16 – Boxe para chuveiro com barras vertical e horizontal.....	38
Figura 17 – Perspectiva do boxe com barras de apoio.....	39
Figura 18 – Exemplos de instalação de barras junto ao lavatório.....	39
Figura 19 – Acessórios junto ao lavatório.....	40
Figura 20 – Circulação mínima em dormitórios.....	40
Figura 21 – Balcões de atendimento.....	41
Figura 22 – Banco de transferência em piscinas.....	41
Figura 23 – Escada submersa.....	42
Figura 24 – Espaço para pessoa com cadeira de rodas na primeira fileira.....	43
Figura 25 – Espaço para pessoa com cadeira de rodas na última fileira.....	43
Figura 26 – Espaço para pessoa com cadeira de rodas em fileira intermediária.....	43
Figura 27 – Bebedouro – vista lateral.....	44
Figura 28 – Cadeira de rodas.....	44
Figura 29 – Sinalização vertical em espaço interno.....	45
Figura 30 – Placa de regulamentação de estacionamento em via pública.....	45

Figura 31 – Localização da cidade de Bauru.....	46
Figura 32 – Logo do Zoológico.....	48
Figura 33 – Banheiro adaptado.....	52
Figura 34 – Passagem com degraus.....	53
Figura 35 – Vista dos degraus de acesso à lanchonete.....	53
Figura 36 – Vista de uma rampa com pavimento de concreto hexagonal.....	54
Figura 37 – Paralelepípedos na praça de alimentação.....	54

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Os benefícios e custos econômicos do turismo.....	16
Quadro 2 – Dimensionamento de rampas.....	33
Quadro 3 – Espaços para pessoas com cadeiras de rodas e assentos.....	42

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
1 ABORDAGEM SOBRE O CONCEITO DE TURISMO E TURISTA.....	15
2 BARREIRAS À ACESSIBILIDADE	23
3 ADAPTAÇÕES EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS	32
4 BAURU E O PARQUE ZOOLOGICO MUNICIPAL	45
5 ANÁLISE DE ACESSIBILIDADE NO PARQUE ZOOLOGICO MUNICIPAL.....	50
5.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	50
5.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS SOBRE ACESSIBILIDADE	51
5.2.1 ANÁLISE DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA.....	54
CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	61
ANEXO A – LEI Nº 10.098	63

INTRODUÇÃO

O turismo vem crescendo significativamente nos últimos anos, explorando cada vez mais destinos poucos conhecidos e isolados do mundo, e atingindo um número maior de turistas dos mais diferentes grupos sociais, existindo assim roteiros para os mais diferentes gostos e condições financeiras, bem como a faixa etária.

Com o turismo, uma cidade é capaz de se desenvolver em aspectos econômicos, sociais e em sua infra-estrutura, como no setor hoteleiro, em atrativos turísticos (parques e recreação), alimentação, agências e operadoras de turismo, etc. Em aspectos econômicos, o turismo influencia de forma positiva no desenvolvimento de um país, que descobre uma nova fonte de renda para as mais diferentes classes sociais e regiões, garantindo assim a muitas famílias uma fonte de renda confiável e viável.

Mas, há muito que ser feito para o crescimento de aspectos sociais como a inclusão social, e em sua infra-estrutura no que se refere à acessibilidade em seus empreendimentos e produtos para atender as pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida.

Junto com este crescimento surgem novos tipos de turistas, com gostos variados quanto aos produtos oferecidos e consumidos, e cada vez mais exigentes na aquisição destes. Com isto deve-se haver um constante estudo exploratório sobre as demandas turísticas existentes e, caso precise, suas necessidades de planejamento.

Um tipo de turista que merece atenção especial devido a todo este crescimento da atividade turística no país é o das pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida. A inclusão desses indivíduos no mercado turístico causa um grande impacto em modelos já pré-estabelecidos, e mostra como ainda são falhos e escassos alguns produtos turísticos comercializados e destinados hoje a estas pessoas, já que, por possuírem algum tipo de deficiência, são facilmente ignoradas pela sociedade, sofrendo assim restrições em se relacionar e participar do meio em que vivem.

As pessoas portadoras de deficiência, seja qual for a deficiência que possuam, são consideradas hoje turistas em potencial, já que totalizam, segundo dados do IBGE de 2000, um percentual de 14,5% de habitantes brasileiros. Eles estão aos poucos descobrindo no turismo uma forma de serem incluídos na sociedade que ainda mostra traços de preconceito em aceitá-los como pessoas que possuem uma deficiência, mas que nem por isso deixam de usufruir de todos os bens e serviços existentes, neste caso os atrativos turísticos.

Com todo o crescimento que o turismo vem experimentando ao redor do mundo, deve-se a partir de agora implantar novos projetos e destinos para melhor atender a este grupo de pessoas, e caso necessário, fazer as devidas adaptações em estabelecimentos já em pleno funcionamento.

A carência de serviços adaptados e de qualidade faz os portadores de necessidades especiais se sentirem cada vez mais excluídos da sociedade, impedindo-os de colocar em prática seus direitos e deveres, estipulados pela Constituição Brasileira, como o direito de ir e vir, por exemplo.

Podem-se citar como exemplo os atrativos turísticos que não apresentam em suas edificações adaptações capazes de atender e de satisfazer estes turistas em suas reais necessidades. Nesta lista entram: a falta de rampas de acesso nas calçadas, entradas e saídas de estabelecimentos, a falta de barras de apoio nas áreas internas e externas, os espaçamentos entre portas e corredores, banheiros adaptados, elevadores, entre muitas outras coisas.

Há ainda a grande necessidade de se instruir e qualificar os funcionários que atuam no meio turístico, quanto ao tratamento dado às pessoas portadoras de deficiência física, que não gostariam de serem tratadas de forma diferenciada, devido a sua deficiência, mas sim com naturalidade, dignidade e respeito, como qualquer outro turista convencional.

Ou seja, por ser ainda pouco explorado o turismo para pessoas portadoras de deficiência física está em grande expansão, fazendo com que ainda necessite de análise e planejamento adequado, através da qual poderá se obter o real desejo e interesse desses turistas com a prática do turismo.

O objetivo principal deste trabalho é analisar o Parque Zoológico Municipal de Bauru, considerando seus aspectos físicos em relação a sua acessibilidade e a sua influência na satisfação dos indivíduos portadores de necessidades especiais. A fim de alcançar o objetivo dessa pesquisa, foram convidadas duas pessoas portadoras de mobilidade reduzida para fazerem uma visita técnica ao atrativo turístico em questão para, após a experiência vivenciada, responderem um questionário dando seu parecer a respeito da acessibilidade do local de acordo com parâmetros estabelecidos pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

O tema deste trabalho é de total importância para a área do turismo, estudantes e profissionais que trabalham na área, pois levantam claramente o problema enfrentado por eles em relação à acessibilidade em estabelecimentos prestadores de atividades turísticas, sendo que estes deveriam, por lei, se adaptar seguindo as normas da Associação Brasileira de

Normas Técnicas (ABNT), principalmente a NBR9050 onde são estipulados todos os parâmetros de adequação de edifícios, como a implantação de rampas de acesso em entradas e saída, portas com medidas corretas, elevadores, banheiros adaptados com barras de apoio, etc.

Esse trabalho foi dividido em sete capítulos para que o tema fosse amplamente apresentado e compreendido para que a conclusão possa ser de grande valia para acadêmicos, profissionais da área, portadores de deficiência e para os responsáveis pela administração do zoológico. No primeiro capítulo será apresentada uma abordagem sobre o turismo e sua influência na economia de um país ou região, na cultura e nos aspectos sociais de uma população autóctone. Serão introduzidas também as pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, bem como todas as suas características físicas, identificando quais são as suas reais condições de locomoção e ressaltando as suas dificuldades.

O segundo capítulo fará uma abordagem sobre as barreiras, encontradas na sociedade em geral, pelas pessoas portadoras de deficiência em se locomover, podendo estas barreiras ser urbanísticas, nas edificações, nos transportes e também as sociais, e mostrará também o turismo para pessoas portadoras de deficiência física, tema este em constante crescimento no Brasil e no mundo, identificando a sua importância como ferramenta de inclusão social.

O terceiro capítulo identifica quais as adaptações que devem ser implantadas em estabelecimentos, a fim de se assegurar a qualidade de serviços e produtos comercializados e destinados a este grupo de pessoas, seguindo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas.

No quarto capítulo será analisado um atrativo turístico da cidade de Bauru (SP), que será o locus deste projeto, levando suas principais características como demanda turística, infra-estrutura, localização, etc. Para este projeto foi escolhido o Parque Zoológico Municipal.

Finalmente o quinto capítulo mostrará os métodos utilizados e os resultados desta visita técnica, identificando os aspectos positivos e negativos do empreendimento, segundo análise de duas pessoas portadoras de mobilidade reduzida.

1 ABORDAGEM SOBRE O CONCEITO DE TURISMO E TURISTA

Nos últimos séculos a humanidade vem se concentrando cada vez mais nas grandes metrópoles, convivendo diariamente com o caos urbano e seus problemas. O turismo surge como a necessidade que o indivíduo tem de “fugir” desse caos e se refugiar em lugares mais calmos e amenos, por breves períodos.

Com a globalização, que liga cada vez mais os países do mundo, o turismo vem se desenvolvendo e crescendo no mercado atual. O perfil do turista está em constante mudança e cada vez mais exigente com relação aos serviços oferecidos na área. “[...] o turismo apresenta cada vez mais novas opções de destinos, saciando vontades, desejos e necessidades de seus consumidores” (MENDES; PAULA, 2009, p. 1).

O turismo envolve não somente as viagens, mas uma ampla rede de produtos e serviços que são beneficiados direta e indiretamente, como transporte, acomodação, serviços, atividades no destino visitado, restaurantes e lanchonetes, entre várias outras atividades. Envolve, também, uma série de razões que levam o turista a praticar o turismo como uma viagem de negócios, de culto religioso, ou até mesmo para fins de saúde. (LICKORISH; JENKINS, 2000).

É comum observar a associação feita de turismo como simplesmente uma viagem feita por pessoas para locais diferentes do habitual. Mas, segundo Molina e Rodriguez (2001), o conceito mais apropriado e abrangente é o de Hunziker e Krapf:

Turismo é o conjunto de relações e os fenômenos produzidos pelo deslocamento e permanência de pessoas fora de seu lugar de domicílio, desde que tais deslocamentos e permanência não sejam motivados por uma atividade lucrativa principal, permanente ou temporária (HUNZIKER; KRAPF, 1973 apud MOLINA; RODRIGUES, 2001, p. 11).

Mesmo com esta definição, o ramo turístico ainda necessita de especificações técnicas e adequadas, quanto à sua funcionalidade prática, devido ao seu crescimento desenfreado e a falta de um planejamento sério.

O turismo, por ser algo novo, que cresceu insuspeitadamente pressionado pelos problemas que o próprio crescimento descontrolado deixou sem resolver, ainda não teve tempo de criar sua própria linguagem técnica medianamente aceitável. É por isso que a terminologia turística criada por essa atividade é mínima, utilizando-se, em sua falta, conceitos tomados de outras disciplinas, sem que até hoje se tenha feito um balanço desses termos e, muito menos, chegado a um acordo sobre o significado que adquirem ao serem aplicados ao turismo. Há casos em que as palavras adotadas provêm de campos onde ainda persistem dificuldades semânticas, como ocorre, por exemplo, com o planejamento físico, o urbanismo e o desenho urbano; de modo que, ao ingressar no turismo, agrava-se sua interpretação conceitual, que fica à mercê do uso que cada técnico, texto ou informe lhe queira dar, causando múltiplas confusões e dificuldades de compreensão e comunicação. (BOULLÓN, 2002, p. 16).

O turismo é capaz de fortalecer a economia e de ajudar no desenvolvimento da sociedade como um todo por meio dos turistas que, ao visitar determinada localidade, gastam seu dinheiro em uma grande variedade de mercadorias e serviços, sendo assim fonte inesgotável de renda, através da geração de empregos diretos e indiretos, podendo servir como auxílio a regiões e populações carentes. Movimenta também a economia local, que cresce abundantemente, conforme salienta Swarbrooke na tabela abaixo.

Benefícios	Custos
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Criação de empregos ❖ Injeção de renda na economia local pelo efeito multiplicador ❖ Auxílio para a manutenção da viabilidade dos negócios locais ❖ Reforma e reestruturação da economia em cidades e metrópoles onde outras atividades industriais estão em declínio ❖ Estímulo a investimentos internos e industriais 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Muitos empregos são mal remunerados e/ou sazonais ❖ Custos de ocasião, ex.: dinheiro investido em turismo que não poderá ser usado posteriormente para outras finalidades ❖ Congestionamento ❖ A necessidade de investir em infraestrutura dispendiosa que pode ser usada apenas em parte do ano ❖ Excessiva dependência do turismo, tornando a economia local vulnerável a mudanças no mercado de turismo

Quadro 1 – Os benefícios e os custos econômicos do turismo.
Fonte: Swarbrooke, 2000, p. 95.

Em termos sociais, o turismo pode influenciar na herança cultural de uma comunidade local, através da reestruturação de museus e conservação dos aspectos culturais, como a

língua de antepassados, religião, repassando-a para as gerações futuras e aos turistas, nos artesanatos locais, através da vendas destes, etc. Com o turismo todos os aspectos sociais da população autóctone passam a ter mais valores agregados, o que pode ser um motivo de atração de turistas ajudando assim as sociedades desenvolverem-se continuamente. Nesse sentido, o turismo deve ser valorizado em todas as localidades como uma ferramenta de auxílio na preservação da cultura local.

Há ainda a preocupação com o meio ambiente, que é um aspecto fundamental para o desenvolvimento da atividade turística. O turismo sustentável trabalha, além do crescimento econômico, com a conscientização da sociedade sobre a preservação do meio ambiente, causando o mínimo de impactos possíveis com suas atividades.

O relacionamento entre o meio ambiente e o turismo é muito próximo. Muitos recursos do meio ambiente são atrações para os turistas. As instalações e a infraestrutura do turismo compreendem um aspecto do meio ambiente construído. O desenvolvimento do turismo e o uso de uma área geram impactos ambientais. É essencial que esses relacionamentos sejam compreendidos a fim de se planejam, desenvolverem e gerenciarem os recursos adequadamente (LICKORISH; JENKINS, 2000, p. 117).

Uma das características da atividade turística é a hospitalidade e cordialidade com que os turistas são recepcionados em seus destinos, podendo estabelecer-se relações sociais e comerciais. Essa hospitalidade está intrinsecamente ligada a atividade turística, pois, o fato de o turista se deslocar de seu local habitual para usufruir de outro por um breve período de tempo e ser bem acolhido, já caracteriza-se como um ato hospitaleiro por parte do anfitrião.

A hospitalidade social ocorre quando há o contato direto entre o anfitrião e o hóspede, a relação entre as pessoas numa sociedade; e comerciais, quando há um contrato por trás envolvendo certos valores, e todos os serviços oferecidos após este contrato terão aspectos de hospitalidade para com o cliente, além de serem regidos pelo código de defesa do consumidor.

O paradoxo da hospitalidade comercial é a cobrança do serviço. Para o anfitrião, o objetivo para ser hospitaleiro é suprir com exatidão de hospitalidade para assegurar satisfação do hóspede e gerar fidelização, o que acarreta em mais lucros com o uso constante e retorno à região, cidade ou área de ação. A hospitalidade não pode ser vista com beneficente ou caritativa, permitindo a liberdade de ação. Os hóspedes não têm obrigação de reciprocidade para com o hospedeiro a não ser pagar a conta que lhe é cabida pelos serviços prestados (BERNARDO, [200-?]).

Ou ainda como afirma Cruz (2002, p. 41) ao dizer que todos os profissionais que estão direta e indiretamente ligados a atividade turística, e o fazem como obrigação em troca de remuneração “não são voluntariamente hospitaleiros”.

A hospitalidade é um dos atributos que todo anfitrião, em um receptivo turístico, deve ter para com o turista ou hóspede. É também uma das principais qualidades que marcará o local com o sinônimo de bom acolhedor, e na vida do turista, que certamente não hesitará em retornar em outras oportunidades. Essa hospitalidade geralmente ocorre voluntariamente, e nunca é imposta, sem preocupar-se com o status, condições sociais ou econômicas, tendo como objetivo o bem-estar de seu “hóspede”, conforme se percebe na figura abaixo.

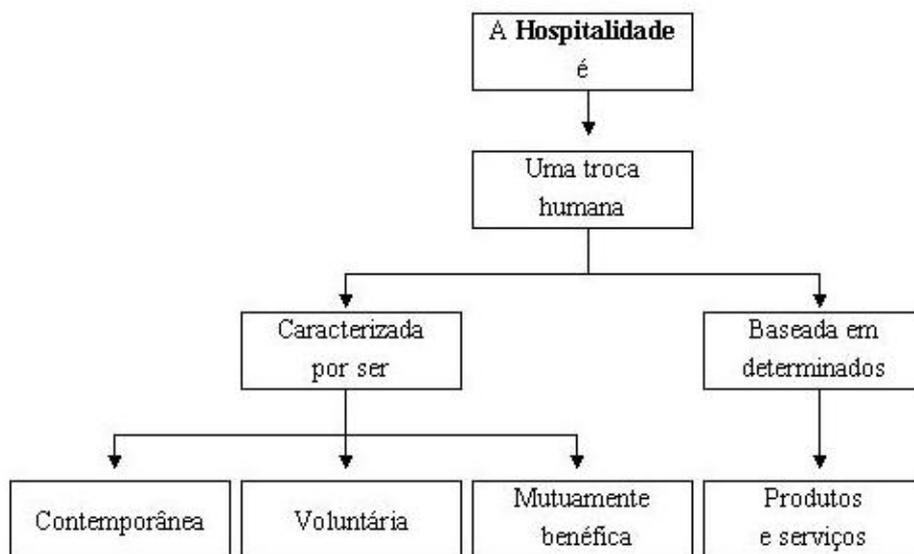


Figura 1 – As dimensões da hospitalidade.
Fonte: Lashley; Morrison, 2004, p. 203.

Mas o que movimenta o mercado turístico é com certeza o turista, que busca neste meio, momentos de lazer e descanso, desligando-se do caos em que vive diariamente nas grandes metrópoles, ou até mesmo aqueles que vivem em ambientes mais “amenos” e procuram por lugares mais “agitados”. O que muda hoje é que o turista não hesita em viajar, mudar de ares, conhecer lugares e pessoas novas.

Segundo a OMT (Organização Mundial de Turismo) a definição para o termo turista é: “Visitante temporário, proveniente de uma país estrangeiro, que permanece mais de 24 horas e menos de 3 meses, por qualquer razão, exceção feita de trabalho” (DE LA TORRE, 1992, p. 19 apud BARRETO, 1995, p. 25).

Ainda assim é difícil satisfazer o turista em seus desejos e anseios, mas é de total importância que isso ocorra, pois com a satisfação dos produtos e serviços, o turista terá recomendações positivas e as passará a outras pessoas, criando um vínculo de fidelidade, e ele poderá também voltar a utilizar deste produto novamente.

A sociedade humana, outrora tão sedentária, põe-se em movimento. Hoje, uma mobilidade frenética tomou conta da maioria dos habitantes das nações industriais. Aproveita-se de todas as oportunidades para viajar. A oportunidade de fugir do cotidiano com a maior frequência possível. Curtas escapadas no decorrer da semana ou no fim de semana, longas viagens nas férias. Para os mais idosos, não há desejo mais ardente que o da segunda residência. Acima de tudo, não ficar em casa: viajar a qualquer preço! (KRIPPENDORF, 2000, p. 13)

O processo de satisfação pode ser influenciado pelo estresse que possa vir a ocorrer com o turista, conforme afirma Swarbrooke e Horner (2002, p. 313), causando sua insatisfação, conforme o quadro abaixo.

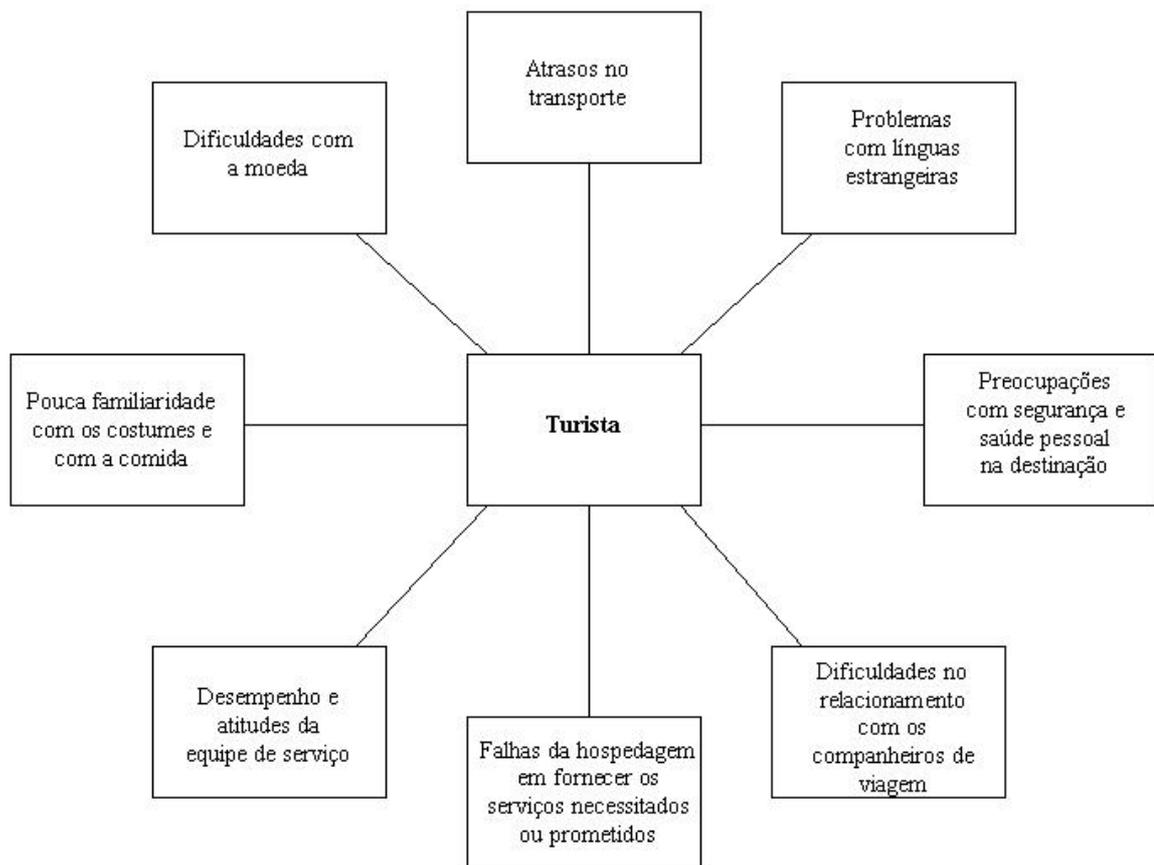


Figura 2 – Fontes de estresse para turistas.
Fonte: Swarbrooke; Horner, 2002, p. 314.

Todos estes fatores podem ser facilmente solucionados, com produtos e serviços qualificados, na criação de novos produtos e inovação dos já existentes, além de funcionários treinados para atender a todos os tipos de turistas. Estes produtos podem ser alterados ainda, de acordo com os gostos e desejos dos turistas, que estão em constante mudança e cada vez mais exigentes com a qualidade dos mesmos.

Estes e outros problemas fazem parte de uma série de fatores que impossibilitam a permanência de turistas em estabelecimentos turísticos. Mas, há ainda outros tipos de turistas que encontram algumas barreiras, impossibilitando sua permanência. Um tipo de turista que se enquadra nesse contexto é o das pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, por tanto não menos importantes que os turistas convencionais.

As pessoas portadoras de deficiência são aquelas que possuem algum tipo de deficiência que impedem sua total ou parcial locomoção. No Brasil é adotado o termo “Pessoas Portadoras de Deficiência” para identificá-las como a deficiência que ela apresenta e não que seja deficiente como pessoa. “no Brasil, o censo do IBGE 2000 mostra a existência de 14,5% da população brasileira com algum tipo de deficiência, totalizando aproximadamente 24,5 milhões de pessoas” (BRASIL, 2006, p. 6).

Segundo Brasil (1998, p. 17), “[...] refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência congênita ou não, em suas capacidades físicas, sensoriais ou mentais”.

Deficiência não quer dizer ineficiência como muitos insistem em afirmar. É um fato biológico. É importante lembrar que pessoas portadoras de deficiência englobam um amplo grupo de pessoas, não somente por possuírem alguma deficiência física, mas podem ser consideradas também, pessoas que apresentem algum problema de saúde que requer cuidados especiais.

De acordo com Brasil (1998, p. 11) “[...] esse grupo também é composto por idosos, obesos, cardíacos, pessoas com problemas respiratórios, mulheres grávidas, pessoas com carrinhos de bebê ou de compras, e todos aqueles que, por alguma razão, vêm limitada sua capacidade de deslocamento ou de acesso”.

Deve-se esclarecer também que deficiência não significa que a pessoa esteja doente ou possua alguma doença, conforme afirma Ribas (1995, p. 23). Além disso há deficiências físicas que podem ser temporárias ou permanentes.

Doença é um processo contínuo. Deficiência é um estado transitório ou permanente. Doença é algo que está em constante progressão. Deficiência é algo imutável na sua limitação. Uma pessoa doente não é necessariamente uma pessoa portadora de deficiência. E uma pessoa portadora de deficiência quase nunca é uma pessoa doente.

É comum associar deficiência com portadores de deficiência física, mas a deficiência pode ser também: sensorial (auditiva e visual), da fala, mental (abaixo da média normal),

física (paraplegia, tetraplegia, hemiplegia ou amputados) e paralisia cerebral (limitações psicomotoras). Deficiências múltiplas são consideradas o efeito de duas ou mais deficiências citadas. “[...] alteração em um órgão ou estrutura do corpo humano: a falta de um braço ou de uma perna, um padrão intelectual reduzido, perda de audição ou de visão, perda da capacidade motora etc.” (BRASIL, 1998, p. 18).

Segundo o Decreto N° 5.296, de 2 de dezembro de 2004, o capítulo II, art. 5º, § 1º, considera-se a pessoa portadora de deficiência, além daquelas previstas na Lei nº 10.690, de 16 de junho de 2003, a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias:

- 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, 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 60%; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;
- D) Deficiência mental: 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: associação de duas ou mais deficiências.

Há ainda outra categoria que são as das pessoas com mobilidade reduzida, que possuem alguma dificuldade de se movimentar, permanente ou temporariamente.

Mesmo estas pessoas possuindo algum tipo de deficiência, nada as impedem de desfrutar do seu direito de ir e vir aos mais diferentes tipos de estabelecimentos, e devendo, portanto estes possuir adaptações arquitetônicas para atender a este público através de instalações mais acessíveis, conforme confirma Pistori e Ferrão (2005, p. 59) ao dizer que:

Pelo princípio da acessibilidade plena, entende-se que todas as pessoas, sejam quais forem suas condições limitadas ou fora do “padrão” estabelecido por uma escala humana desejável, deverão poder locomover-se e realizar suas atividades e necessidades vitais com toda segurança e independência.

E Sansiviero e Dias (2005, p. 443):

É importante reforçar que o grupo de pessoas composto por aquelas que apresentam algum tipo de deficiência (seja ela qual for) é um grupo que, independente da cultura ou sociedade à qual pertença, necessita de adaptações específicas para que seu processo de inclusão seja realizado.

Há desvantagens para os portadores de necessidades especiais em seu convívio e integração com a sociedade, dificultando na procura de empregos, o acesso à educação das crianças nas escolas, na freqüência a determinados locais da sociedade, na aceitação ante a sociedade, nos obstáculos encontrados nas ruas pelos cadeirantes, etc.

Devido à sua condição, muitas destas pessoas sofrem ainda discriminação pela sociedade que as rejeita devido a sua deficiência, o que impede o seu convívio com o meio em que vive. Ocorre ainda a discriminação dentro de suas casas, quando a própria família não as aceita e, como uma “válvula de escape”, acabam por ignorá-las e ocultá-las da sociedade, muitas vezes por vergonha e preconceito.

Há ainda um grande caminho a ser percorrido quando se almeja a inclusão das pessoas portadoras de deficiência na sociedade, e que desfrutem de todos os benefícios que, por lei, eles têm direito, conforme salientam Sansiviero e Dias (2005, p. 441), ao afirmarem que:

Possuir algum tipo de deficiência em um país marcado por grandes contrastes e desigualdades sociais como o Brasil, significa estar mais distante de receber um atendimento de saúde com qualidade, uma educação de bom nível e uma digna oportunidade de trabalho no mercado formal. Um grande desafio e inúmeros obstáculos devem ser enfrentados ainda pela pessoa com deficiência, quando busca atividades relacionadas ao lazer e ao turismo.

2 BARREIRAS À ACESSIBILIDADE

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

As barreiras de acessibilidade são tidas como uma forma de discriminação imposta pela sociedade e que, aos poucos, são eliminadas com as novas políticas públicas implantadas pelo Estado. Essas barreiras, encontradas nas cidades, dificultam o acesso das pessoas portadoras de deficiência no seu direito de ir e vir, limitando-as a certas áreas e lugares. É necessário um planejamento do espaço físico das cidades, elaborando medidas de acesso para estas pessoas.

As cidades brasileiras [...] constituem-se em uma sucessão de dificuldades tanto pela falta de acessibilidade urbanística e arquitetônica – as barreiras físicas ou visíveis –, quanto pelo fato de que a simples presença de uma pessoa com características diferentes aparentes provoca uma estranheza frente a um padrão idealizado de pessoas – as barreiras sociais ou invisíveis (BRASIL, 1998, p. 23).

As principais barreiras encontradas são:

- A) Barreiras urbanísticas: as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público.
- B) Barreiras nas edificações: as existentes no entorno e interior das edificações de uso público e coletivo e nas áreas internas de uso comum nas edificações de uso privado multifamiliar.
- C) Barreiras nos transportes: as existentes nos serviços de transportes que impedem ou dificultam o ingresso ao interior dos veículos de transporte público, privado, aos terminais, às estações e aos pontos de parada.
- D) Barreiras nas comunicações e informações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação (BRASIL, 2006, p. 10).

Há ainda as barreiras sociais, que são aquelas impostas pela sociedade, sociedade esta que ainda não foi conscientizada totalmente das necessidades básicas dos portadores de deficiência, e relutam em sua inclusão em seu meio de trabalho e convivência.

Barreiras sociais são as atitudes da sociedade em relação às pessoas portadoras de deficiência em todos os níveis: desde a aceitação destas com características diferentes até a garantia do acesso ao trabalho, educação, saúde e lazer (BRASIL, 1998, p. 26).

Pode-se visualizar melhor o tipo de barreiras encontradas pelas pessoas portadoras de deficiência, analisando-se a figura abaixo, onde Neri (2003, p. 97) salienta que estas barreiras são impostas pela sociedade, e que poderiam ser eliminadas com esforços políticos consideráveis.

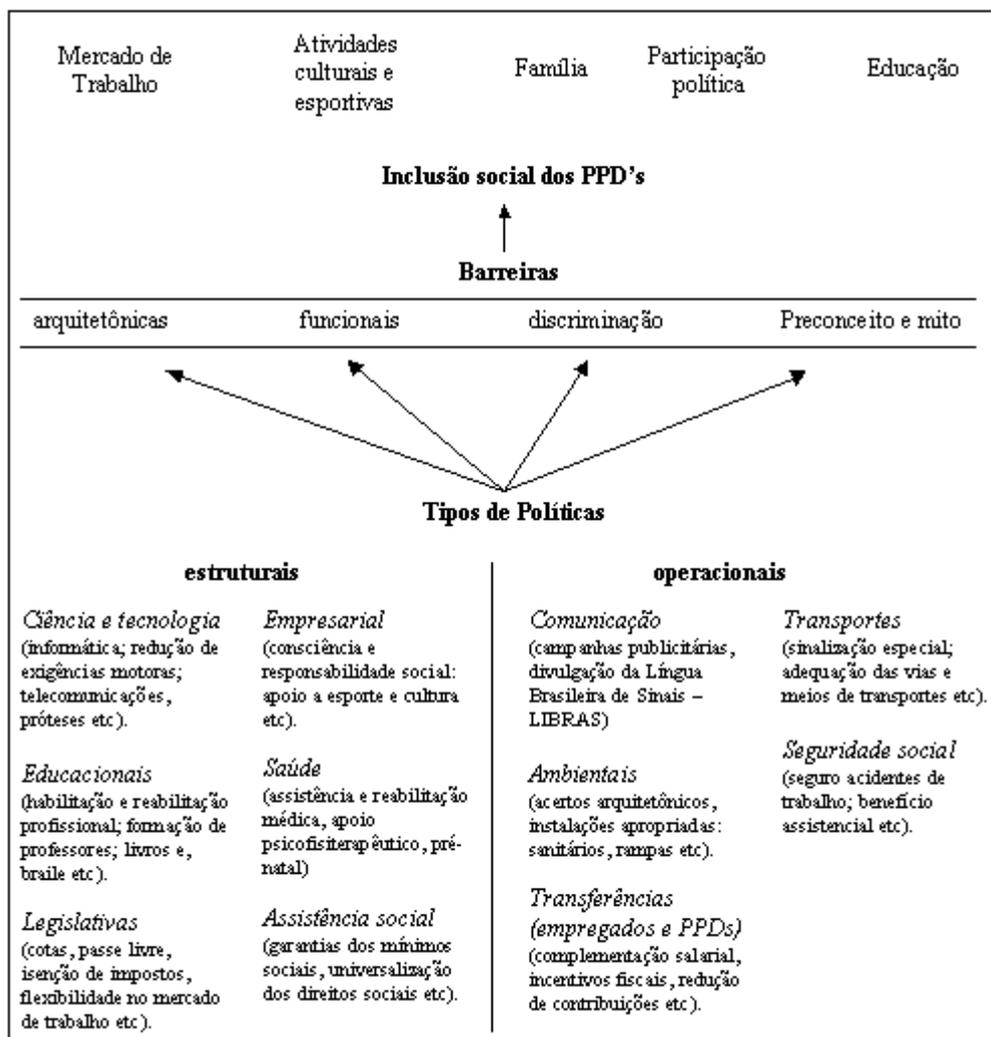


Figura 3 – Políticas que eliminam barreiras e promovem a inclusão social.

Fonte: Neri, 2003, p. 97.

Essas pessoas almejam por melhores condições de vida, com acesso ao trabalho, educação, saúde, lazer e aos espaços urbanos. Quando se pensa em acessibilidade refere-se

não somente ao meio físico, mas também em todas as atividades cotidianas, exercidas por todos.

[...] o que se almeja alcançar são diretrizes que orientem a elaboração de políticas públicas que contribuam para o processo de adequação do ambiente coletivo às exigências da população e, sobretudo, de um grupo de pessoas que apresenta necessidades especiais em acessibilidade (BRASIL, 1998, p. 11).

Como exemplo, pode-se observar na figura abaixo um banheiro de um estabelecimento hoteleiro da cidade de Bauru que foi adaptado para receber este tipo de turista.



Figura 4 – Modelo de banheiro adaptado.
Fonte: Arquivo pessoal.

Para tentar minimizar o impacto que estas pessoas causam na sociedade e, conseqüentemente facilitar sua inclusão social, a Associação Brasileira de Normas Técnicas elaborou a NBR 9050 – Adequação das Edificações e do mobiliário Urbano à Pessoa Deficiente. Através desta norma é possível saber exatamente todas as regras e medidas que os estabelecimentos devem adotar em sua infra-estrutura para melhor atender e acomodar a pessoa portadora de deficiência.

Existe também o desenho universal, cuja idéia surgiu na década de 60 na Califórnia, Estados Unidos, quando alunos de uma universidade resolveram “convencer” a prefeitura local a fazer as primeiras adaptações em sua infra-estrutura local. Mas, a criação deste desenho universal não deve sugerir apenas a identificação, para as pessoas portadoras de deficiência, de adaptações que determinado estabelecimento possui em sua infra-estrutura, e sim, que também possa atender a toda a sociedade, sem discriminação, desde pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, idosos, gestantes e etc (SASSAKI, 1997, p. 138).

O desenho universal não é uma tecnologia direcionada apenas aos que dele necessitam; é para todas as pessoas. A idéia do desenho universal é evitar a necessidade de ambientes e produtos especiais para pessoas com deficiência, no sentido de assegurar que todos possam utilizar todos os componentes do ambiente e todos os produtos. Há quatro princípios básicos do desenho universal: o primeiro é acomodar uma grande gama antropométrica, e isto significa acomodar pessoas de diferentes dimensões: altas, baixas, em pé, sentadas, etc.; o segundo princípio é reduzir a quantidade de energia necessária para utilizar os produtos e o meio ambiente. O terceiro é tornar o ambiente e os produtos mais abrangentes e o quarto princípio é a idéia do desenho de sistemas, no sentido de pensar em produtos e ambientes como sistemas, que talvez tenham peças intercambiáveis ou a possibilidade de acrescentar características para as pessoas que têm necessidades especiais (STEINFELD, 1994, p. 87 apud SASSAKI, 1997, p. 140).

Para se tentar minimizar as barreiras de acessibilidade encontradas nas cidades e, conseqüentemente, identificar quais produtos, mobiliários e estabelecimentos oferecem em suas instalações condições de receptividade e locomoção aos portadores de deficiência, criou-se o Desenho Livre de Barreiras, em 1963, hoje chamado de Desenho Universal, conforme mostra a figura abaixo:



Figura 5 – Desenho universal
Fonte: <http://banheirodeficiente.com.br/?p=5>

O principal objetivo da elaboração deste desenho é a eliminação de barreiras físicas e também sociais, possibilitando a integração da pessoa portadora de deficiência com a sociedade. A criação deste desenho apenas possibilitou-se a identificação destes estabelecimentos numa tentativa de minimizar possíveis discriminações contra as pessoas portadoras de deficiência física em freqüentar os mesmos.

Há também leis e decretos que protegem à pessoa portadora de deficiência e sua integração dentro da sociedade. Entre elas destacam-se:

- a) Lei nº. 10.048, de 08 de novembro de 2000 - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências;
- b) Lei nº. 10.098, de 19 de dezembro de 2000 - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- c) Lei nº. 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 acompanhado de cão-guia;
- d) Decreto nº. 5.626, de 22 de dezembro de 2005 - Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000;
- e) Decreto nº. 5.296, de 02 de dezembro de 2004 - Regulamenta a Lei nº 10.048/2000, que dá prioridade e atendimento às pessoas e a Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- f) Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006 - Regulamenta a Lei nº 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.

- g) Portaria nº. 310, de 27 de junho de 2006 - Aprova a Norma Complementar nº 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

Existe também a Associação Brasileira de Normas Técnicas que estipula todos os parâmetros que devem ser adotados pelos estabelecimentos públicos e privados a fim de se assegurar a qualidade de serviços prestados as pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, como também todos os meios de transporte.

- a) NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos;
- b) NBR 14022:1998 - Acessibilidade à pessoa com deficiência em ônibus e trólebus, para atendimento urbano e intermunicipal;
- c) NBR 14273:1999 - Acessibilidade da pessoa com deficiência no transporte aéreo comercial;
- d) NBR 13994:2000 - Elevadores de passageiros - elevadores para transporte de pessoa com deficiência;
- e) NBR 15320:2005 - Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário;
- f) NBR 14021:2005 - Transporte - Acessibilidade no sistema de trem urbano e metropolitano;
- g) NBR 15250:2005 - Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário;
- h) NBR 15290:2005 - Acessibilidade em comunicação na televisão.

Há a preocupação também com a inclusão das pessoas portadoras de deficiência na sociedade em que vivem. Uma característica dessa inclusão é o surgimento de vagas no mercado de trabalho. Com esta inclusão, as pessoas portadoras de deficiência passam a contar

com uma fonte de renda viável e o direito a serem consumidoras, podendo assim usufruir de todos os direitos e produtos de que necessitem e desejem. Uma necessidade que começa a surgir é a do lazer, que pode ser proporcionado pela atividade turística.

Não reconhecer o direito das pessoas portadoras de deficiência como consumidoras é uma forma de agir pouco inteligente, à medida que representam uma parcela da população que cada vez mais tem acesso ao mercado de trabalho, passando a deter renda própria disponível para o consumo. Satisfazer os anseios desses consumidores consiste numa oportunidade de negócio (SAETA; TEIXEIRA, 2001, p. 29).

O segmento de turismo para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida está em fase de expansão atualmente, “porém que ainda precisa ser analisado, identificando as expectativas, desejos e interesses desse público” (MENDES; PAULA, 2009, p. 1). Esta questão é ainda mais importante do que se imagina, pois se trata de um novo segmento de mercado em expansão e que necessita de planejamento e profissionais qualificados para atender a esta demanda, ao mesmo tempo em que pode ser utilizado como ferramenta de inclusão social.

A questão do turismo inclusivo no Brasil é de muita relevância, uma vez que ele pode ser utilizado como uma ferramenta para diminuir as desigualdades sociais, através de suas atividades que proporcionam educação, lazer e cultura e os meios para que as pessoas portadoras de necessidades especiais possam dela participar. Essas atividades turísticas possibilitam o respeito às diferenças e necessidades de cada indivíduo, independente de suas limitações, aliando harmonia e respeito às comunidade e locais visitados. (LAGES; MARTINS, 2006, p. 9).

Mas, mesmo com leis que auxiliam e garantem aos deficientes o exercício de seus direitos quanto ao turismo, cultura e lazer, o turismo inclusivo ainda necessita de estratégias que garantam seu crescimento e implantação no país.

Uma das dificuldades, muitas vezes encontrada por portadores de deficiência é o preconceito ainda existente em atrativos turísticos. Por não possuir adaptações para melhor atendê-los, acabam sendo tratados com desprezo e falta de sensibilidade por parte dos funcionários, que, em sua maioria, não entendem as dificuldades que estes encontram nas edificações, como por exemplo, em subir alguns degraus em portas de entrada, os quais poderiam ser simplesmente substituídos por rampas de acesso, ou a colocação de barras de apoio nos quartos e banheiros, etc. Pistori e Ferrão (2005, p. 60) salientam que “o que restringe uma ação física jamais pode ser o local ou o meio ambiente, mas tão somente o agente da anomalia presente no portador”.

Construir serviços de turismo especialmente configurados para portadores de deficiência consiste num aspecto imprescindível para satisfazer esses consumidores e reconhecer os seus direitos como cidadãos, uma forma de agir socialmente responsável e uma oportunidade de negócio (SAETA; TEIXEIRA, 2001, p. 30).

Profissionais do turismo, capacitados para atender a este segmento de mercado ainda é escasso, mas são fundamentais no desenvolvimento do turismo para atender a este mercado. “A segmentação de mercado faz surgir nichos cada vez mais especializados, como o do deficiente físico, exigindo uma atenção mais aguçada quanto ao atendimento desse cliente” (LAGES; MARTINS, 2006, p. 7).

Todas estas mudanças fariam com que a qualidade de vida destas pessoas melhorasse, de forma que as pessoas portadoras de deficiência se tornariam mais independentes, sem necessitar da ajuda de outras pessoas constantemente.

As leituras sobre qualidade de vida sugerem que conceituar o termo continua sendo um desafio, pois a interpretação de qualidade está diretamente conectada à experiência pessoal e familiar, sendo, na maioria das vezes, realizada uma comparação com o que o indivíduo alcançou até o momento e o que outras pessoas do convívio social alcançaram em suas vidas (particularmente os pais) (MENDES; PAULA, 2009, p. 3)

Com base neste assunto pode-se analisar o turismo como uma fonte inesgotável de recursos oferecidos aos portadores de necessidades especiais. Para isto é preciso uma análise deste público e suas condições de vida, garantindo-os conforto e satisfação.

O turismo tem ainda como finalidade oferecer a possibilidade destas pessoas em conhecer melhor a si mesmas e suas deficiências, avaliando seu grau de comprometimento com o espaço físico e o meio-ambiente, levando-os à inclusão social.

A contribuição da atividade turística é possibilitar que as pessoas deficientes conheçam suas capacidades e habilidades de maneira prazerosa, em contato com ambientes diversos e pessoas fora de seu círculo habitual de contato, adquirindo as habilidades necessárias para compreender aquilo que deseja e necessita, possibilitando uma melhor qualidade de vida e participação como contribuinte na comunidade, ou seja, transformar a pessoa com deficiência em protagonista, ao invés de coadjuvante (MENDES; PAULA, 2009, p. 4).

As pessoas portadoras de deficiência física consideram o turismo como o meio pelo qual elas possam ser definitivamente incluídas na sociedade atual através de adaptações que podem e devem ser feitas em edificações, além da satisfação que adquirem ao comprarem um pacote turístico acessível as suas condições.

As cidades não estão adaptadas para o recebimento de turistas portadores de deficiência o que acaba ocasionando a exclusão destas pessoas ou a procura destes pacotes em outros países.

De acordo com Brasil (1998, p. 27) “Turismo denota, essencialmente, acesso a lugares, edificações, sítios históricos, espaços verdes, pessoas e atividades. Significa, acima de tudo, locomoção ou deslocamento de um ponto a outro, comunicação e a possibilidade de circulação, manobra e segurança”.

As barreiras encontradas no turismo envolvem a programação de viagens, a escolha do destino turístico e o meio de hospedagem a ser escolhido. Tudo deve ser avaliado para melhor atender o portador de necessidades especiais durante sua viagem, fazendo com que o mesmo fique satisfeito.

Os municípios brasileiros estão sendo aos poucos, conscientizados da importância de adaptar-se para atender as pessoas portadoras de deficiência. O que é uma grande conquista para esse grupo que até a pouco tempo, eram excluídos da sociedade pela sua deficiência, seja mental ou física, e que hoje não se limitam apenas à maldomia de seus lares e já ocupam grandes espaços na sociedade.

[...] embora já seja possível detectar alguma conscientização por parte de gestores urbanos, o que se percebe é que um grande número de barreiras de acessibilidade ainda representa a realidade cotidiana das metrópoles: falta de transporte adaptado, existência de muitas escadas, portas estreitas, as calçadas sendo ocupadas por carros, as jardineiras e vendedores ambulantes prejudicando a circulação de pedestres, falta de rampas nas esquinas e vagas especiais em estacionamentos, tornando as cidades praticamente inacessíveis e afastando as pessoas idosas ou portadoras de deficiência do convívio social. (LAGES; MARTINS, 2006, p. 9)

Mas ainda há grandes caminhos a serem percorridos. Muitos estabelecimentos ainda não se adequaram para receberem deficientes, impossibilitando a frequência dos mesmos ao local.

Medidas para promover a plena participação e integração das pessoas portadoras de deficiência na sociedade precisam levar em consideração as premissas de uma acessibilidade universal e holística (BRASIL, 1998, p. 10).

3 ADAPTAÇÕES EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

Para assegurar a acessibilidade em empreendimentos turísticos deve-se repensar os modelos já pré-estabelecidos de infra-estrutura, adaptando-os segundo a NBR 9020 de 2004 da Associação Brasileira de Normas Técnicas. A seguir segue alguns modelos de estruturas físicas adequadas para atender as pessoas portadoras de deficiência física.

Para facilitar a locomoção das pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, todos os estabelecimentos devem possuir rampas de acesso, obedecendo as medidas indicadas no quadro 2, com uma largura mínima de 1,20m e o recomendável de 1,50m (figura 6).

Inclinação admissível de cada segmento de rampa (i) (%)	Desníveis máximos de cada segmento de rampa (h) (m)	Números máximos de segmento de rampas (n)
5,00 (1:20)	1,500	-
$5,00 < (1:20) < i \leq 6,25$ (1:16)	1,000	14 122
$6,25 (1:16) < i \leq 8,33$ (1:12)	0,800	15

Quadro 2 – Dimensionamento de rampas.
Fonte: ABNT, 2004.

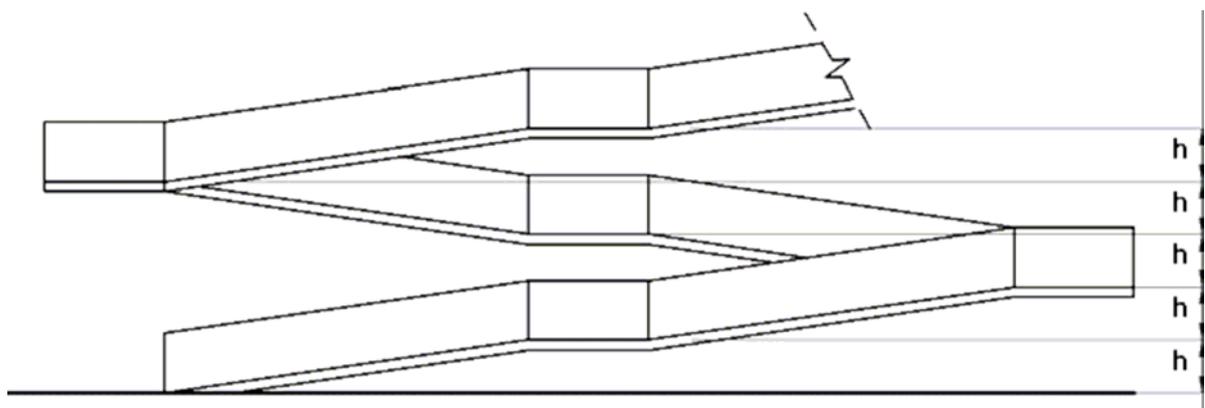


Figura 6 – Rampas de acesso.
Fonte: ABNT, 2004.

Pensando ainda em locomoção, os ambientes devem possuir barras de apoio nas rampas e corredores, permitindo boa empunhadura e deslizamento, com 4cm de distância da

parede e seção circular entre 3cm e 4,5cm de diâmetro (figura 7). As barras devem ter 0,30m de comprimento antes do início e após o término da rampa ou escada, com extremidades em acabamento recurvado. Para rampas, e opcionalmente para escadas, os corrimãos devem ser instalados em duas alturas, a 0,70m e 0,92m do piso.

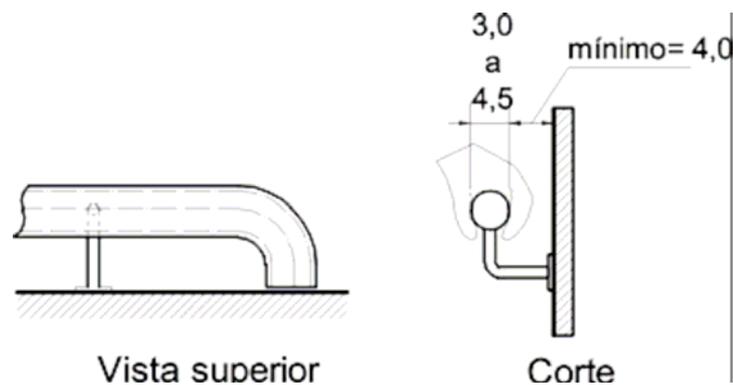


Figura 7 – Barras de Apoio.
Fonte: ABNT, 2004.

As portas e revestimentos devem ter uma altura mínima de 2,10m e o vão livre de 0,80m, inclusive as portas de elevadores, com maçanetas, preferencialmente, do tipo alavanca, além de um puxador horizontal, colocado de 0,90m a 1,10m do solo. Na parte inferior deverá possuir um revestimento resistente a prováveis impactos (bengalas, cadeiras de rodas, muletas) com uma altura mínima de 0,40m. (figura 8).

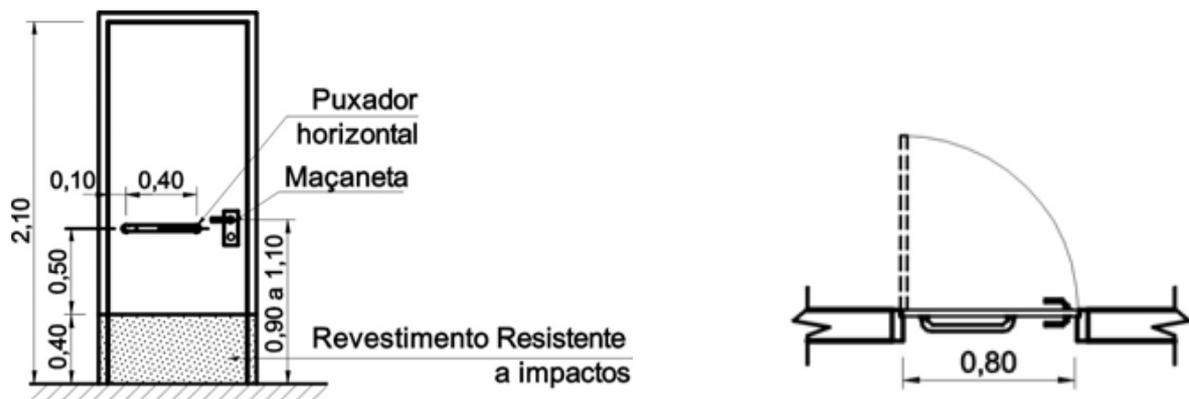


Figura 8 – Portas com revestimento e puxador horizontal – Vista frontal e superior.
Fonte: ABNT, 2004.

As portas do tipo vaivém devem possuir um visor localizado no lado oposto às dobradiças, com largura mínima de 0,20m, a uma altura mínima de 0,40m e 0,90m do piso (figura 9).

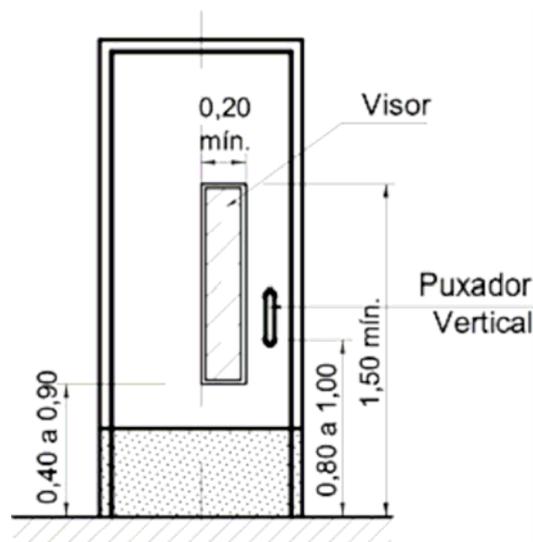
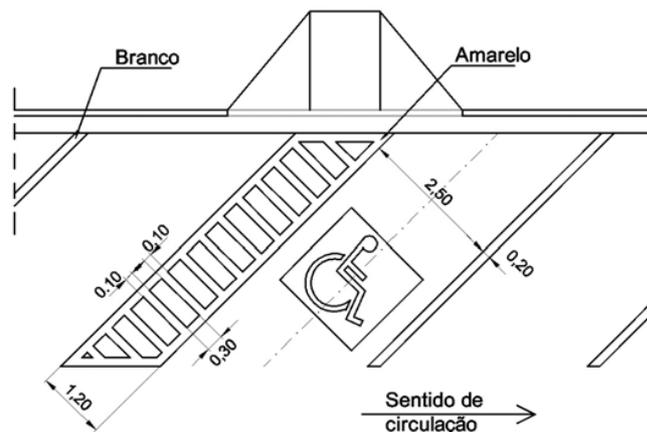


Figura 9 – Porta tipo vaivém – vista frontal.
Fonte: ABNT, 2004.

As vagas de estacionamento, direcionadas aos veículos dirigidos por pessoas portadoras de deficiência, devem ser sinalizados com o desenho universal, de maneira que fiquem visíveis, possuindo também uma linha contínua na cor branca sobre o pavimento, além de possuírem um espaço adicional de circulação, de 1,20m de largura, ao lado de cada vaga (figura 10).



c) Em 45°
Figura 10 – Sinalização horizontal de vagas de estacionamento.
Fonte: ABNT, 2004.

Em vagas horizontais deverá ser providenciado a construção de baia avançada no passeio e o rebaixamento total do passeio junto à vaga, facilitando a locomoção da pessoa para dentro do veículo, conforme mostra a figura 11 e 12.

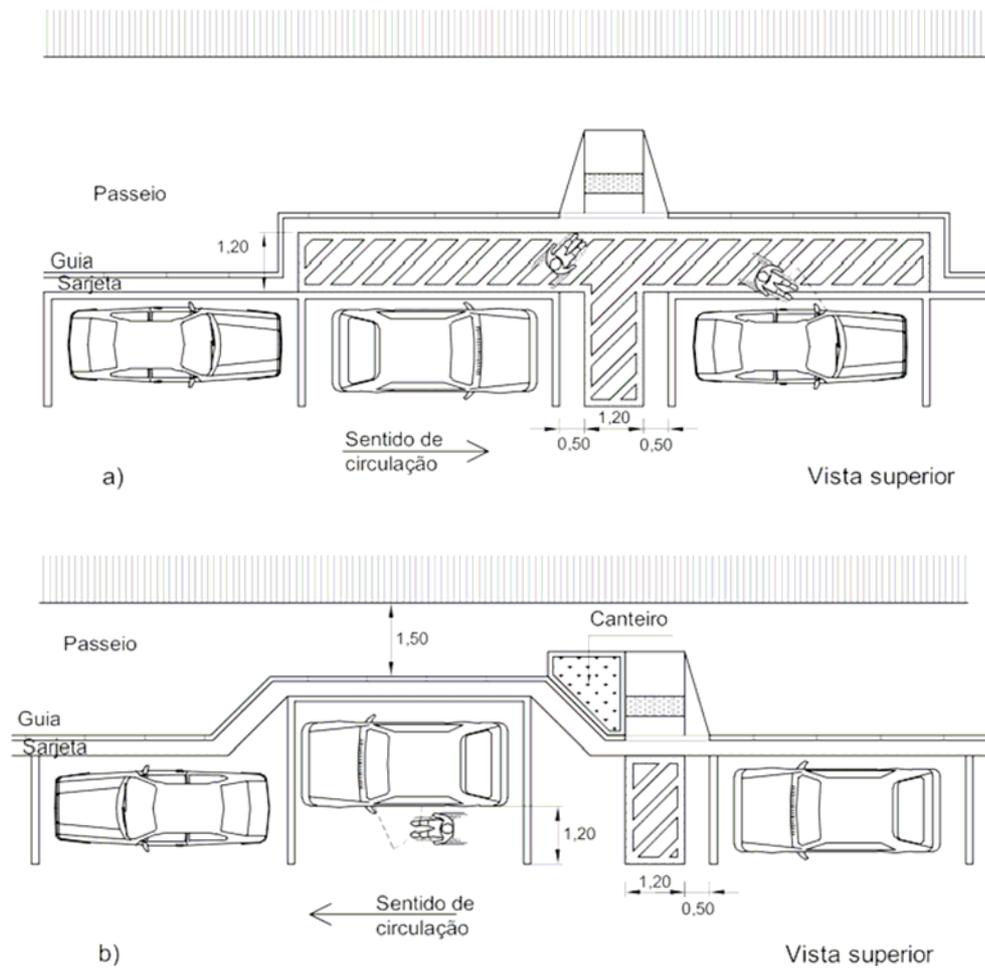


Figura 11 a) e b) – Vagas para estacionamento em baias avançadas no passeio.
Fonte – ABNT, 2004.

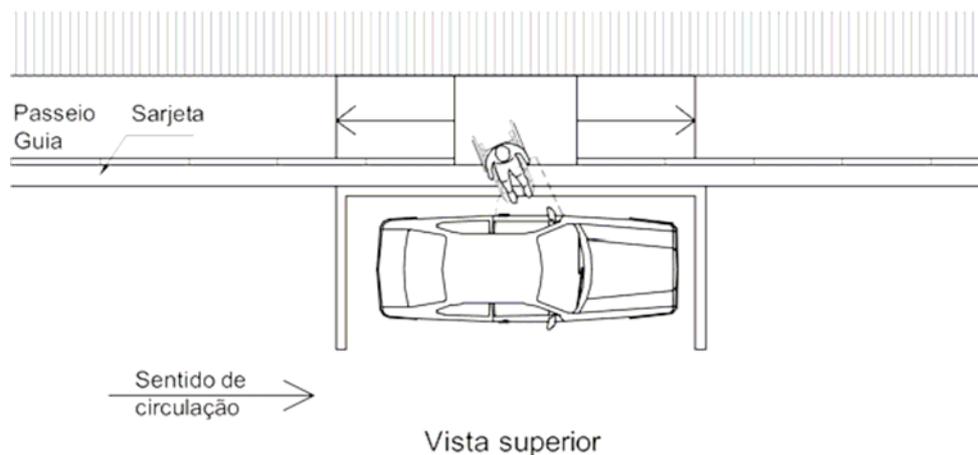


Figura 12 — Vagas para estacionamento junto a passeio rebaixado.
Fonte – ABNT, 2004.

Para acomodar a pessoa portadora de deficiência física usuária de cadeira de rodas, deverá haver um espaço livre para a sua locomoção em praças e afins, com 1,20m no mínimo, e espaço para fixar a cadeira de 1,20m ao lado de assentos públicos.

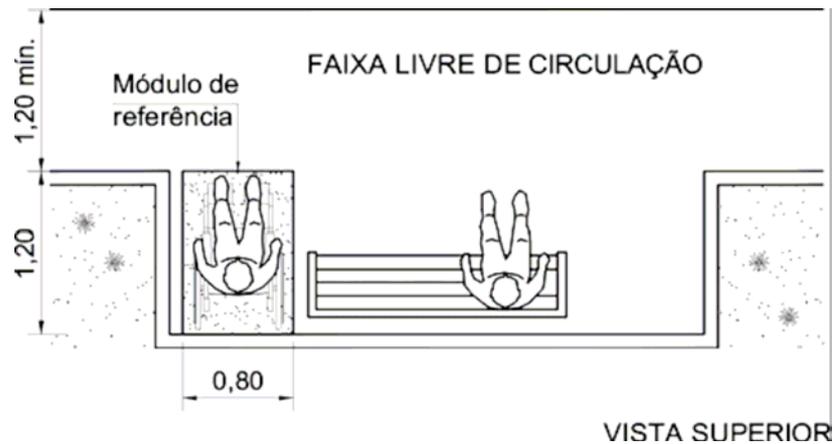


Figura 13 – Banco.
Fonte: ABNT, 2004.

Os banheiros devem ser situar-se em locais acessíveis e com sinalização na porta, possuindo, em seu interior uma área de transferência de 1,20m por 0,80m para a peça sanitária, situadas frontal ou lateralmente à peça, observadas na figura abaixo:

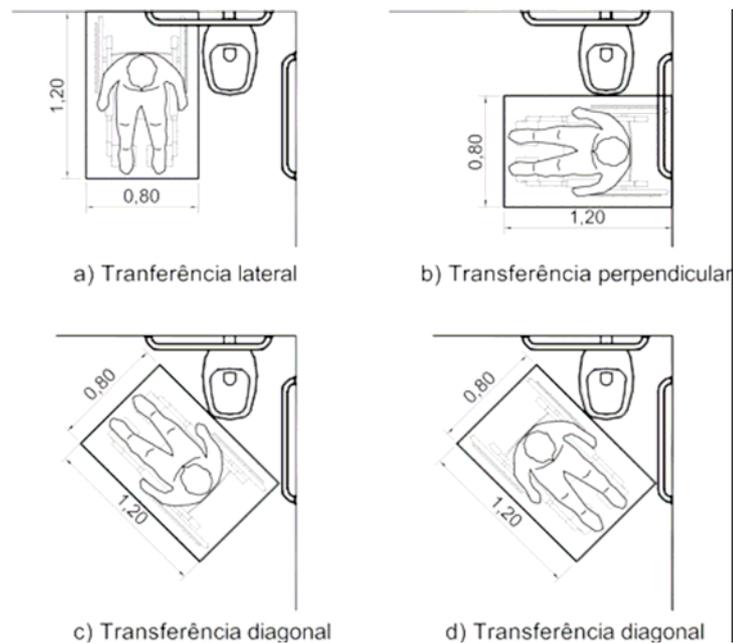


Figura 14 – Áreas de transferência para bacia sanitária.
Fonte: ABNT, 2004.

Para facilitar a transferência do portador de necessidades especiais da cadeira para ao vaso sanitário, ou vice-versa, os banheiros devem possuem barras de apoio horizontais localizadas no fundo e na lateral da peça sanitária, com altura de 0,30m em relação ao assento da peça, e com 0,80m de comprimento (figura 15).

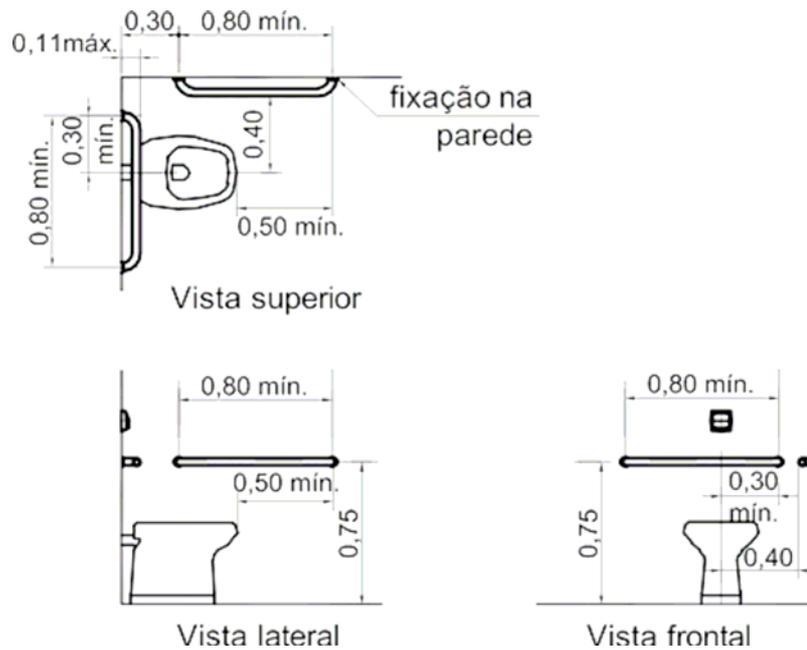


Figura 15 – Bacia sanitária – barras de apoio lateral e de fundo.
Fonte: ABNT, 2004.

O boxe deve ser também equipamento com barras de apoio, horizontais e verticais, sendo que a vertical deverá estar localizada na parede de encosto do banco, com 0,70m de comprimento e 0,75m de altura do piso. Os registros devem ser do tipo monocomando, acionados por alavancadas e à 1,00m de altura do piso, na parede lateral do banco (figura 16).

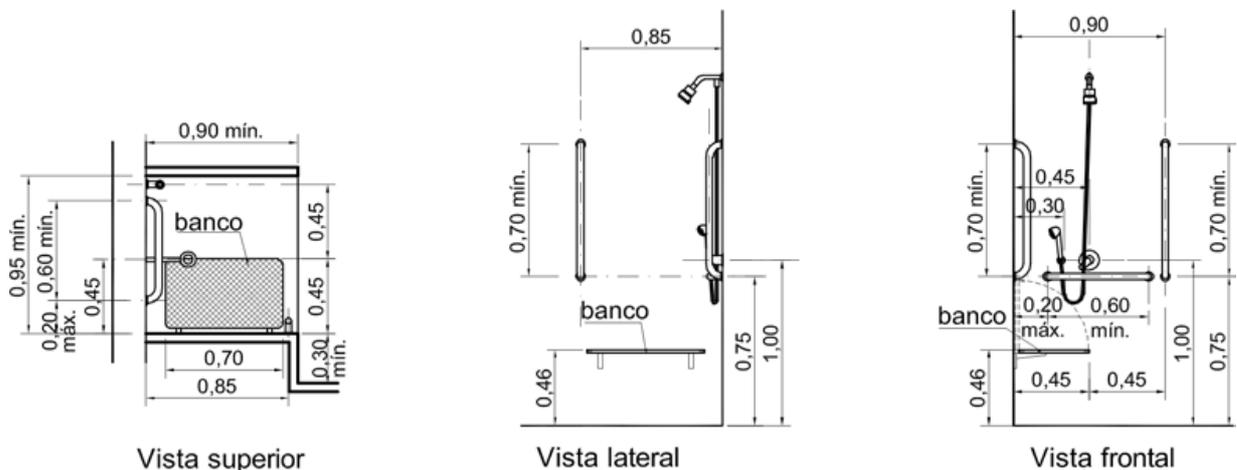


Figura 16 – Boxe para chuveiro com barras vertical e horizontal.
Fonte: ABNT, 2004.

A barra em “L” deve ser fixada na parede lateral ao banco, com altura de 0,90m. O banco deve ter uma profundidade mínima de 0,45m e comprimento mínimo igual a 0,70m, a uma altura de 0,46m do piso (figura 17).

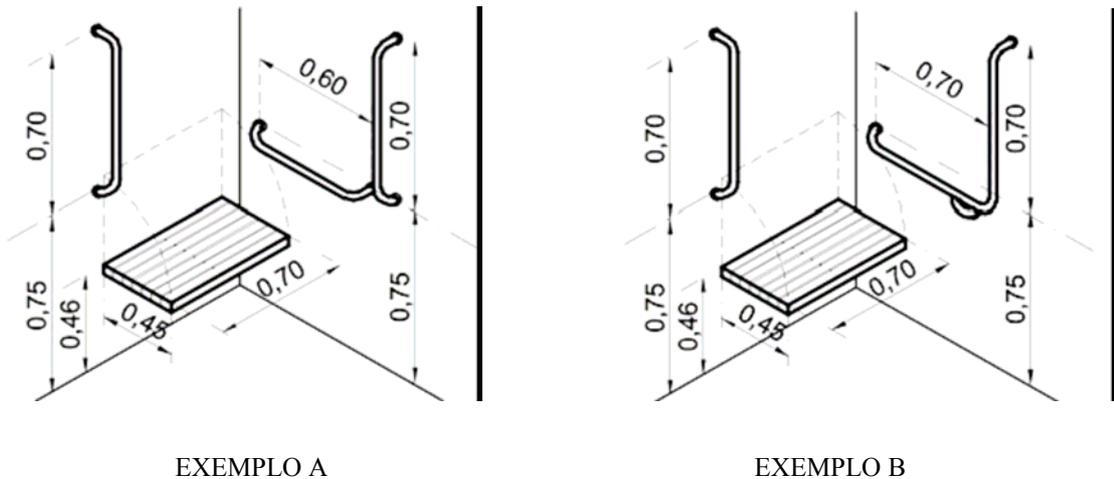


Figura 17 - Perspectiva do boxe com as barras de apoio.

Fonte: ABNT, 2004.

A pia ou lavatório deve ser suspenso com 0,80m do piso, e a tubulação com, no mínimo 0,25m da face externa frontal. As torneiras devem ser acionadas, preferencialmente por alavancas e estar localizadas com no máximo 0,50m da face externa frontal da pia (figura 18).

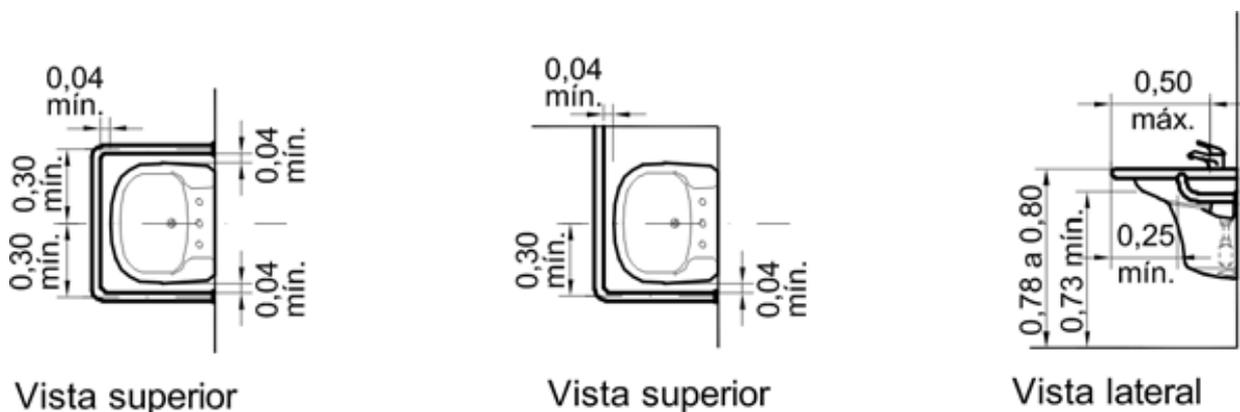


Figura 18 - Exemplos de instalação de barras junto ao lavatório

Fonte: ABNT, 2004.

Conforme mostra a figura 19, todos os acessórios da pia devem estar localizados a uma altura máxima de 1,20m do piso, em uma faixa de alcance. O espelho deve ser posicionado de 0,90m a 1,10m e possuir uma inclinação de 10%.

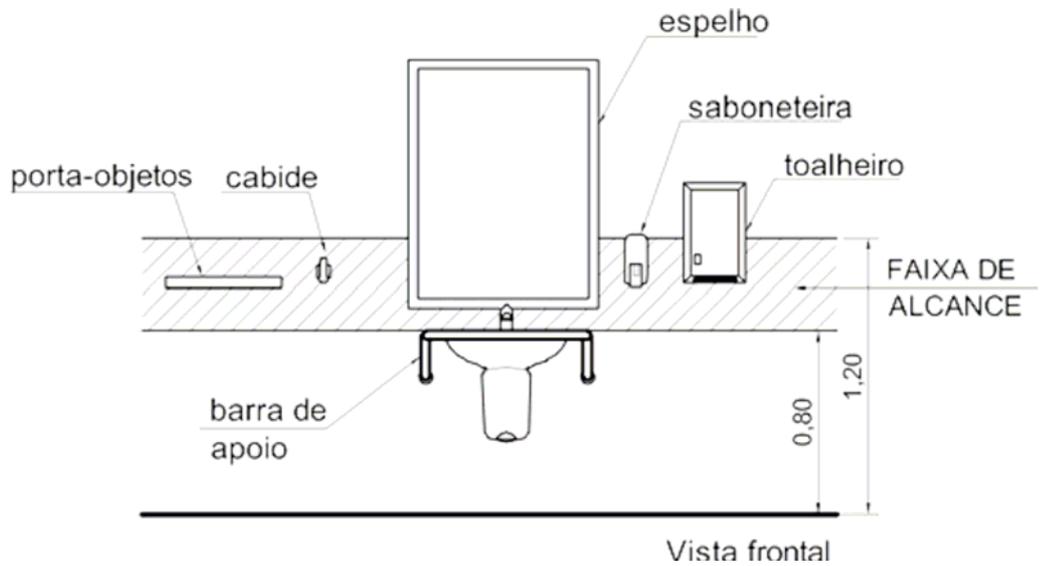


Figura 19 – Acessórios junto ao lavatório.
Fonte: ABNT, 2004.

Em cada meio de hospedagem deverá haver uma quantidade de unidade habitacional (UH) destinada às pessoas portadoras de deficiência física, e estas, devem estar equipadas para melhor atendê-los. Este quarto deverá permitir que a pessoa facilmente se locomova com a cadeira de rodas, permitindo uma rotação de 360°. Os corredores ao lado da cama devem possuir uma largura mínima de 0,90m cada, e o espaço entre a porta e a cama com 1,50m, conforme mostra a figura 20.

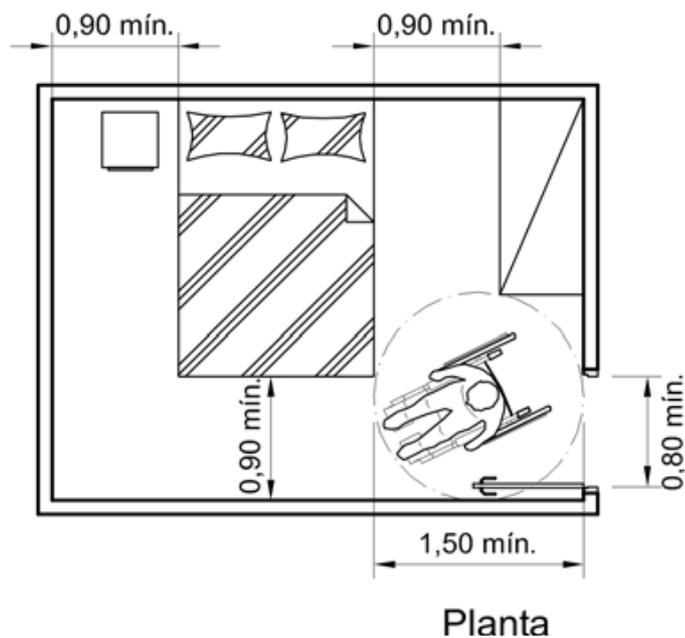


Figura 20 – Circulação mínima em dormitórios.
Fonte: ABNT, 2004.

Nos estabelecimentos que trabalharem com atendimento ao público, os balcões devem ser rebaixados a uma altura mínima de 0,73m do piso, e uma largura de 0,30m, permitindo a aproximação da cadeira de rodas frontalmente (figura 21).

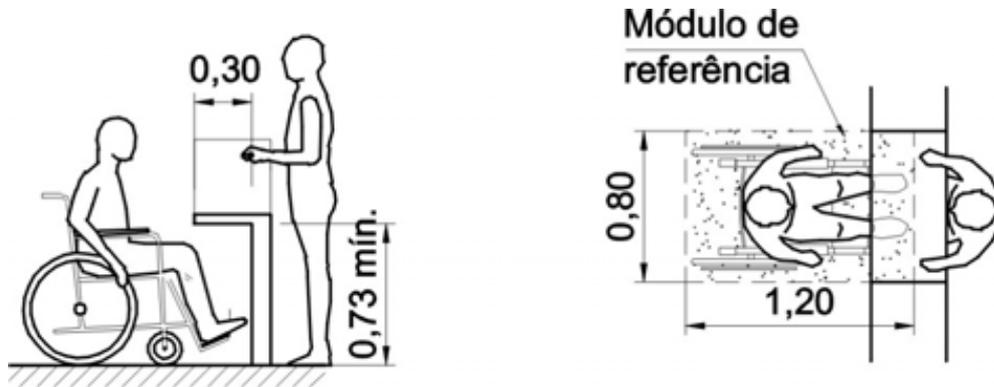


Figura 21 – Balcões de atendimento.
Fonte: ABNT, 2004.

A transferência da pessoa da cadeira de rodas para a piscina pode ser feita através de um banco, com altura mínima de 0,46m e largura de 0,45m, além de possuir sobre o banco, barras de apoio a cada 1,00m (figura 22).

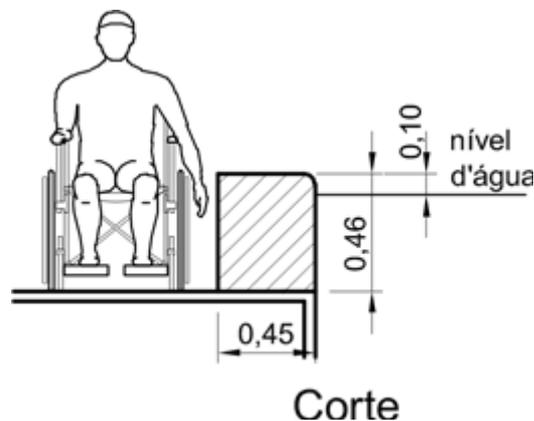


Figura 22 – Banco de transferência em piscinas.
Fonte: ABNT, 2004.

O acesso a piscina poderá ser feito também através de degraus submersos, conforme mostra a figura 23, sendo que, cada degrau deverá ter 0,46m de largura e o espelho com altura máxima de 0,20m, para permitir à pessoa portadora de deficiência ambulatória sentar-se, contando ainda com o corrimão duplo para auxiliá-lo na descida, com 0,45m e 0,90m de altura respectivamente (figura 23). As bordas da piscina, bancos de transferência e degraus não devem ter as superfícies escorregadias ou abrasivas.

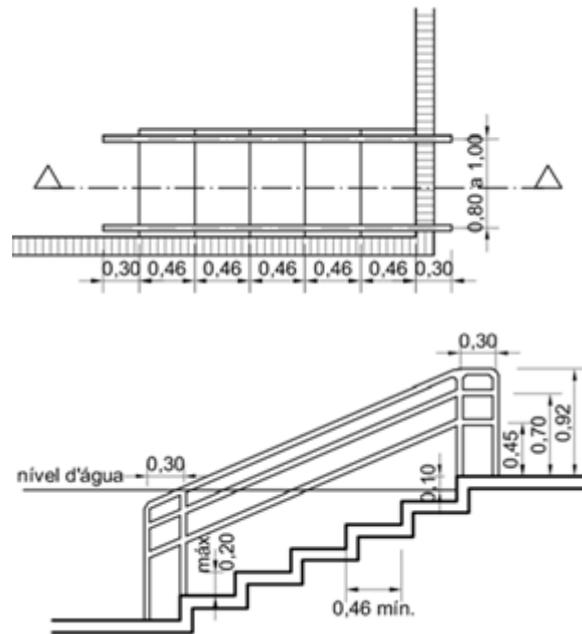


Figura 23 – Escada submersa.
Fonte: ABNT, 2004.

Em cinemas, teatros, auditórios e ambientes similares a acessibilidade deve ser garantida a todos, sem discriminação, com rampas de acesso além de espaço reservado para cadeiras de rodas, conforme quadro abaixo:

Capacidade	Espaço para cadeira de rodas	Assentos para pessoas portadoras de deficiência ambulatoria parcial
Até 500	2% da capacidade total	2% da capacidade total
De 500 a 1.000	10 lugares, mais 1% para o que exceder 500 pessoas	10 assentos, mais 1% para o que exceder a 500 pessoas
Acima de 1.000	15 lugares, mais 1 lugar para cada 1.000 expectadores	15 assentos, mais 1 assento para cada 1.000 expectadores

Quadro 3 – Espaços para pessoas com cadeiras de rodas e assentos.
Fonte – ABNT, 2004.

Os assentos devem possuir espaço para circulação frontal de 0,30m, independente se forem localizados na primeira, última ou fileira intermediária. A garantia de conforto e boa visibilidade devem ser priorizadas também na colocação destes assentos.

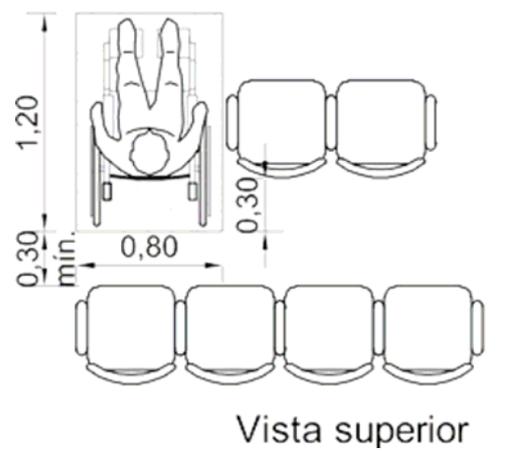


Figura 24 – Espaço para pessoa com cadeira de rodas na primeira fileira.
Fonte: ABNT, 2004.

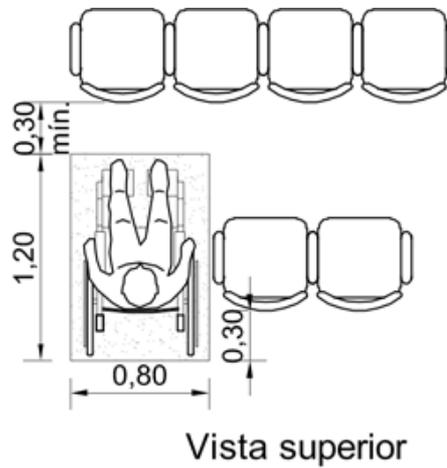


Figura 25 – Espaço para pessoa com cadeira de rodas na última fileira.
Fonte: ABNT, 2004.

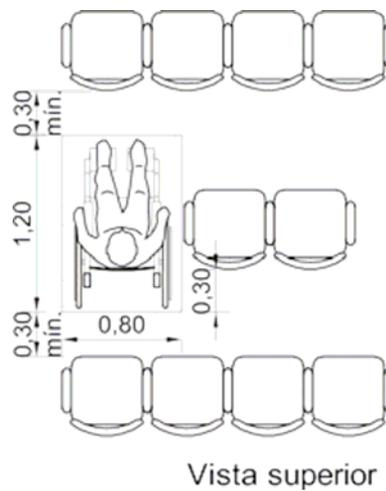


Figura 26 – Espaço para pessoa com cadeira de roda em fileira intermediária.
Fonte: ABNT, 2004.

Existe também a preocupação com os bebedouros que devem ser adaptados para assim permitir a aproximação da cadeira de rodas, e possuindo também barras de apoio, caso a pessoa portadora de deficiência necessite de auxílio. Devem estar a uma altura mínima de 0,90m do solo.

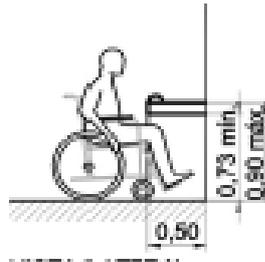


Figura 27 – Bebedouro – Vista lateral
Fonte: ABNT, 2004.

As cadeiras de roda também possuem uma medida padrão, que devem ser seguidas ao se planejar corredores e vias de acesso, conforme mostra a figura 28.

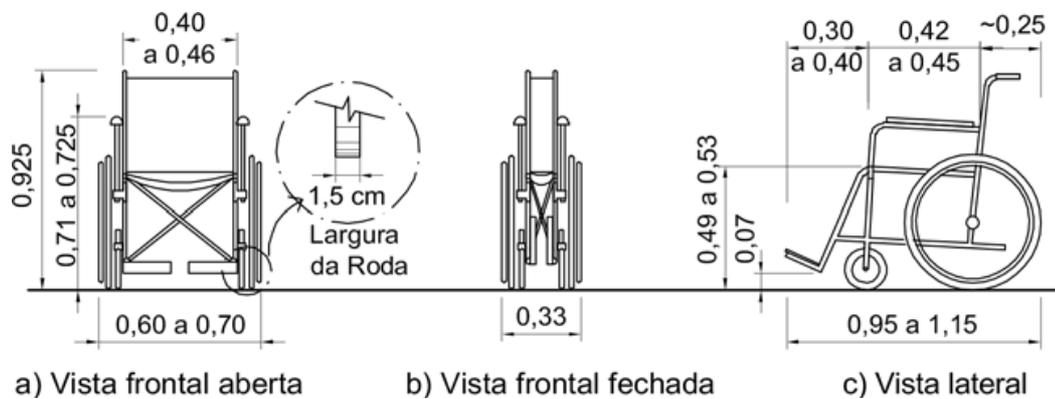


Figura 28 – Cadeira de rodas.
Fonte: ABNT, 2004.

Estabelecimentos e equipamentos turísticos que apresentarem, em sua infra-estrutura, condições de receber e atender as pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida devem estar sinalizados com o desenho universal, podendo ser colocado em portas e vagas de estacionamento, conforme as figuras 29 e 30. Quando este símbolo for instalado em portas, recomenda-se que fique a 1,70m do piso.



Figura 29 – Sinalização vertical em espaço interno.
Fonte: ABNT, 2004.

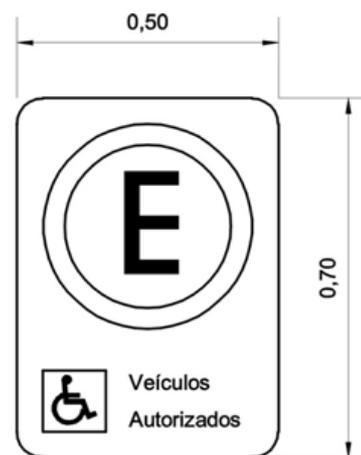


Figura 30 – Placa de regulamentação de estacionamento em via pública.
Fonte: ABNT, 2004.

Todas estas modificações visam uma melhor qualidade de produtos e serviços prestados em atrativos turísticos, para melhor atender e acolher as pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, garantindo-lhes o direito de ir e vir e, ao mesmo tempo, de usufruir de todos os benefícios que a atividade turística pode oferecer.

4 BAURU E O PARQUE ZOOLOGICO MUNICIPAL

A cidade de Bauru foi fundada em 1986 por Felicíssimo Antonio de Souza Pereira e Antônio Teixeira do Espírito Santo, tendo como principal fonte de economia o cultivo de café. Foi escolhida, em 1906, como ponto de partida da Ferrovia Noroeste do Brasil, com o intuito de demandar-se a Mato Grosso, ligando este imenso território à vida econômica do país (PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU, 2009).

Sua história sempre esteve ligada ao entroncamento ferroviário, fator que influenciou muito na formação socioeconômica e cultural e fez com que o município tivesse um perfil próprio: emigrantes de várias cidades, população com visão desenvolvimentista e crescimento econômico baseado em serviços e comércio (SANTOS, 2005, p. 24).

Hoje, localizada na região central do Estado de São Paulo, Bauru reúne diversas atividades comerciais e de serviços, caminhando para a sua expansão comercial, e incentivando a implantação de novos empreendimentos industriais e comerciais (PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU, 2009).



Figura 31 – Localização da cidade de Bauru.
Fonte: www.bauru.sp.gov.br

Está localizada no estado de São Paulo, no centro-oeste paulista (figura 31), e possui atualmente, cerca de 356.680 habitantes, cobrindo uma área de 674 km², fazendo parte de sua microrregião 21 cidades, com 1.051.000 habitantes: Agudos, Areiópolis, Arealva, Avaí, Balbinos, Bauru, Borebi, Cabrália Paulista, Duarteina, Guarantã, Iacanga, Lençóis Paulista,

Lucianópolis, Paulistânia, Pirajuí, Piratininga, Pongaí, Presidente Alves, Reginópolis, Ubirajara e Uru. Historicamente é uma cidade favorecida por sua posição geográfica e pela sua estrutura de transportes (PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU, 2009).

O clima é considerado o tropical temperado, caracterizado pelo verão quente e chuvoso, e o inverno seco e ameno. Sua hidrografia é composta pelos rios Batalha, que nasce em Agudos, passa por Bauru e deságua no rio Tietê em Uru; e o rio Bauru que tem sua foz no rio Tietê, entre os municípios de Pederneiras, Itapuí e Boracéia (PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU, 2009).

O relevo na região municipal de Bauru é pouco acentuado. Essa área encontra-se localizada na porção leste da Bacia do Paraná, na província geológica denominada Planalto Ocidental Paulista, apresentando relevo suave, com colinas (PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU, 2009).

No ramo turístico, Bauru tem sua vocação voltada ao turismo de negócios e ao turismo científico, oferecendo ótimos hotéis, restaurantes, bares, zoológico, jardim botânico, horto florestal, os museus ferroviário e municipal, a atividade cultural intensa com destaque ao Teatro Municipal, o Aeroclube e casas noturnas com ampla variedade de shows (VIVENDO BAURU, 2009).

A cidade é conhecida também pelo lanche que leva seu nome, criado em 1936, em São Paulo, por Casemiro Pinto Neto (PORTAL DE BAURU, 2009).

O turismo científico, que é um dos mais importantes segmentos de atração de turistas, compreende ainda eventos relacionados às universidades, aos institutos e aos hospitais. É necessário destacar os eventos que se relacionam a vários trabalhos de pesquisa, desenvolvimento e atendimento de anomalias, destacando-se o Hospital de anomalias crânio-faciais do Centrinho, um hospital ligado à Universidade de São Paulo (USP) que pode ser considerado referência no tratamento de lesões lábio-palatais (PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU, 2009). Além desses eventos relacionados à USP, Bauru conta com vários eventos científicos nas outras instituições de ensino superior durante todo o ano, favorecendo o desenvolvimento contínuo do turismo na cidade. Há na cidade nove instituições de ensino superior, sendo elas: Universidade Sagrado Coração (USC); Universidade Paulista (UNIP); Universidade Estadual Paulista (UNESP); Universidade de São Paulo (USP); Faculdades Integradas de Bauru (FIB); Universidade Nove de Julho (UNINOVE); Anhanguera; Instituto de Ensino Superior de Bauru (IESB); Instituição Toledo de ENSINO (ITE).

Desde 1979, acredita-se que Bauru tem um amplo potencial para atrair turistas, devido à sua história sobre os trilhos da Antiga Estação Ferroviária e também de outros empreendimentos que ganhariam destaque também nos anos seguintes, como a inauguração do Terminal Rodoviário, do Museu e do Parque Zoológico Municipal. Acreditava-se que faltavam incentivos para o turismo na cidade e que, através destes atrativos, o turismo pudesse “decolar”. (TERMINAL..., 1979).

Um dos principais pontos turísticos da cidade é o Parque Zoológico Municipal (figura 31), que foi inaugurado no dia 24 de agosto de 1980 pelo então prefeito Osvaldo Sbeghen, contando hoje, com aproximadamente 880 animais de mais de 250 espécies diferentes, entre eles mamíferos, aves, répteis e peixes, considerado assim o 3º melhor do estado de São Paulo e o 8º melhor do país.

A criação do parque teve como finalidade oferecer à população bauruense mais uma opção de lazer e descanso, atraindo também turistas da região. Esta atração, considerada como um dos pontos turísticos de maior relevância no interior do estado de São Paulo, foi escolhido como o locus dessa pesquisa. Foi nesse espaço social que a pesquisa de acessibilidade ocorreu.

O zoológico trabalha com a reprodução de várias espécies brasileiras em extinção atualmente, entre eles o Lobo Guará e o Mico Leão dourado. Destaca-se também os trabalhos realizados visando a educação ambiental, desenvolvidos no Centro de educação Especial Ambiental “Horácio Frederico Pyles”, direcionados as crianças e jovens, com o intuito de transmitir uma consciência ecológica e sua importância para o mundo.



Figura 32 – Logotipo do Zoológico.

Fonte: <http://www.usc.edu.br/alunos/Sites/Turismo/ParqZoologico/>

O zoológico é dividido ainda em: pequenos primatas, pequenos e médios psitacídeos, pavões e faisões, médios e grandes primatas, aves pantaneiras, corujas, jardim japonês,

aquário, pequenos e médios felinos, anta, lobo guará, cervídeos, grandes felinos, aves marinhas, camelídeos, passeriformes, aves de rapina, lago, emas, pinguinário, répteis, chimpanzé, urso pardo e tucanos.

Colonheze (2004, p. 29) inclui ainda que “além desses setores, ainda temos: setor de nutrição, veterinário e internação, maternidade, extra I, quarentena, centro de educação ambiental “Horácio Frederico Pyles”, administração, anfiteatro e viveiro de mudas”.

Uma grande preocupação do zoológico, além da preservação e reprodução de espécies de animais em extinção, é o meio ambiente e sua importância para as gerações futuras. Há um trabalho de educação ambiental desenvolvido no anfiteatro do zoológico, e destinado a alunos do ensino fundamental, levantando assuntos como “a defesa da fauna e flora, extinção de animais, problemas de desmatamento e poluição etc.” (PIRES, 1986).

Segundo o zootecnista e atual diretor Luiz Antônio Pires, o zoológico conseguiu mudar a visão da população de que o ambiente servia apenas para visualizar os animais enjaulados, conseguindo divulgar hoje projetos de educação ambiental e reprodução de animais, além de oferecer uma área de recreação para a família aos finais de semana (PIRES, 2006, p. 4).

Em 24 de julho de 2000, o então prefeito Nilson Costa sancionou a Decreto Nº 8799, onde autoriza a produção e divulgação de souvenirs com a logo marca do ZÔO/Bauru, a fim de se assegurar uma fonte de renda alternativa para a manutenção do zoológico, sendo que esta renda seria destinada ao Fundo Municipal de Manutenção e Ampliação do Zoológico.

Outra alternativa para se tentar levantar fundos destinados à manutenção do zoológico, foi a criação da Lei Nº 5583, de 20 de maio de 2008, onde o então prefeito de Bauru José Gualberto Tuga Martins Angerami, sancionou e aprovou a criação do programa de adoção de animais intitulado “Adote um Animal do Zoo”, podendo participar deste programa todos da sociedade em geral, devendo este assinar o termo de cooperação, e ficando assim autorizado a explorar a publicidade, conforme necessário, na placa de identificação do animal adotado.

O programa conta ainda com os seguintes objetivos:

- I. permitir a participação da sociedade civil organizada e das pessoas jurídicas e físicas na manutenção da alimentação adequada dos animais em cativeiro no Zoológico Municipal mediante contribuição financeira;
- II. contribuir para a vinda de novos animais para o Zoológico Municipal sem que isso implique em ônus para o Poder Públicos Municipal;
- III. estreitar ainda mais o relacionamento existente entre o Zoológico Municipal e a comunidade em geral.

Atualmente, a arrecadação de fundos para a manutenção e construção de novas instalações do zoológico vem do Fundo Municipal de Manutenção e Ampliação do Zoológico, composto por dinheiro provenientes do aluguel do espaço da lanchonete e portaria.

Localizado na Rodovia Comandante João Ribeiro de Barros, km 232, o zoológico é caracterizado pela preservação da fauna e flora, e o abrigo de um grande número de animais, tendo como objetivos a educação, a conservação, a pesquisa e o lazer. Seu horário de funcionamento é de segunda à sexta, das 8h às 16hs, e aos sábados, domingos e feriados, das 8h às 17h (VIVENDO BAURU, 2009).

5 ANÁLISE DE ACESSIBILIDADE NO PARQUE ZOOLOGICO MUNICIPAL

5.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este projeto é de natureza empírica, onde foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o tema acessibilidade para portadores de deficiência física ou mobilidade reduzida, pois, segundo Dencker (1998, p. 125) “a pesquisa bibliográfica permite um grau de amplitude maior, economia de tempo e possibilita o levantamento de dados históricos”, sendo este levantamento realizado em livros da área e artigos científicos publicados, interligando-os com o segmento turístico.

Em seguida foi realizada uma pesquisa qualitativa de campo através de análise e verificação de instalações do Parque Zoológico Municipal na cidade de Bauru (SP) através de visita técnica acompanhada por duas pessoas portadoras de mobilidade reduzida no dia 15 de novembro de 2009, levantando-se do nível de conhecimento de cada um sobre a acessibilidade que estes estabelecimentos possuem e oferecem aos portadores, e verificar o padrão de acessibilidade exigido pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, NBR 9050: Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos. Durante a visita técnica, foi também utilizado o método de observação estruturada feita pela pesquisadora, tomando como base as normas da ABNT.

Foi realizado também um estudo exploratório sobre o Zoológico Municipal, considerado um dos principais atrativos turísticos da cidade de Bauru (SP), a fim de se “aprimorar idéias ou descobrir intuições” (DENCKER, 1998, p. 124), levantando-se dados técnicos, e verificando-se assim a qualidade dos serviços oferecidos.

Ao final da visita técnica ao zoológico, foi aplicado um questionário (apêndice A) a cada uma das pessoas portadoras de mobilidade reduzida que se prontificaram a participar das observações. O questionário foi elaborado com a finalidade de demonstrar quais as principais dificuldades que eles encontraram em se locomover no Zoológico, identificando suas barreiras de acesso, e indicando possíveis melhorias, segundo suas opiniões.

5.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS SOBRE ACESSIBILIDADE

Com a visita técnica ao Parque Zoológico Municipal de Bauru foi possível verificar quais as suas reais estruturas físicas e instalações, se são adaptadas ou não para atender às pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, facilitando a sua visita e permanência no parque.

A primeira dificuldade percebida foi no próprio estacionamento, o qual possui apenas uma vaga sinalizada e destinada a estas pessoas, localizada próxima a entrada do parque. Apesar da existência desta vaga, em dias de grande movimento, como finais de semana e feriados, poderá ser percebida a falta de mais vagas.

Para se adentrar ao parque é preciso passar antes pela bilheteria na qual consta uma catraca logo em sua entrada, impossibilitando que uma pessoa em cadeira de rodas passe por ali, e dificultando a entrada de uma pessoa portadora de mobilidade reduzida, tendo elas que se direcionar a saída, na qual possui passagem livre, sem nenhum tipo de barreira, e possuindo também uma rampa de acesso.

Nos banheiros masculino e feminino nota-se a presença de rampas de acesso e uma vaga destinada a pessoas portadoras de deficiência física, com espaço amplo para a movimentação da cadeira de rodas e com algumas as adaptações. Mas, conforme a figura abaixo pode-se notar a localização do suporte para papel higiênico, que deveria estar ao lado da bacia sanitária e não atrás a uma altura de 1,00m a 1,20m em relação ao solo.

Para melhor auxiliar o visitante portador de deficiência, deveria haver na porta a identificação visual (desenho universal indicando espaço destinado a deficientes) e uma barra de apoio, ambas ausentes.



Figura 33 – Banheiro adaptado.

Fonte: Acervo pessoal.

A maior parte do percurso dentro do parque é facilitado pela presença de rampas, mas devendo estas serem reavaliadas por possuírem uma inclinação muito íngreme, dificultando a subida e descida do cadeirante e da pessoa com muletas. Em alguns casos, as passagens ainda são estreitas, não permitindo a passagem de uma cadeira de rodas. Em outras áreas ainda prevalece a presença de degraus, sendo assim restrito a sua passagem, conforme percebe-se na figura abaixo. Todos estes obstáculos impedem a passagem, impedindo o acesso a determinados setores do zoológico.

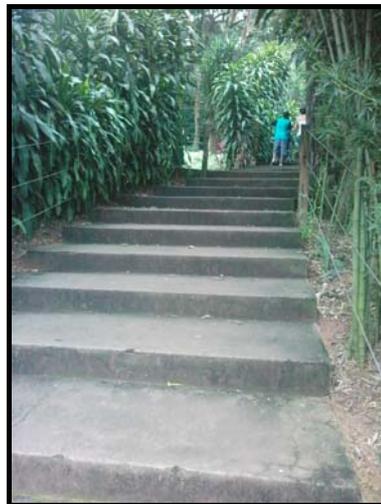


Figura 34 – Passagem com degraus.
Fonte: Acervo pessoal.

Na lanchonete percebe-se que ainda prevalece a presença de degraus (figura 35) e uma rampa de acesso mais afastada. Já a praça de alimentação não possui nenhuma infra-estrutura adequada para melhor atender, sendo as mesas dispostas próximas umas das outras e, em outra praça a presença de rampas muito íngremes e paralelepípedos no solo (figura 37).



Figura 35 – Vista dos degraus de acesso à lanchonete.
Fonte: Acervo pessoal.

Outra dificuldade encontrada é com relação aos bebedouros que, por serem escassos no parque, ainda não possui estrutura adequada para que um cadeirante possa utilizá-lo, aproximando a cadeira de rodas, nem ao menos copos descartáveis já que não seguem os padrões exigidos pela ABNT.

O percurso ainda possui, em sua grande parte, pavimento de concreto hexagonal e paralelepípedos (figura 36) ao invés de asfalto, dificultando a circulação de cadeirantes e, principalmente, de pessoas com muletas, podendo estas sofrer algum tipo de acidente.



Figura 36 – Vista de uma rampa com pavimento de concreto hexagonal.
Fonte: Acervo pessoal.



Figura 37 – Paralelepípedos na praça de alimentação.
Fonte: Acervo pessoal.

Quanto ao atendimento dos funcionários do parque para com estas pessoas foi inexistente, supondo eles que estas pessoas são auto-suficientes, mas nem por isso deixando de mostrar “olhares” de curiosidade.

5.2.1 ANÁLISE DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA

Participaram desta pesquisa duas pessoas portadoras de mobilidade reduzida, sendo que o participante A do sexo feminino, com 21 anos de idade e morador da cidade de Bauru. Sua deficiência consiste em uma escoliose na coluna cervical e lombar, e conseqüentemente um movimento compensatório de quadril, gerando o encurtamento de membro inferior direito.

Já o participante B é do sexo masculino, com 28 anos de idade e morador também da cidade de Bauru. Sua deficiência consiste em artroplastia total de joelho direito, que levou a uma diminuição da amplitude de movimento de flexão de joelho.

Segundo os participantes as condições de asfalto do Parque Zoológico Municipal são realmente precárias, podendo estas, segundo ambos, ser mais lisos e, conseqüentemente, terem mais segurança, evitando assim que se ocorram acidentes.

Ambos concordam que não tiveram nenhum tipo de atendimento diferencial por possuírem uma deficiência física.

A participante A relatou que a praça de alimentação não atendeu a todas as suas necessidades, por não possuir acessibilidade com poucas rampas de acesso e ter ainda as mesas muito próximas umas das outras. Já o participante B discorda, relatando que a praça de alimentação atendeu sim a todas as suas necessidades, possuindo rampa de acesso.

Quanto aos banheiros, os participantes concordam que ambos possuem adaptações, e a participante A inclui ainda que faltou a identificação visual (desenho universal) e que as pias não eram adaptadas.

Os principais obstáculos encontrados foram os degraus, dificultando a sua passagem, e, segundo o participante B, fazendo com que se tenha que desviar, procurando por alternativas de passagem. A participante A enfatiza ainda que os paralelepípedos dificultaram a sua locomoção, e as descidas e subidas são muito íngremes.

O acesso às jaulas dos animais também possui degraus, impossibilitando que as pessoas em cadeiras de rodas se aproximem e melhor visualizem o seu interior.

Como considerações gerais, ambos avaliaram o zoológico e concordaram que ele deveria possuir mais adaptações em sua infra-estrutura, facilitando a acessibilidade de todos os seus frequentadores.

Finalmente, ambos os participantes relatam que retornariam ao Parque Zoológico Municipal, em outras ocasiões, para passeios e observações dos animais, apesar de todas as barreiras mencionadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o constante crescimento da atividade turística no mundo, faz-se necessário uma melhor análise e averiguação de todos os seus empreendimentos e serviços oferecidos, a cerca de que garanta uma qualidade e acesso de toda a demanda.

Após o levantamento bibliográfico sobre o tema abordado neste projeto foi possível melhor compreender a realidade destas pessoas perante a sociedade atual que ainda não está preparada para suprir todas as necessidades que exigem por conta de sua condição, e perceber a visão de mundo que estas pessoas têm, bem como as suas reais necessidades de locomoção perante empreendimentos sem adaptações em sua infra-estrutura.

Com a análise de um atrativo turístico da cidade de Bauru (SP), no caso o Parque Zoológico Municipal, foi possível averiguar, durante a visita técnica, a presença de barreiras arquitetônicas em seu interior, que acabam por prejudicar a locomoção das pessoas portadoras de deficiência, afastando-as do direito que possuem em usufruir deste ambiente.

Em recomendações exaltam-se, novamente, as importâncias da aplicação da norma NBR 9050 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), que pensando nestas pessoas e em suas dificuldades de locomoção, elaborou esta norma visando justamente quais as adaptações que devem ser feitas nestes empreendimentos.

Como o caso dos paralelepípedos que ainda encontra-se em alguns trajetos em seu interior, substituindo o asfalto, e que facilmente podem causar acidentes, não só com as pessoas portadoras de deficiência, mas com todos os seus visitantes em geral. Recomenda-se, como prioridade, a qualidade deste asfalto e dos pisos nos banheiros e lanchonete, evitando-se assim acidentes.

Outra importante modificação, e mais complicada em se aplicar, é a questão das rampas de acesso que são muito íngremes, conforme afirmam os participantes da visita técnica. Segundo a ABNT, há um padrão de rampas, compostas por desníveis, conforme mostra o quadro 2, facilitando assim a locomoção de todos.

A lanchonete, um dos principais pontos de encontro e lazer, deve ser totalmente reestruturada, já que não oferece conforto a nenhum visitante que o frequenta. Primeiramente os degraus em sua entrada devem ser substituídos pelas rampas, visando o acesso de todos. Segundo, a praça de alimentação deverá ser ampliada, já que, na maneira atual em que se encontra, fica totalmente inviável o trânsito de uma cadeira de rodas, por exemplo, com a

proximidade de uma mesa da outra. Terceiro, possui ainda os paralelepípedos, devendo estes também ser substituídos por asfalto.

Quanto aos bebedouros, os mesmos devem ser melhor estruturados, visando a aproximação da pessoa em cadeira de rodas, e se possível deverá também haver copos descartáveis a disposição.

Visando a ampliação da praça de alimentação, destaca-se a importância dos espaços apropriados para que uma pessoa com cadeiras de rodas possa também usufruir, conforme o capítulo 5.5 (assentos fixos), com mesas apropriadas.

Outra importante recomendação é atenção que deve ser dada a largura de certos corredores, permitindo assim que, no mínimo duas cadeiras de rodas possam se locomover, bem como a implantação de barras de apoio para mãos.

Nos banheiros, apesar de serem adaptados, deveria haver a sinalização com o desenho universal, já que o mesmo não foi observado na visita técnica.

Todos os balcões, como lanchonete, bebedouros e pias, devem ter a altura mínima adequada para que permita a sua visualização do portador de cadeira de rodas.

Finalmente, é de total importância à capacitação de profissionais que possam atender adequadamente a este tipo de freqüentadores do parque, e que se todas essas adaptações forem feitas, crescerá cada vez mais.

Todas estas adaptações fazem com que o Parque Zoológico Municipal seja capaz de atender a esta demanda composta por pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, fazendo com que as mesmas possam usufruir de toda a sua infraestrutura, e garantindo ainda que o zoológico entre para um possível roteiro turístico municipal, estadual e nacional.

REFERÊNCIAS

ABNT – NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Adequação das edificações e do mobiliário urbano à pessoa deficiente**. Rio de Janeiro: ABNT, 1990.

BALDERRAMAS, Helerson de Almeida. **Métodos e Técnicas da Pesquisa em Turismo I**. Bauru: USC, 2008.

BARRETTO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Campinas, SP: Papirus, 1995. 164 p.

BERNARDO, Carlos. Hospitalidade comercial. **Revista hotéis**, n. 64. Disponível em: <http://www.revistahoteis.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=517:hospitalidade-comercial&catid=190&Itemid=116>. Acesso em: 16 out. 2009.

BRASIL. Coordenaria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. **Município e acessibilidade**. Rio de Janeiro: IBAM/DUMA, 1998. 68 p.

_____. Ministério do Turismo. **Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos**. Brasília, DF, [200-?].

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Turismo e acessibilidade: manual de orientações**. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

BROTHERTON, Bob; WOOD, Roy C. Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Manole, 2004.

COLONHEZE, Rodrigo Contart. **O Parque Zoológico Municipal como forma de impulsionar o turismo no município de Bauru**. 2004. 62f. Trabalho de Conclusão de Curso (Turismo) – Universidade do Sagrado Coração, Bauru.

_____. **Parque Zoológico Municipal de Bauru**. Disponível em: <<http://www.usc.edu.br/alunos/Sites/Turismo/ParqZoologico/>>. Acesso em: 8 out. 2009.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, Celia Maria de Moraes. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri, SP: Manole, 2002.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5. ed. São Paulo: Futura, 1998.

FRAGA, Daiana Pernanchini. **A qualidade da acessibilidade na hotelaria bauruense**. 2003. 61f. Trabalho de Conclusão de Curso (Turismo) – Universidade do Sagrado Coração, Bauru.

GAVALDÃO, Márcio; CANTARELLO, Camila Adami; SENCHE, Olivia Eulália. A pessoa portadora de deficiência e a acessibilidade ao meio físico. In: ARAÚJO, Luiz Alberto David. **Direito da pessoa portadora de deficiência: uma tarefa a ser completada**. Bauru: EDITE, 2003.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens**. São Paulo: Aleph, 2000.

LAGES, S. R. C.; MARTINS, R. Turismo inclusivo: a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo. **Estação Científica**, Juiz de Fora, n. 3, p. 1-17, out. 2006.

LEGISLAÇÃO Brasileira sobre pessoas portadoras de deficiência. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2006.

LICKORISH, Leonard J.; JENKINS, Carson L. **Introdução ao turismo**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

MENDES, Bruna C.; PAULA, Nilma Morcerf. O significado do turismo para as pessoas com deficiência física. **Turydes**, v. 2, n. 4, jan. 2009.

MOLINA E., Sergio; RODRIGUEZ A., Sergio. Planejamento integral do turismo: um enfoque para a América Latina. Bauru, SP: EDUSC, 2001.

NERI, Marcelo et al. **Retratos da deficiência no Brasil**. Rio de Janeiro, FGV/IBRE, CPS, 2003.

PIRES, Luciano Dias. Zoológico municipal: lazer, educação e cultura. **Jornal da Cidade**, Bauru, 1 ago. 1986.

PIRES, Luiz Antonio. Jacutingas e mutuns valorizam 26º aniversário do zoo de Bauru. [ago. 2006]. Entrevistador: DAE Repórter. Bauru: DAE – Departamento de Água e Esgoto, 2006. **Atitude**, v. 3, n. 1, ed. 26, ago. 2006. Disponível em: <<http://www.daebauru.com.br/atitude/atitude26.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2009.

PISTOR, C. R. A. T.; FERRÃO, A. M. A. Acessibilidade em empreendimentos turísticos: aspectos de sustentabilidade aplicados à arquitetura rural de hotéis-fazenda. **Percursos: Curitiba em Turismo**, Curitiba, n. 4, p. 57-68, 2005.

PORTAL DE BAURU. Disponível em: <<http://www.portaldebauru.com.br/>>. Acesso em: 16 out. 2009.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU. Disponível em: <<http://www.bauru.sp.gov.br/>>. Acesso em: 8 out. 2009.

RIBAS, João Baptista Cintra. **Viva a diferença: convivendo com nossas restrições ou deficiências**. São Paulo: Moderna, 1995.

SAETA, Beatriz Regina Pereira; TEIXEIRA, Maria Luisa Mendes; O lazer na vida da pessoa portadora de deficiência: uma questão de responsabilidade social e um turismo a ser pensado. **Revista de administração Mackenzie**, São Paulo, ano 2, n. 2, p. 25-38.

SANSIVIERO, S.; DIAS, C. M. M. Hotelaria e acessibilidade. **Turismo: visão e ação**, Itajaí, v. 7, n.3, p. 439-453, set./dez., 2005.

SANTOS, Célia Maria Retz Godoy dos. **Bauru**. Eu vivo esta cidade: projeto Bauru + 10 construindo o futuro. Bauru, SP: C. M. R. G. dos Santos, 2005.

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

SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. São Paulo: Aleph, 2000.

SWARBROOKE, John; HORNER, Susan. **O comportamento do consumidor no turismo**. São Paulo: Aleph, 2002. 406p.

TERMINAL, museu e zoo podem ser incentivo ao turismo aqui. **Jornal de Cidade**, Bauru, p. 5, 20 jun. 1979.

VIVENDO BAURU. Disponível em: <<http://www.vivendobauru.com.br/index2.php>>. Acesso em: 16 out. 2009.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Idade: _____ Sexo: _____

Cidade: _____

1. Avalie as condições de asfalto do Parque Zoológico Municipal de Bauru e suas rampas de acesso, caso possua.

2. Em sua visita houve atendimento diferencial por parte dos funcionários, mediante a sua deficiência física? Se houve avalie.

3. A praça de alimentação atendeu a todas as suas necessidades de locomoção e lazer? Justifique.

4. Os banheiros eram sinalizados e adaptados para a sua melhor utilização? Encontrou alguma dificuldade?

5. Quais foram os obstáculos e dificuldades encontrados no Zoológico? Justifique.

6. Avalie, de maneira geral, a sua visita, levando em consideração a acessibilidade.

7. Como é o acesso às jaulas dos animais? Até o ponto mais próximo em que conseguiu chegar próximo às jaulas, houve facilidade para ver os animais?

8. Você retornaria ao Zoológico, mesmo que ele ainda apresente as mesmas estruturas físicas? Justifique.

ANEXO A – LEI Nº 10.098**Presidência da República****Casa Civil****Subchefia para Assuntos Jurídicos****LEI Nº 10.098, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2000.****Regulamento**

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

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação.

Art. 2º Para os fins desta Lei são estabelecidas as seguintes definições:

I – acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

II – barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas, classificadas em:

- a) barreiras arquitetônicas urbanísticas: as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público;
 - b) barreiras arquitetônicas na edificação: as existentes no interior dos edifícios públicos e privados;
 - c) barreiras arquitetônicas nos transportes: as existentes nos meios de transportes;
 - d) barreiras nas comunicações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa;
- III – pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida: a que temporária ou permanentemente tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo;
- IV – elemento da urbanização: qualquer componente das obras de urbanização, tais como os referentes a pavimentação, saneamento, encanamentos para esgotos, distribuição de energia elétrica, iluminação pública, abastecimento e distribuição de água, paisagismo e os que materializam as indicações do planejamento urbanístico;
- V – mobiliário urbano: o conjunto de objetos existentes nas vias e espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos da urbanização ou da edificação, de forma que sua modificação ou traslado não provoque alterações substanciais nestes elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, cabines telefônicas, fontes públicas, lixeiras, toldos, marquises, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga;
- VI – ajuda técnica: qualquer elemento que facilite a autonomia pessoal ou possibilite o acesso e o uso de meio físico.

CAPÍTULO II

DOS ELEMENTOS DA URBANIZAÇÃO

Art. 3º O planejamento e a urbanização das vias públicas, dos parques e dos demais espaços de uso público deverão ser concebidos e executados de forma a torná-los acessíveis para as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 4º As vias públicas, os parques e os demais espaços de uso público existentes, assim como as respectivas instalações de serviços e mobiliários urbanos deverão ser adaptados, obedecendo-se ordem de prioridade que vise à maior eficiência das modificações, no sentido

de promover mais ampla acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. Os parques de diversões, públicos e privados, devem adaptar, no mínimo, 5% (cinco por cento) de cada brinquedo e equipamento e identificá-lo para possibilitar sua utilização por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, tanto quanto tecnicamente possível. (Incluído pela Lei nº 11.982, de 2009)

Art. 5º O projeto e o traçado dos elementos de urbanização públicos e privados de uso comunitário, nestes compreendidos os itinerários e as passagens de pedestres, os percursos de entrada e de saída de veículos, as escadas e rampas, deverão observar os parâmetros estabelecidos pelas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

Art. 6º Os banheiros de uso público existentes ou a construir em parques, praças, jardins e espaços livres públicos deverão ser acessíveis e dispor, pelo menos, de um sanitário e um lavatório que atendam às especificações das normas técnicas da ABNT.

Art. 7º Em todas as áreas de estacionamento de veículos, localizadas em vias ou em espaços públicos, deverão ser reservadas vagas próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoas portadoras de deficiência com dificuldade de locomoção.

Parágrafo único. As vagas a que se refere o caput deste artigo deverão ser em número equivalente a dois por cento do total, garantida, no mínimo, uma vaga, devidamente sinalizada e com as especificações técnicas de desenho e traçado de acordo com as normas técnicas vigentes.

CAPÍTULO III

DO DESENHO E DA LOCALIZAÇÃO DO MOBILIÁRIO URBANO

Art. 8º Os sinais de tráfego, semáforos, postes de iluminação ou quaisquer outros elementos verticais de sinalização que devam ser instalados em itinerário ou espaço de acesso para pedestres deverão ser dispostos de forma a não dificultar ou impedir a circulação, e de modo que possam ser utilizados com a máxima comodidade.

Art. 9º Os semáforos para pedestres instalados nas vias públicas deverão estar equipados com mecanismo que emita sinal sonoro suave, intermitente e sem estridência, ou com mecanismo alternativo, que sirva de guia ou orientação para a travessia de pessoas portadoras de deficiência visual, se a intensidade do fluxo de veículos e a periculosidade da via assim determinarem.

Art. 10. Os elementos do mobiliário urbano deverão ser projetados e instalados em locais que permitam sejam eles utilizados pelas pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

CAPÍTULO IV

DA ACESSIBILIDADE NOS EDIFÍCIOS PÚBLICOS OU DE USO COLETIVO

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

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

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

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

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

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

Art. 12. Os locais de espetáculos, conferências, aulas e outros de natureza similar deverão dispor de espaços reservados para pessoas que utilizam cadeira de rodas, e de lugares específicos para pessoas com deficiência auditiva e visual, inclusive acompanhante, de acordo com a ABNT, de modo a facilitar-lhes as condições de acesso, circulação e comunicação.

CAPÍTULO V

DA ACESSIBILIDADE NOS EDIFÍCIOS DE USO PRIVADO

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

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

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

III – cabine do elevador e respectiva porta de entrada acessíveis para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 14. Os edifícios a serem construídos com mais de um pavimento além do pavimento de acesso, à exceção das habitações unifamiliares, e que não estejam obrigados à instalação de elevador, deverão dispor de especificações técnicas e de projeto que facilitem a instalação de um elevador adaptado, devendo os demais elementos de uso comum destes edifícios atender aos requisitos de acessibilidade.

Art. 15. Caberá ao órgão federal responsável pela coordenação da política habitacional regulamentar a reserva de um percentual mínimo do total das habitações, conforme a característica da população local, para o atendimento da demanda de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

CAPÍTULO VI

DA ACESSIBILIDADE NOS VEÍCULOS DE TRANSPORTE COLETIVO

Art. 16. Os veículos de transporte coletivo deverão cumprir os requisitos de acessibilidade estabelecidos nas normas técnicas específicas.

CAPÍTULO VII

DA ACESSIBILIDADE NOS SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E SINALIZAÇÃO

Art. 17. O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.

Art. 18. O Poder Público implementará a formação de profissionais intérpretes de escrita em braile, linguagem de sinais e de guias-intérpretes, para facilitar qualquer tipo de comunicação direta à pessoa portadora de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação.

Regulamento

Art. 19. Os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens adotarão plano de medidas técnicas com o objetivo de permitir o uso da linguagem de sinais ou outra subtítuloção, para garantir o direito de acesso à informação às pessoas portadoras de deficiência auditiva, na forma e no prazo previstos em regulamento.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES SOBRE AJUDAS TÉCNICAS

Art. 20. O Poder Público promoverá a supressão de barreiras urbanísticas, arquitetônicas, de transporte e de comunicação, mediante ajudas técnicas.

Art. 21. O Poder Público, por meio dos organismos de apoio à pesquisa e das agências de financiamento, fomentará programas destinados:

- I – à promoção de pesquisas científicas voltadas ao tratamento e prevenção de deficiências;
- II – ao desenvolvimento tecnológico orientado à produção de ajudas técnicas para as pessoas portadoras de deficiência;
- III – à especialização de recursos humanos em acessibilidade.

CAPÍTULO IX
DAS MEDIDAS DE FOMENTO À ELIMINAÇÃO DE BARREIRAS

Art. 22. É instituído, no âmbito da Secretaria de Estado de Direitos Humanos do Ministério da Justiça, o Programa Nacional de Acessibilidade, com dotação orçamentária específica, cuja execução será disciplinada em regulamento.

CAPÍTULO X
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. A Administração Pública federal direta e indireta destinará, anualmente, dotação orçamentária para as adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas existentes nos edifícios de uso público de sua propriedade e naqueles que estejam sob sua administração ou uso.

Parágrafo único. A implementação das adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas referidas no caput deste artigo deverá ser iniciada a partir do primeiro ano de vigência desta Lei.

Art. 24. O Poder Público promoverá campanhas informativas e educativas dirigidas à população em geral, com a finalidade de conscientizá-la e sensibilizá-la quanto à acessibilidade e à integração social da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 25. As disposições desta Lei aplicam-se aos edifícios ou imóveis declarados bens de interesse cultural ou de valor histórico-artístico, desde que as modificações necessárias observem as normas específicas reguladoras destes bens.

Art. 26. As organizações representativas de pessoas portadoras de deficiência terão legitimidade para acompanhar o cumprimento dos requisitos de acessibilidade estabelecidos nesta Lei.

Art. 27. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 19 de dezembro de 2000; 179º da Independência e 112º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

José Gregori

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 20.12.2000