

**ANEXO II**  
**Modelo para submissão de trabalhos ao**  
**IV Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul**

**A Acessibilidade no Turismo de Belo Horizonte – Um estudo de caso da hotelaria**

Ricardo Dias da Costa

Universidade Salgado de Oliveira - Universo

**Resumo**

Este trabalho pretende discutir o desenvolvimento da atividade turística na cidade de Belo Horizonte sob a ótica dos PNE's - Portadores de Necessidades Especiais. A escolha deste assunto deve-se ao fato de que a cidade oferece uma diversidade de atrativos turísticos e possui dois importantes elementos para o desenvolvimento da atividade turística: O turismo de eventos e de negócios. O objeto de estudo foi analisar, preliminarmente, a relação existente entre a atividade turística e os PNE's. O enfoque foi colocado como preliminar se justifica em função da diversidade de caminhos que o estudo pode tomar.

A investigação sobre o nível do atendimento oferecido aos PNE's pelo setor turístico de Belo Horizonte pode dar início a uma série de questionamentos que com certeza irão causar transformações nas maneiras de trabalhar e atender da hotelaria da capital mineira.

**Palavras-chave**

Inclusão; necessidades especiais; turismo; LIBRAS; deficiência.

Trabalho apresentado ao GT "Turismo Social" do IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 7 e 8 de julho de 2006.

Ricardo Dias da Costa – Turismólogo e Mestre em Gestión de Actividades Y Recursos Turísticos pela UIB – Universitat de Lès Illes Balears – Palma de Mallorca – Espanha. Atual coordenador e professor do Curso de Turismo e Hotelaria da Universidade Salgado de Oliveira – campus BH. [riccostatur@yahoo.com.br](mailto:riccostatur@yahoo.com.br)

## **Corpo do trabalho**

### **Introdução**

O turismo é uma atividade que está em contínuo e elevado desenvolvimento. Os dados da OMT, publicados em 2004 e 2005 comprovam esta afirmação. Sendo uma atividade que utiliza e se desenvolve no espaço geográfico, o turismo causa impactos econômicos, ambientais e sociais em qualquer região onde aconteça.

Há alguns anos a atividade turística vem sendo tratada como uma forte e capaz ferramenta propulsora do desenvolvimento socioeconômico de vários países, em especial o Brasil.

Com as transformações do sistema produtivo mundial, resultantes do processo de globalização da economia, o turismo passou a ser considerado no Brasil, a partir da primeira metade da década passada, como um setor estratégico, em face de sua capacidade de gerar emprego e renda, além de impactar 52 segmentos da economia.

O governo brasileiro adotou, a partir de 2003, com a criação do Ministério do Turismo (MTur), uma política que coloca o turismo como um dos elementos propulsores do desenvolvimento socioeconômico do País. Assim, foi lançado o Plano Nacional do Turismo e que se baseou em alguns pontos. As premissas deste plano são as seguintes:

- Parceria e gestão descentralizada;
- Desconcentração de renda por meio de regionalização;
- Interiorização e segmentação da atividade turística;
- Diversificação dos mercados, produtos e destinos;
- Inovação na forma e no conteúdo das relações e interações dos arranjos produtivos;
- Adoção de pensamento estratégico, exigindo planejamento, análise, pesquisa e informações consistentes;
- Incremento do turismo interno;

Turismo como fator de construção da cidadania e de integração social<sup>1</sup>

A elevação do poder compra das sociedades e em especial do cidadão brasileiro, aliada aos desenvolvimentos da telecomunicação, dos meios de transporte e da melhoria dos padrões

---

<sup>1</sup> Programa de regionalização do turismo – Diretrizes Políticas – 2004 -

de vida na sociedade fazem com que a atividade turística cause um considerável impacto na economia das comunidades receptoras.

A característica distributiva do turismo é capaz de gerar empregos, promover o desenvolvimento regional, aumentar a renda per capita e a arrecadação fiscal e por fim gerar investimentos que tragam benefícios socioeconômicos.

O professor José Vicente de Andrade define turismo como: “Turismo é o conjunto de serviços que tem por objetivo o planejamento, a promoção e a execução de viagens e os serviços de recepção, hospedagem e atendimento aos indivíduos e aos grupos, fora de suas residências habituais”<sup>1</sup>

A OMT – Organização Mundial do Turismo define o turismo como “o deslocamento para fora do local de residência por período superior a 24 horas e inferior a 360 dias, sem participar dos mercados de trabalho e capital dos locais visitados”.<sup>2</sup>

A partir do momento que o turismo passou a ser considerado como algo de direito de toda a sociedade, fato este que foi reconhecido pelos documentos internacionais, como a Declaração de Manila sobre o turismo mundial(1980) e o Código Mundial de Ética do Turismo(1999), passou também a ser considerado como um fenômeno social.

Fala-se muito sobre os impactos causados pela atividade turística e como a sociedade deve se beneficiar desta atividade, mas que sociedade é esta? O que pensam as pessoas que nela vivem? Será que todos são igualmente beneficiados?

Diante destas perguntas, deve surgir um novo olhar sobre esta sociedade: o olhar sobre e das pessoas Portadoras de Necessidades Especiais.

## **Estado da Arte**

---

1 José Vicente de Andrade – Turismo – Fundamentos e dimensões

2 Organização Mundial do Turismo – Introdução ao Turismo

A limitação física de uma pessoa não diminui seus direitos: ela é cidadã e faz parte da sociedade como qualquer outro. A sociedade começa a se preparar para lidar com a diversidade humana. Perante a lei, todas as pessoas devem ser respeitadas, não importa o sexo, a idade, as origens étnicas, a opção sexual e/ou principalmente as deficiências. Uma sociedade aberta a todos, que estimula a participação de cada um, aprecia as diferentes experiências humanas, e reconhece o potencial de todo cidadão, é denominada sociedade inclusiva.

Cláudia Werneck afirma em seu livro “Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva”, que a inclusão é um processo no qual podemos acompanhar de perto a implementação bem gradual e, às vezes, imperceptível do conceito da sociedade inclusiva. A inclusão dos PNE's - portadores de necessidades especiais, deve acontecer de forma ordenada e harmoniosa também na atividade turística.

A sociedade inclusiva tem como objetivo principal oferecer oportunidades iguais para que cada pessoa seja autônoma e auto-determinada. Dessa forma, a sociedade inclusiva é democrática, reconhece todos os seres humanos como livres e iguais e com direito a exercer sua cidadania. Esta cidadania inclui o direito de ir e vir que é preconizado pelo turismo. É preciso cooperação no esforço coletivo em busca do respeito, da liberdade e da igualdade. O termo inclusão, indica que a sociedade, e não a pessoa, deve mudar, ou seja, a sociedade se adapta para atender as necessidades das pessoas com deficiência, enquanto que no conceito de integração a pessoa com deficiência se adapta à realidade dos modelos impostos pela sociedade, que por sua vez apenas faz os ajustes necessários.

Neste contexto a atividade turística não pode e não deve deixar de ver que existe um universo de pessoas com capacidade de mobilidade reduzida e que estão à margem da utilização dos serviços turísticos.

A legislação brasileira é clara quando garante a todas as pessoas o direito de ir e vir. A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 227, parágrafo 2º, dispõe sobre assunto que garante o acesso adequado às pessoas com deficiência.

Está tramitando no Senado Federal um Projeto de Lei, cujo autor é o Senador Paulo Paim, que institui o Estatuto do Portador de Deficiência e dá outras providências.

Acessibilidade é a possibilidade e a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos ou não, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. Independentemente da situação física, psicológica ou sensorial das pessoas, devem ser criados meios físicos, através dos quais todos se sintam confortáveis.

O impacto social causado pelo desenvolvimento da atividade turística não deve e não pode ficar restrito ao núcleo receptor, mas também deve ser sentido na vida do turista. O nível dos serviços e produtos oferecidos, o conforto, a beleza dos atrativos e a qualidade do atendimento não devem ser maximizados ou minimizados em função de o passageiro ter ou não uma deficiência. Muitas das vezes, as pessoas com deficiência têm o direito ao lazer negado em função da falta de acessibilidade aos equipamentos e atrativos turísticos.

“Lazer é um conjunto de fatos e circunstâncias que, por sua natureza, apresentam-se como isentos das pressões e das tensões que, com certa frequência, podem afetar as atividades humanas individuais e grupais compulsivas opcionais”.<sup>1</sup>

Atualmente os PNE's podem se manifestar quanto aos seus desejos e necessidades e com autonomia e independência exercem o seu direito a cidadania. Mas esta autonomia e independência, muitas das vezes ficam restritas ao campo do discurso, visto que são três os tipos de barreiras existentes: as físicas, as sistêmicas e as atitudinais.

- Barreiras físicas – conhecidas como barreiras visíveis, são constituídas por todos os obstáculos concretos é compreendida pela falta de acessibilidade aos espaços físicos.
- Barreiras sistêmicas – relacionam-se às políticas formais e informais
- Barreiras atitudinais – que vêm em forma de preconceitos, estigmas e estereótipos sobre os membros deste grupo.

A criação de acessibilidade em um atrativo turístico requer a eliminação de barreiras físicas

---

<sup>1</sup> José Vicente de Andrade – Lazer Princípios, tipos e formas na vida e no trabalho

e a tomada de consciência de que devemos lutar para conseguir uma equiparação de oportunidades, durante o tempo livre dedicado ao lazer, ao turismo.

Apesar da redundância, algumas necessidades são básicas e devem ser atendidas independentemente se o turista é ou não deficiente:

- Respeito e dignidade no acesso aos serviços e atrativos turísticos;
- Serviços de informação atualizados, especializados e precisos;
- Acesso a infra e superestrutura turística;
- Normalização e respeito à legislação de acessibilidade existente no Brasil;
- Eliminação de barreiras físicas e atitudinais;
- Conhecimento das necessidades de cada pessoa no tocante aos serviços oferecidos;

Os profissionais de todas as áreas do turismo estão sujeitos, a qualquer momento, a terem que lidar com passageiros ou hóspedes que tenham um tipo qualquer de deficiência. Uma das maiores dificuldades, haja vista que o profissional de turismo não é um especialista no trato com este tipo de situação, é saber como proceder e quais os recursos que podem e devem ser utilizados para melhor atender às necessidades do passageiro ou hóspede. Ao se considerar que existe uma dificuldade, apresenta-se uma situação recorrente, que é o fato de não se levar em conta que a pessoa com deficiência é capaz de interagir normalmente em qualquer circunstância, basta apenas que lhe sejam dadas as condições para tal.

As seguintes declarações e recomendações foram expressas pelos participantes com deficiência no Seminário Internacional de Turismo para Todos: “Deficiência e Liberdade de Movimentos”, organizado nos dias 4 e 5 de Junho de 1999, em Roma.

### ***Declarações***

- As pessoas com deficiência são as que melhor podem falar sobre as respectivas necessidades.
- As pessoas com deficiência são olhadas como grandes consumidores.
- As pessoas com deficiência têm o direito de corrigir e atualizar as informações.
- Alguns profissionais de turismo são bem intencionados mas não têm formação.
- Alguns profissionais de turismo não estão interessados nos clientes com deficiência porque muitas vezes pensam que não são suficientemente ricos.

- Existem hotéis que têm relutância em receber pessoas com deficiência porque temem que possam incomodar os outros hóspedes.
- Algumas companhias aéreas adotam normas que são muito discriminatórias para as pessoas com deficiência.
- A noção de acessibilidade é muito flexível e frequentemente interpretada de forma errônea.

### ***Recomendações***

- Deve se ter em consideração todos os tipos de necessidades especiais e não só as de locomoção ;
- Deve-se providenciar alojamento mais acessível, qualquer que seja o custo, incluindo as unidades de “self-catering”;
- Os PNE’s devem ser consultados e incluídos em todos os programas de formação criados para as ajudar;
- Os PNE’s devem ter direito à autonomia, isto é, de se conduzirem em vez de serem conduzidas;
- As necessidades e os desejos de cada indivíduo devem ser levados em conta.

Todas estas recomendações devem ter uma mesma direção e expressar, embora de formas diferentes, uma simples exigência: os PNE’s, qualquer que seja o tipo da necessidade, solicitam que lhes sejam dadas as mesmas oportunidades de que gozam as pessoas que não têm deficiência, a mesma liberdade de movimentos e de escolha qualquer que seja a área. Consideram-se como consumidores normais e esperam ser tratadas com dignidade e respeito.

De acordo como IBGE(quadro1), 14,5% da população brasileira possui algum tipo de necessidade especial, isto equivale a 24,5 milhões de pessoas. Como boa parte deste contingente está dentro da faixa de idade que é considerada produtiva, eles são potenciais consumidores de nossos serviços turísticos e qual é o nível dos serviços oferecidos a este público?

Quadro 1

<b>Tipo de deficiência</b>	<b>OMS</b>	<b>IBGE</b>	<b>Nº de habitantes (milhões)</b>
Mental	5%	1,24%	2,09
Física	2%	0,59%	0,99
Auditiva	1,5%	2,42%	4,08
Visual	0,5%	6,97%	11,77
Múltipla	1%	-----	-----
Motora	-----	3,32%	5,6
<b>Total</b>	<b>10%</b>	<b>14,5%</b>	<b>24,5</b>

Fonte: OMS e IBGE Censo 2000.

### **Hotelaria em Belo Horizonte**

Atualmente, os hotéis não se traduzem somente em centros de hospedagem, mas também em verdadeiros centros de lazer, gastronomia, eventos, etc.

A hotelaria em Belo Horizonte, que é bem diversificada, trabalha voltada basicamente para dois tipos de turismo: negócios e eventos.

Foram pesquisados 25 hotéis da região central da cidade e dentre eles estão os hotéis propriamente ditos, os flats e as cadeias hoteleiras. Ao todo são mais de 9.000 UH's e 15.000 leitos com toda esta oferta, de acordo com os dados do Estudo de Demanda Turística, realizado pela Embratur, Belo Horizonte se destacou como a 10ª cidade brasileira em recepção de turistas internacionais.

Foram averiguados alguns pontos específicos:

- Existência de pessoal qualificado para atendimento aos PNE's;
- Conhecimento, por parte dos gestores, da legislação pertinente;
- Acessibilidade de locomoção e sensorial;
- Visão da empresa sobre este assunto;

### **Metodologia**

A averiguação foi composta de visitação aos empreendimentos, aplicação de questionários

aos funcionários e entrevista com os gerentes.

### **Considerações finais**

Apesar deste estudo estar focado nas questões espaciais e físicas dos empreendimentos hoteleiros e na relação do PNE com o turismo, ainda estão implícitos referenciais de uma sociedade permeada de valores estéticos, econômicos, políticos e sociais que privam parte da população do pleno exercício de sua cidadania.

A necessidade de quebra de paradigmas reflete o processo evolutivo social, o que pode e deve impulsionar o surgimento de um novo período, no qual a redução das barreiras atitudinais venha acompanhada também de mudanças estruturais.

O que se pode perceber nos empreendimentos pesquisados é que a acessibilidade é parcial e é voltada especificamente aos PNE's de locomoção, os demais quase não são lembrados. Quando a administração de um empreendimento hoteleiro pensa em acessibilidade é comum que as ações estejam voltadas para construção de rampas de acesso. Isto está politicamente correto, mas quase nunca encontra-se o balcão de recepção com rebaixamento para atendimento ao cadeirante.

Os deficientes visuais quase sempre são contemplados nos hotéis, mas aí também há incoerências: os elevadores têm leitura braile, mas não têm aviso sonoro e nos andares e apartamentos também não há qualquer tipo de informação apresentada em braile. A situação também se repete nas áreas de alimentos e bebidas e de eventos.

Quando o foco se volta para o deficiente auditivo a situação é mais preocupante, é total a falta de pessoal qualificado para o atendimento a este tipo de hóspede. Em nenhum hotel de Belo Horizonte foi encontrado alguém que saiba LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais<sup>1</sup>.

Poucos sabem que LIBRAS é hoje o 2º idioma oficial do Brasil

Há uma total falta de sensibilidade, pois nenhum dos hotéis visitados têm avisos sonoros acompanhado por meio luminoso.

O total de UH's adaptadas que são oferecidas é muito pequeno e a justificativa, plausível por parte dos hoteleiros é que a demanda também é muito pequena o que as tornam

---

<sup>1</sup> LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais – forma de expressão e comunicação, em que o sistema lingüístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema lingüístico de transmissão de idéias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil.

economicamente inviáveis.

Durante dois grandes eventos<sup>1</sup> realizados em Belo Horizonte a demanda por UH's adaptadas foi menor que 0,001% do total oferecido no parque hoteleiro da cidade.

É consenso entre os hoteleiros que há pouca ou quase nenhuma divulgação sobre a oferta deste tipo de serviço, o que pode justificar a falta de público.

O momento ideal acontecerá quando não precisarmos mais incluir este ou aquele indivíduo, porque só haverão excluídos enquanto a sociedade não tratar todos como iguais.

Símbolo de deficiente de locomoção

---

<sup>1</sup> 47ª Reunião Anual do BID – abril/06  
Volta Internacional da Pampulha – dezembro/05



Símbolo de deficiente visual



Símbolo de deficiente auditivo

Fonte: ABRA – Associação Brasileira para a Acessibilidade - [www.acessibilidade.org.br](http://www.acessibilidade.org.br)

#### Bibliografia

ANDRADE, José Vicente. Lazer – Princípios, tipos e formas na vida e no trabalho. Belo Horizonte. Autêntica Editora, 2001

DIRETRIZES POLÍTICAS: Roteiros do Brasil – Programa de regionalização do turismo. Ministério do Turismo, 2004

FERRARI, Aída. CAMPOS, Elisa. De que cor é o vento? Belo Horizonte. Vereda Editora Ltda, 2001

WERNECK, Cláudia. Ninguém mais é bonzinho na sociedade inclusiva. 2ª. Edição. Editora Wva, Rio de Janeiro, 2000