



PERCEPÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL SOBRE A RELEVÂNCIA DE QUESITOS DE ACESSIBILIDADE

Larissa Nascimento dos Santos (IESP)
larissa.fatecpb@gmail.com

RESUMO

O presente trabalho apresenta o resultado de uma pesquisa realizada com pessoas com deficiência visual, no intuito de entender suas reais necessidades quando da adaptação de ambientes construídos, em especial os meios de hospedagem, e projetos realizados na intenção de promover a acessibilidade. Para este fim foi utilizado um questionário online sem identificação contendo 72 questões, as quais foram respondidas por 59 pessoas cegas e de baixa visão de várias cidades do país com o objetivo de conhecer as dificuldades de acessibilidade que eles enfrentavam em edificações e as recomendações de melhoria que eles indicavam. Tomou-se como referência a NBR 9040/2004, normal técnica que determina quesitos para acessibilidade em edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Os resultados indicam que a maioria dos hotéis não atingem aos requisitos considerados com maior relevância para as pessoas com deficiência visual, alertando para uma reforma urgente em suas dependências.

Palavras-chave: Acessibilidade; Deficiência visual; Percepção; Hospitalidade.

ABSTRACT

This paper presents the results of a survey of people with visual impairment in order to understand their real needs when the adaptation of built environments, especially lodging facilities, and projects undertaken with the intention of promoting accessibility. We used an online questionnaire without identification containing 72 questions, which were answered by 59 blind and low-vision cities across the country in order to meet the difficulties of accessibility they faced in building and improvement recommendations they indicated. It was taken as a reference to NBR 9040/2004, the normal technique that determines questions for accessibility in buildings, furniture, spaces and urban facilities. The results indicate that most hotels do not meet the requirements considered more relevant for people with visual impairment, prompting for urgent reform in its facilities.

Keywords: Accessibility; Visual impairment; Perception; Hospitality.

INTRODUÇÃO

Em buscas ainda mal sucedidas pela ampla conscientização da sociedade e pela garantia dos direitos da pessoa com deficiência, o Brasil tem lançado mão de campanhas, informações e, também, produzido um conjunto de legislações e normas visando diminuir a



discriminação da sociedade e das empresas que ainda apresentam barreiras para a inclusão de pessoas com deficiência.

De acordo com Sasaki (2010):

As normas constitucionais específicas estabelecem, em relação às pessoas portadoras de deficiência: a) as competências dos entes federativos; b) a proibição de discriminação no que diz respeito a salários e critério de admissão; c) a reserva de vagas em concursos públicos; d) o direito à saúde e à educação especial; e) o direito à integração social; f) o direito à habilitação e reabilitação; g) o direito a uma renda mensal de um salário mínimo; h) o direito de acesso a logradouros e edifícios de uso público; i) o direito de locomoção; j) o direito a tratamento adequado; l) outros direitos decorrentes ou conexos a estes (SASSAKI, 2010).

Segundo a NBR 9050/2004 - norma técnica brasileira que trata do tema Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos -, promover acessibilidade é dar possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para as pessoas utilizarem com segurança e autonomia a edificação, o espaço, o mobiliário, o equipamento urbano e os elementos (ABNT, 2004).

No entanto, no desenho de ambientes acessíveis a pessoas com baixa visão e pessoas cegas, há tipos diferentes de problemas a serem resolvidos, onde a utilização de cores contrastantes, por exemplo, aumenta as possibilidades de obtenção de informação de pessoas com baixa visão. Já considerando as pessoas cegas, devem ser criados novos meios que permitam a aquisição de referenciais para sua orientação, através de fontes sensoriais alternativas.

Assim projetos de orientação para pessoas com deficiência visual são necessariamente complexos e exigem uma análise espacial detalhada para identificar informações potenciais que possibilitam localizar atividades, percursos, referenciais e compreender as relações espaciais existentes. Para permitir, além do deslocamento seguro, o conhecimento sobre o espaço existente e a autonomia de decisão, ações complementares são necessárias além das intervenções no espaço físico. Estas ações incluem o design de mapas táteis e modelos, e descrições orais e treinamento dos usuários (BINS ELY, 2004).

Este trabalho objetiva analisar tais normas e legislações vigentes sob a ótica das necessidades das pessoas com deficiência visual, às quais responderam um questionário com o objetivo de relatar os quesitos de acessibilidade e sua relevância para a realização das suas atividades diárias.



1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 PERCEPÇÃO E ORIENTAÇÃO

As pessoas com deficiência visual utilizam estratégias não visuais para se orientarem, diferentes daquelas pessoas sem deficiência. A percepção vem de fontes sensoriais, tais como audição, paladar, olfato, tato, cinestesia e equilíbrio. O processo de orientação espacial dessas pessoas requer a lembrança de diferentes tipos de conhecimento ambiental adquiridos previamente: conhecimento geral sobre o espaço, estratégias específicas para aquisição, estruturação e integração de informação ambiental, elementos espaciais, esquemas estruturais ou representações de ambiente familiar (LIBEN, 1988, apud ALMEIDA et al, 2007).

Existem dificuldades, além da limitação sensorial, que são enfrentadas durante o processo de orientação espacial e que influenciam diretamente nesse processo, tais como: fatores físicos, psicológicos, sociais, culturais e laborais. Esses aspectos podem ser mais facilmente contornados na utilização de sistemas de orientação e sinalização que facilitam a percepção do entorno de um determinado caminho ou ambiente.

Para Dischinger e Bins Ely (2010), é possível afirmar que pessoas com deficiência visual têm sua compreensão espacial baseada na combinação das informações provenientes de seus sistemas perceptivos operantes utilizando, principalmente, o tato exploratório, o movimento orientado e a audição seletiva para identificação de estímulos. Nesse processo, a integração das informações, oriundas das diversas fontes sensoriais e seu registro temporal consciente é muito importante para a aquisição de significados válidos.

Segundo Passini e Shields (1987 apud BINS ELY, 2004), a orientação envolve três estratégias: o processamento da informação, a tomada de decisão e a execução da decisão. Para um projeto arquitetônico, Bins Ely (2004) afirma que o processamento de informação é interessante, pois engloba operações perceptivas e cognitivas que, juntamente com a tomada de decisão, serão parte da resolução de um problema de orientação. Na tomada de decisão o indivíduo desenvolve planos de ação para chegar a um destino e a execução da decisão será justamente a transformação deste plano de ação em um comportamento físico no tempo e no lugar corretos ao longo de um percurso.

Assim, projetos de orientação para pessoas com deficiência visual são necessariamente complexos e exigem uma análise espacial detalhada para identificar informações potenciais que possibilitam localizar atividades, percursos, referenciais e compreender as relações espaciais existentes. Para permitir, além do deslocamento seguro, o conhecimento sobre o



espaço existente e a autonomia de decisão, ações complementares são necessárias além das intervenções no espaço físico. Estas ações incluem o design de mapas táteis e modelos, e descrições orais e treinamento dos usuários (BINS ELY, 2004).

1.2 ACESSIBILIDADE E TECNOLOGIA ASSISTIVA

A inserção da acessibilidade aos deficientes visuais num ambiente construído é efetivada quando estes ambientes passam a proporcionar condições de mobilidade com autonomia e segurança, a partir da eliminação das barreiras arquitetônicas, urbanísticas, comunicacionais e instrumentais que dificultem a percepção das características do ambiente e, conseqüentemente, a realização de suas atividades.

A norma supracitada determina que em hotéis e similares, os auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas, entre outros, devem ser acessíveis, estabelecendo que pelo menos 5%, com no mínimo um do total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis. Recomenda-se, além disso, que outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.

Percebemos que essa norma aborda, principalmente, os aspectos de acessibilidade para pessoas em cadeiras de rodas ou com mobilidade reduzida, mas não aborda todas as adequações requeridas pela pessoa com deficiência visual na proporção necessária, tratando apenas de itens como pisos táteis, formas de comunicação auditiva, Braille e sinalizações sonoras em nível de recomendações, não como obrigação.

Para Lopes & Burjato (2010), os obstáculos à mobilidade e à comunicação das pessoas com deficiências sensoriais (auditiva, visual ou de fala) estão mais associados à orientação e conceitos espaciais, às sensações de isolamento, desconforto em relação ao posicionamento e uso dos equipamentos e objetos, insegurança e incompreensão, do que apenas ao dimensionamento inadequado dos espaços, como ocorre no caso de pessoas que apresentam somente deficiência ambulatoria (motora) e que necessitam de dimensões mínimas para circular no ambiente com autonomia e segurança.

O termo Tecnologia Assistiva – TA foi criado para se referir aos recursos, produtos e serviços que proporcionam ou aumentam a capacidade de pessoas com deficiência em se relacionar com o meio e, com isso, possibilitar a independência e inclusão dessas pessoas (BERSCH, 2008).



Galvão Filho (2009) observa que, apesar de alguns autores na Europa considerarem diferente, a expressão “Tecnologia Assistiva” com frequência é utilizada na língua portuguesa ao lado das expressões “Ajudas Técnicas” e “Tecnologia de Apoio”, na maioria das vezes como sinônimos, em outras, apontando diferenças no sentido de cada uma delas.

O artigo 61º do Decreto nº 5.296 de 2 de Dezembro de 2004, refere-se a TA utilizando a seguinte definição:

Consideram-se ajudas técnicas os produtos, instrumentos, equipamentos ou tecnologia adaptados ou especialmente projetados para melhorar a funcionalidade da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, favorecendo a autonomia pessoal, total ou assistida. (BRASIL, 2004).

A tecnologia é desenvolvida com a intenção de facilitar o cotidiano das pessoas e, especialmente, as pessoas com deficiência desfrutem do lançamento contínuo de novas tecnologias que possibilitam o manejo de equipamentos e a realização de tarefas que, até então não eram possíveis de serem realizadas autonomamente. A Tecnologia Assistiva é encontrada em vários recursos do cotidiano, como afirma Manzini (2005):

Os recursos de tecnologia assistiva estão muito próximos do nosso dia- a-dia. Ora eles nos causam impacto devido à tecnologia que apresentam, ora passam quase despercebidos. Para exemplificar, podemos chamar de tecnologia assistiva uma bengala, utilizada por nossos avós para proporcionar conforto e segurança no momento de caminhar, bem como um aparelho de amplificação utilizado por uma pessoa com surdez moderada ou mesmo veículo adaptado para uma pessoa com deficiência física (MANZINI, 2005).

1.3 A HOSPITALIDADE E SUA RELAÇÃO COM A ACESSIBILIDADE

A ideia de hospitalidade data de épocas antigas, desde as evidências históricas, referências bíblicas, até os posteriores registros dos donos de hospedarias ingleses que, com uma caneca de cerveja, recebiam viajantes cansados. O conceito de hospitalidade, no entanto, permaneceu o mesmo ao longo da história: satisfazer e servir os hóspedes (CHON & SPARROWE, 2003).



A hospitalidade “é um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro” (BAPTISTA, 2002, p.157). Assim, a hospitalidade “engloba a relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes (...) proporcionando a sensação de bem-estar” (GRINOVER, 2002, p. 26).

Para Souza (2010) a hospitalidade é um fator fundamental para a implementação da adaptação dos serviços turísticos, considerando que para ser realizada de forma adequada é necessário, também, que haja a capacitação dos funcionários envolvidos na prestação do serviço.

De acordo com Dencker (2004), ao reconhecermos que o problema da exclusão e a quebra da solidariedade são fatores limitantes da hospitalidade, temos de tornar tais limites como desafio, indagando sobre nossa responsabilidade como origem do problema e atuando de forma efetiva para sua superação.

A atividade turística depende essencialmente da qualidade do serviço prestado durante a estada do turista e, conseqüentemente, os produtos e serviços desenvolvidos para promover o conforto e a satisfação do turista são formas de explicitar a hospitalidade. Para a pessoa com deficiência, a hospitalidade é dificultada pela ausência da acessibilidade, fator que a exclui da efetiva participação na atividade turística.

2 METODOLOGIA

O desenvolvimento deste trabalho foi embasado em pesquisas bibliográficas, através de livros e de artigos científicos, com foco em acessibilidade para pessoas com deficiência visual. Nesta etapa, recorreu-se a livros, revistas, arquivos de *websites* e artigos científicos relacionados a estes temas, objetivando o conhecimento sobre maneiras de incluir as pessoas com deficiência no lazer e na sociedade. Além disso, buscaram-se documentos, normas técnicas e legislações que obrigam a inserção de acessibilidade nesses ambientes. Também foram pesquisadas as normas que tratam das obrigações dos serviços oferecidos pelos hotéis e pousadas no que diz respeito ao cumprimento da acessibilidade, objetivando respostas mais voltadas às reais necessidades desta população.

Com o objetivo de conhecer qual a percepção das pessoas com deficiência visual sobre a relevância dos itens de acessibilidade presentes nas normas, foi elaborado um questionário



denominado “Questionário de relevância dos itens da lista de verificação da acessibilidade a deficientes visuais em hotéis” que foi disponibilizado na internet, através das redes sociais e enviado, por e-mail, para ser respondido online por pessoas com deficiência visual de todo o Brasil. Esse questionário, composto de 72 questões, obteve a resposta de 59 pessoas voluntárias, das quais 46 responderam à primeira versão piloto e 13 responderam a versão final.

As questões foram organizadas com respostas, do tipo múltipla escolha, quanto à relevância de adequação no hotel, segundo a seguinte legenda:

- Irrelevante: você não precisa daquela adequação para locomover-se ou realizar suas atividades;
- Pouco relevante: você usa aquela adequação quando existe, mas não há problema em realizar suas atividades sem ela;
- Relevante: você sempre utiliza aquela adequação quando existe;
- Muito relevante: sem aquela adequação você não consegue realizar suas atividades com autonomia.

3 RESULTADOS

Com a análise do questionário online sem identificação, pudemos perceber a importância da implantação da acessibilidade para os deficientes visuais nos hotéis e fomentar a justificativa para a inserção dos recursos propostos. Os resultados foram sintetizados para esta exposição da pesquisa, a qual apresenta alguns itens do questionário, estes são comparados à pesquisa realizada em 16 hotéis da cidade de Natal-RN, os quais foram utilizados como referência para nortear a relevância dos quesitos dados pelas pessoas com deficiência visual. O gráfico 1 compara os valores “Muito Relevante” e “Irrelevante”, no qual podemos observar, por exemplo, que no item de número 26 - Em elevadores: botões de chamada externos e do painel de comando interno providos de indicação em Braille – 86% (em valores arredondados) dos pesquisados com deficiência visual responderam ser uma ferramenta muito relevante para eles e nenhum (0%) respondeu ser irrelevante. Cerca de 10% deles afirmaram ser relevante e apenas 3%, pouco relevante.

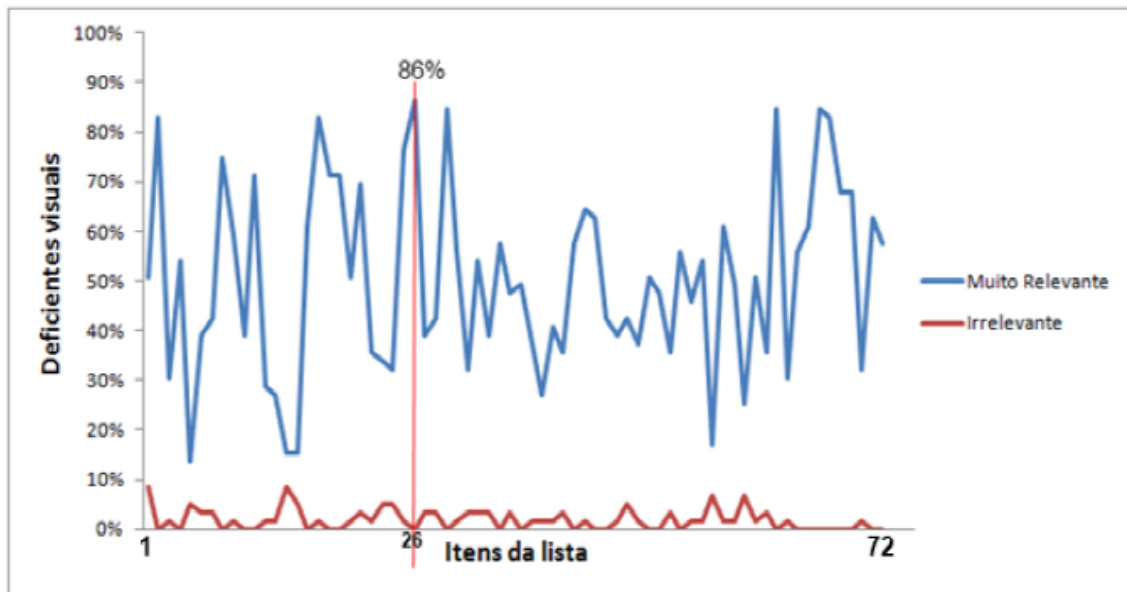


Gráfico 1: Respostas dos deficientes visuais pesquisados quanto à relevância dos itens da Lista de Verificação.

Ao responder cada item, os participantes o validaram e atribuíram valores às adequações, mostrando que existem questões muito relevantes, sem as quais o hóspede com deficiência visual não conseguiria realizar suas atividades com autonomia naqueles hotéis mapeados.

A sinalização em Braille no batente das portas dos elevadores indicando o pavimento em se encontra o elevador evita que o hóspede desça no andar indesejado ou perca seu tempo procurando se localizar. Em conjunto com a sinalização em Braille nas portas, esses recursos permitem que o hóspede tenha autonomia ao procurar seu apartamento e possa circular pelo hotel sem requisitar ajuda de um funcionário. Os itens anteriores são considerados como muito relevantes para 77% dos pesquisados, no entanto, a pesquisa identificou que nenhum hotel da amostra dispõe de tais recursos promotores da acessibilidade.

Além disso, a necessidade do piso tátil de alerta localizada antes do início e após o término da mudança de planos nos degraus foi considerada muito relevante para 54% e relevante para 38% dos pesquisados, em contrapartida, apenas 38% dos hotéis atendem a esse quesito (Tabela 1).

Item	Muito relevante	Relevante	Pouco relevante	Irrelevante	Hotéis que atendem
Em elevadores: botões de chamada externos e do painel de comando interno providos de indicação em Braille	86%	14%	0%	0%	56%
Em elevadores: sonorização de indicação do andar	86%	8%	5%	1%	13%
Diretório do quarto (serviços do hotel) em Braille	85%	15%	8%	0%	19%
Em elevadores: existir número em Braille (no batente das portas) indicando o pavimento que se encontra o elevador	77%	8%	15%	0%	0%
Sinalização em Braille nas portas	77%	15%	8%	0%	0%
Não existir barreira suspensa nas circulações verticais	69%	23%	0%	8%	88%
Piso tátil de alerta sob o mobiliário suspenso	62%	23%	8%	8%	13%
Sinalização visual em cores contrastantes e dimensão apropriada para pessoas com visão subnormal	62%	23%	0%	15%	19%
Em degraus isolados, sinalização tátil de alerta	54%	38%	8%	8%	38%

Tabela 1: Alguns itens contemplados no questionário online e o percentual de hotéis que atende a cada um.

A capacitação dos funcionários permite que estes atendam aos hóspedes com deficiência visual com maior agilidade e qualidade podendo, por exemplo, descrever as características do lugar. A descrição do quarto pelo funcionário foi um quesito considerado como muito relevante para 59% dos entrevistados, porém nenhum dos hotéis estudados apresentava este recurso (Tabela 2).

Item	Muito relevante	Relevante	Pouco relevante	Irrelevante	Hotéis que atendem
Descrição do quarto pelo funcionário do hotel	59%	27%	12%	2%	0%
Outro tipo de tecnologia assistiva dentro do quarto	39%	39%	22%	0%	-
Circulação interna: O piso dos corredores e passagens revestido com material não escorregadio	29%	32%	37%	2%	13%
Circulação interna: Piso dos corredores e passagens plano, com desnível máximo de 0,5cm?	27%	41%	31%	2%	13%
Circulação interna: não existir tapetes	15%	24%	53%	8%	13%

Tabela 2: Exemplos de itens contemplados no questionário online e o percentual de hotéis que atende a cada um.

4 CONCLUSÕES

O questionário online, respondido por voluntários com deficiência visual de todo o país, ressaltou o grau de relevância atribuído por esta população específica a cada item relativo à acessibilidade, que serviram para serem confrontados com a situação real dos hotéis verificados, resultando na constatação de quesitos que não estão sendo contemplados pelos hotéis de Natal, como, por exemplo, a sinalização em Braille nas portas, indicando o número correspondente a cada dormitório. Esse item, por sua vez, foi indicado como muito relevante por 77% das pessoas com deficiência visual que responderam ao questionário, entretanto, nenhum dos hotéis pesquisados possuía esse tipo de sinalização. Este questionário e os resultados produzidos por ele podem, respectivamente, ser utilizados para avaliar a percepção dos usuários, especialmente com deficiência visual, sobre a relevância de itens de acessibilidade de unidades hoteleiras (normativos ou não), nortear as diretrizes projetuais e outras soluções técnicas e organizacionais, como demonstrou esta pesquisa.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, M. F. X. M, RIBEIRO, G. S., SANTOS, V. M. V, MARTINS, L. N. **Avaliação Ergonômica dos Recursos Utilizados na Orientação e Mobilidade de Pessoas com Deficiência Visual**. XXVII ENEGEP, Foz do Iguaçu, 2007.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050, **Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos**. Rio de Janeiro, 2004. 59p.
- BAPTISTA, Isabel. **Lugares de Hospitalidade**. IN: DIAS, Célia Maria Moraes. *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.
- BERSCH, R. **Introdução à Tecnologia Assistiva**. Porto Alegre, 2008. Disponível em <http://www.assistiva.com.br/>.
- BINS ELY, V. H. M. **Acessibilidade Espacial – Condições Necessárias para o Projeto de Ambientes Inclusivos**. In: MORAES, Anamaria (Org.). *Ergodesign do Ambiente Construído e Habitado: Ambiente Urbano, Ambiente Público, Ambiente Laboral*. Rio de Janeiro: iUser, 2004.
- BRASIL. Decreto nº 5.296 de 2 de Dezembro de 2004. **Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000**.
- BURJATO, A. L. P. F.; LOPES, M. E. **Ergonomia e Acessibilidade**. In: ALMEIDA et al, *Desenho universal: caminhos da acessibilidade no Brasil*. São Paulo, Annablume, 2010.
- CHON, K. S., SPARROWE, R. T. **Hospitalidade: Conceitos e Aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- DENCKER, A. (Org). **Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade**. São Paulo: Thomson Pioneira, 2004.
- DISCHINGER, Marta; BINS ELY, Vera Helena Moro. **A importância dos processos perceptivos na cognição de espaços urbanos para portadores de deficiência visual**. IX CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, Salvador, 1999. p 1-8
- GALVÃO FILHO, T. A. **A Tecnologia Assistiva: de que se trata?** In: MACHADO, G. J. C.; SOBRAL, M. N. (Orgs.). *Conexões: educação, comunicação, inclusão e interculturalidade*. 1 ed. Porto Alegre: Redes Editora, 2009. p. 207-235.
- GRINOVER, Lucio. **Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado**. IN: DIAS, Célia Maria Moraes. *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.
- MANZINI, E. J. **Tecnologia assistiva para educação: recursos pedagógicos adaptados**. In: *Ensaio pedagógico: construindo escolas inclusivas*. Brasília: SEESP/MEC, p. 82-86, 2005.



SASSAKI, R. K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro, 8ª ed. WVA, 2010.

SOUZA, C., C. **Acessibilidade para Deficientes Visuais em Hotéis: o caso do Sesc Copacabana**. In: Jornadas de Turismo Acessível. Odivelas, 2010.