



A IMPLANTAÇÃO DA AUDIODESCRIÇÃO COMO FERRAMENTA DO DESENHO UNIVERSAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Larissa Nascimento dos Santos (IESP)

larissa.fatecpb@gmail.com

RESUMO

Este trabalho apresenta uma proposta de adaptação dos meios de hospedagem à acessibilidade para os deficientes visuais, com foco na implantação da áudio descrição em nível de sistema eletrônico e executado por um funcionário habilitado. A metodologia do estudo parte de pesquisas acerca dos sistemas da áudio descrição e normas técnicas de acessibilidade, entrevistas com deficientes visuais e elaboração de um programa de necessidades, visando a geração de alternativas viáveis para a inclusão do sistema de áudio descrição em hospedarias. A pesquisa resultou em propostas de inclusão da áudio descrição em hotéis evidenciando que é possível a realização deste objetivo sem grandes intervenções nas características arquitetônicas dos hotéis e pousadas em questão, bem como a possibilidade de minimizar recursos investidos.

Palavras-chave: Audiodescrição; Acessibilidade; Deficiente visual; Turismo adaptado; Ergonomia.

ABSTRACT

This paper presents a proposal to adapt the means of accommodation to accessibility for the visually impaired, with a focus on implementation of audio description system-level electronic and executed by an authorized officer. The methodology of the study is research concerning the systems of audio description and technical standards for accessibility and interviews with visually impaired elaboration of a program needs, aiming to generate viable alternatives to the inclusion of audio description system in hostels. The search resulted in proposals for inclusion of audio description in hotels showing that it is possible to achieve this goal without major interventions in the architectural characteristics of hotels and hostels in question and the possibility of minimizing the resources invested.

Keywords: Audio description; Accessibility; Visually handicapped; Adaptive tourism; Ergonomics.

INTRODUÇÃO

A norma técnica brasileira que trata do tema Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos, é a NBR 9050. De acordo com esta norma, promover acessibilidade é dar possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia da edificação, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos.

As propostas de adaptação dos constituintes urbanos nesta norma são pertinentes aos vários tipos de deficiência, assim, a norma recomenda, dentre outras provisões, que nas salas



de cinemas, teatros, auditórios e similares devem ser disponibilizados dispositivos tecnológicos para atender no palco as pessoas com deficiência visual e que os equipamentos de informações sonoras e sistemas de tradução simultânea, quando houver, permitam o controle individual de volume e possuir recursos para evitar interferências.

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).

O desenvolvimento de suportes informáticos para os cegos tornou-se considerável desde o advento dos microcomputadores e tem se ampliado ao longo dos últimos anos. Esse desenvolvimento foi acompanhado por um esforço significativo de pesquisas em ergonomia abordando não só a avaliação de protótipos e as melhorias desejadas, mas também um conhecimento melhor da função visual deficitária; e, paralelamente, um conhecimento melhor das funções auditivas e hápticas (ou seja, o tato associado a movimentos) enquanto funções substitutivas privilegiadas. (SPERANDIO & UZAN, in Falzon, 2007)

A maior parte das tecnologias é desenvolvida basicamente para usuários sem deficiências que o impeçam de realizar as tarefas usuais de comunicação. Porém, a utilização de suportes técnicos, em uma intenção assistiva, tem o objetivo de melhorar a autonomia e o conforto da pessoa com deficiência em ambientes de trabalho, lazer ou na vida cotidiana.

Segunda Lida (2005), muitos trabalhos em ergonomia têm focalizado o problema dos portadores de deficiências, tendo em vista dois objetivos básicos: adaptar os equipamentos, construção civil e as vias públicas a esses portadores de necessidades especiais e desenvolver novos aparelhos, equipamentos e dispositivos que visem superar essas deficiências. Por exemplo, sistema com voz sintetizada permite que os cegos façam leitura de jornais.



A hospitalidade “é um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro” (BAPTISTA, 2002, p.157 apud MENDES & PAULA, 2008). 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, apud MENDES & PAULA, 2008).

Na intenção de promover acessibilidade a deficientes visuais em meios de hospedagem, este artigo objetiva um estudo direcionado que visa apresentar propostas das possíveis formas de inserção da audiodescrição como tecnologia assistiva nestes ambientes.

1 TURISMO E HOTELARIA

Só podemos falar em uma sociedade inclusiva quando a diversidade humana passar a ser compreendida, garantindo às pessoas com deficiência uma vida autônoma e independente, em que elas próprias possam tomar decisões, assumindo o controle de sua vida e quebrando os estigmas presentes em nossa sociedade. (MENDES & PAULA, 2008).

De acordo com o Art. 6º da Constituição Federal de 1988, o lazer é um dos direitos sociais de todos os brasileiros. A exclusão de qualquer segmento de mercado do direito ao lazer e freqüentação das edificações de hospedagem pode ser considerada como falta de democratização dos espaços urbanos, tornado-se um ato inconstitucional.

Além das várias normas e leis que regem sobre a acessibilidade, o Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos¹ apresenta considerações bem claras sobre os meios de hospedagem, estabelecendo padrões de dimensionamento das dependências e equipamentos para atender ao público portador de deficiência. O manual destaca que “todos os empreendimentos turísticos devem disponibilizar equipamentos e pessoal capacitado a assegurar a recepção e a acessibilidade a pessoas portadoras de deficiência.”

Ao se projetar um hotel, considerando a rotatividade de pessoas e suas diferenças sócio-econômicas e culturais, não se pode deixar de lado as diferentes restrições e habilidades características de cada indivíduo. Como exemplo de diversidade pode-se encontrar no universo hoteleiro: cegos, obesos, estrangeiros (não conhecedores da língua), idosos, pessoas

¹ EMBRATUR. Manual de Recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos. Disponível em: www.embratur.org.br.



muito altas, mulheres grávidas, pessoas com membros engessados, analfabetos, entre tantas outras restrições. (PINTO, 2006)

As cidades brasileiras, principalmente as litorâneas, apresentam grande vocação turística, que alerta para a necessidade de atender todas as demandas que aparecem, proporcionando um turismo adaptado em todos os setores, principalmente nos hotéis. Tal questão da acessibilidade nos ambientes construídos, particularmente no setor turístico, deve ser mais debatida pela produção literária, já que atualmente o assunto vem se expandindo e a população com deficiência está cada vez mais buscando seus direitos.

A ABAV - Associação Brasileira de Agências de Viagens contabilizou um número de 25.700 meios de hospedagem no Brasil em 2007, dos quais aproximadamente 18.000 são hotéis e pousadas e 7.500 outros meios de hospedagem como residenciais, flats, alojamentos, albergues, clubes, representando uma oferta de 1,1 milhão de apartamentos – unidades hoteleiras (UHs).

Anualmente, os adultos norte-americanos com deficiências/mobilidade reduzida gastam, em média, 13.6 bilhões de dólares em turismo. Em 2002, estas pessoas fizeram 32 milhões de viagens e, desse montante, gastaram USD \$4.2 bilhões em hotéis. Esse mercado está em franca expansão, segundo o Instituto Interamericano sobre Deficiência e Desenvolvimento Inclusivo. Entretanto ainda há muito a se fazer no sentido de viabilizar ações que promovam a hospitalidade e a acessibilidade nos empreendimentos hoteleiros, equipamentos turísticos e urbanos.

Percebe-se que atualmente fala-se muito em turismo rural, ecológico, da terceira idade, de inverno, de negócios, de estudos, entre outros. Isso vem a reforçar o crescente aumento da qualificação, segmentação e especialização dos serviços oferecidos pelo mercado turístico, principalmente na hotelaria. As pessoas com restrições formam também um novo nicho de mercado. Em países mais desenvolvidos já existem hotéis especializados no atendimento a esse público. Mais do que promover a inclusão social e a circulação de pessoas, livre de barreiras, essenciais na sociedade, esses empresários têm explorado uma fatia de mercado, público que cresce em grandes proporções, principalmente nos países desenvolvidos (PINTO, 2006).



2 DEFICIÊNCIA VISUAL

A deficiência visual pode ser caracterizada como cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; ou como baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. Há ainda os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos é igual ou menor que 60°. (DECRETO nº 5.296/2004).

Considera-se cego aquele que apresenta desde ausência total de visão até a perda da percepção luminosa. Sua aprendizagem se dará através da integração dos sentidos remanescentes preservados e terá como principal meio de leitura e escrita o sistema Braille. É considerado com baixa visão aquele que apresenta desde a capacidade de perceber luminosidade até o grau em que a deficiência visual interfira ou limite seu desempenho. Sua aprendizagem se dará através dos meios visuais, mesmo que sejam necessários recursos especiais.

Lima (2006), apud Estabel & Moro (2006), defende a utilização do termo limitação visual, pois acredita que essa é uma questão mais de postura do que de nomenclatura. A limitação, ao contrário da deficiência, possibilita ao indivíduo “buscar meios para superar, vencer, quebrar limites, expandir, ampliar horizontes, levando a barreira limite para mais distante do ponto anterior”. Segundo o autor, trata-se de uma diferença entre o “ser” e o “estar” da pessoa.

Para que seja possível a troca de mensagens na prestação de serviços com este grupo, é necessário que se tenha conhecimento do público ao qual será direcionado o atendimento e ter sensibilidade para escolher os recursos de comunicação adequados, sem limitar a difusão da mensagem a um só tipo de comunicação. Há diversos tipos de comunicação que pode ser utilizado para alcançar esse objetivo.

3 COMUNICAÇÃO SONORA

A audição seletiva permite obter informação sobre eventos dinâmicos, tais como atividades humanas, e sobre configurações espaciais, utilizando técnica de uso pendular da bengala que, através de reflexão sonora, informa sobre a qualidade dos diferentes materiais, a presença de planos verticais / horizontais e suas interrupções (aberturas). Além disso, a audição é o principal canal sensorial para obtenção de informações espaciais distantes do indivíduo (DISCHINGER, 2006 apud DISCHINGER, in ORNSTEIN *et al*, 2010).



Um dos tipos de comunicação que mais facilita a interação dos deficientes visuais com um vidente (pessoa que enxerga normalmente) é através da emissão de sons. A norma de acessibilidade da comunicação na prestação prescreve sobre os serviços de atendimento em estabelecimentos de hospedagem e turismo, afirmando que:

Agências de viagem e turismo, redes hoteleiras, locadoras de automóveis, restaurantes, pontos turísticos, postos de informações turísticas e demais prestadores de serviços turísticos (eventos, museus, teatros etc.) devem dispor de meios de comunicação acessíveis a pessoas com deficiência sensorial, para consulta, reserva e resposta. Devem possibilitar no mínimo a comunicação visual e sonora, via voz. (ABNT NBR 15599:2008)

Para elucidar os possíveis tipos de comunicação sonora, a norma estabelece, no Quadro 1, alguns recursos (de 1 a 14) de comunicação sonora que possibilitam a captação da mensagem por pessoas com percepção auditiva, inclusive surdo-cegas (com audição residual), cegas e outras. A legenda da numeração após a apresentação do quadro compõe a explicação do mesmo.

Público-alvo	Recursos de comunicação sonora													
Pessoas com percepção sonora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Surdo-cegas														
Com audição residual	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Cegas														
Com <i>Braille</i>	1	2	3	4	5	6		8	9	10		12	13	14
Sem <i>Braille</i>	1	2	3	4	5	6		8	9	10		12	13	14
Outras														
Com baixa visão	1		3			6		8	9			12	13	14

Quadro 1: Público-alvo x recursos de comunicação sonora (de 1 a 14)

Fonte: ABNT. NBR 15599 (2008. p. 38)



A seguir está a descrição dos recursos de comunicação sonora, constantes no Quadro 2:

<p>1. Alarmes sonoros, apitos</p> <p>2. Audiodescrição</p> <p>3. Dublagem em português</p> <p>4. Edição eletrônica de textos</p>	<p>5. Edição sonora de textos</p> <p>6. Formato DAISY - Digital Audio-based Information System - permite a gravação em áudio, impressão em braille e em tipos ampliados.</p> <p>7. Loops - amplificador sonoro eletrônico e individual - permite a recepção de mensagens sonoras.</p> <p>8. Retorno sonoro - acoplado a teclas, botões ou outra superfície sensível ao toque.</p>	<p>9. Sirenes, apitos</p> <p>10. Sistema de leitura de tela</p> <p>11. Telefone com amplificador de sinal</p> <p>12. Voz, locução digitalizada - voz humana gravada em meio digital.</p> <p>13. Voz, locução gravada</p> <p>14. Voz, locução sintetizada - simulação da voz humana produzida por software.</p>
--	---	--

4 AUDIODESCRIÇÃO

Em 1981, no Arena Stage Theatre, em Washington DC, aconteceu a primeira audiodescrição como meio formal de divulgação de um espetáculo audiovisual ao público deficiente visual. No final dos anos 1980, pouco mais de 50 estabelecimentos dos Estados Unidos produziam espetáculos audiodescritos. Na televisão, a primeira audiodescrição aconteceu na japonesa NTV em 1983, e em algumas emissoras da rede aberta de televisão na Catalunha, no final dos anos 80. Em 1994, a audiodescrição chegou à televisão britânica, e hoje, os principais países que investem na audiodescrição na televisão, no cinema e teatro são os Estados Unidos, o Canadá, a Argentina, França, Alemanha, Bélgica, Espanha, Inglaterra e Austrália.

O primeiro filme com audiodescrição a ser rodado comercialmente no Brasil foi "Irmãos de Fé", do Padre Marcelo, lançado em 2005. Já a primeira peça comercial a contar com o recurso de audiodescrição foi "O Andaime", no Teatro Vivo, em março 2007. (MOTTA, 2008)

De acordo com a norma UNE 153020/2005, da Espanha, a audiodescrição é definida como:



Serviço de apoio à comunicação que consiste em um conjunto de técnicas e habilidades aplicadas, com o objetivo de compensar a carência de captação da parte visual contida em qualquer tipo de mensagem, fornecendo uma adequada informação sonora que a traduz ou explica, de modo que o possível receptor com deficiência visual perceba aquela mensagem como um todo harmônico e da forma mais parecida de como a percebe uma pessoa que vê. (ES UNE 153020:2005)

Através do uso recente desses recursos, se torna possível para um cego ou pessoas com baixa visão, conhecer melhor cenários, figurinos, expressões faciais, linguagem corporal, entrada e saída de personagens de cena, bem como outros tipos de ação, utilizados em televisão, cinema, teatro, museus e exposições.

A Lei Nº. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, determina que:

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 (BRASIL, Lei Nº. 10.098)

Nota-se que a audiodescrição é mais encontrada, aos poucos, em casas de exibição de espetáculos, filmes e, com sorte, em museus. Existem, todavia, inúmeros segmentos turísticos onde se utiliza o sentido da visão como forte ferramenta de apreciação e causador de emoções. A adoção da audiodescrição no setor do turismo conduzirá a níveis mais próximos do desenho universal, gerando condições aos cegos de desfrutarem da paisagem que buscam encontrar nos seus destinos turísticos, paisagens estas que distinguem uma cidade da outra, uma rua da outra, uma praia da outra ou um hotel do outro.

5 METODOLOGIA

Este trabalho tem o seu desenvolvimento embasado em pesquisas bibliográficas, através de livros e de artigos científicos, assim como de pesquisas em campo. A pesquisa se iniciou pela busca documental a fim de se obter formas de implantação da audiodescrição em transmissões de filmes, exposições de obras, paisagens, etc. Também foram pesquisadas as normas que tratam das obrigações dos serviços oferecidos pelos hotéis e pousadas no que diz respeito ao cumprimento da acessibilidade e o papel da ergonomia neste tipo de intervenção, objetivando um desenvolvimento correto do projeto.

Em seguida foram realizadas visitas a associações de turismo e de apoio a deficientes visuais, entrevistas semi-estruturadas e vivências com deficientes visuais e funcionários de hotéis, para adquirir a percepção destas pessoas quanto à necessidade da audiodescrição nos



locais de hospedarias. A entrevista semi-estruturada tendo como sujeito um deficiente visual e consultor em acessibilidade para hotéis validaram e ajudaram a compor a proposta da implantação da audiodescrição.

Foram analisados os dados teóricos estudados na primeira etapa com os obtidos durante a pesquisa em campo da segunda etapa. Essa análise teve a finalidade de ajudar a compor o programa de necessidades, que foi formulado a partir do confronto entre os levantamentos bibliográficos e físicos, foi gerado, desta forma, um programa de necessidades para a finalidade de implantação do sistema de audiodescrição.

Partiu-se, por fim, para o desenvolvimento das propostas de implantação da audiodescrição nos ramais de telefones, bem como a proposta de oficinas de capacitação de funcionários do hotel para atender melhor às pessoas com necessidades diferenciadas e saber reproduzir a audiodescrição em um patamar mínimo de entendimento dos hóspedes especificados.

6 PROPONDO A AUDIODESCRIÇÃO

Com uma grande preocupação em tornar o ambiente acessível aos deficientes visuais quando hóspedes em hotéis e pousadas, o presente projeto busca adaptar os espaços de uso comum e os individuais, de modo que uma pessoa sem capacidade de enxergar desfrute das características físicas da própria edificação e da paisagem que a circunda, tornando sua estada mais confortável e prazerosa.

Evidenciando o fato de que a descrição da paisagem contribui com o bem estar dos cegos em seus destinos turísticos, a entrevista com um deficiente visual, classificação B1 (cego), gera justificativas para a elaboração e prática desta pesquisa.

“Elementos de arquitetura e da paisagem ao redor, bem como outras informações, enriquecem a estadia do deficiente visual como um todo. Aliás, essa coisa de descrição da paisagem, essa coisa turística que foge um pouco da acessibilidade (e que não é culpa de ninguém) acaba sendo bastante frustrante às vezes. Sem dúvida alguma, a visão é o sentido mais utilizado pelo turista. Caminhar em alguma cidade pode ser igual, porque os detalhes (vestimenta, arquitetura) que diferenciam uma cidade da outra são completamente visuais e muitas vezes inacessíveis ao cego.” (M.L – deficiente visual)



6.1 SISTEMA DE GRAVAÇÃO EM RAMAL TELEFÔNICO

A opção de implantação da audiodescrição como tecnologia assistiva deve ser feita seguindo os princípios da audiodescrição gravada, comentada anteriormente. Onde, adaptando as etapas, formaremos o sistema semelhante:

- a) Produzir um roteiro, por um audiodescritor devidamente treinado, seguindo os padrões e técnicas já normalizados em outros países. O roteiro deve contemplar informações técnicas para promover a percepção situada do ambiente, informações de serviços que podem ser complementadas com os diretórios em Braille do dormitório e informações sobre as atividades turísticas da cidade.
- b) Ensaio para a posterior gravação, observando a melhor dicção da pessoa que irá realizar a audiodescrição.
- c) A gravação final que será acessada por telefone, deve ser feita quando tudo estiver devidamente planejado.

Uma das vantagens deste tipo de audiodescrição em relação àquela necessária para a exibição de filmes está no baixo custo para criação da gravação. Realizando pesquisas de orçamento da produção e edição de uma gravação audiodescrita em estúdio, é constatado que sai por um valor médio de quinhentos reais. A gravação no telefone dos hotéis seria feita pelo mesmo sistema de interligação entre os ramais, assim, a gravação seria executada com a ligação para um ramal diferenciado do ramal da recepção.

Para complementar este suporte, o funcionário capacitado deverá informar ao hóspede em questão como ele poderá acessar o ramal da audiodescrição, indicando e direcionando o hóspede até onde se encontrará o aparelho telefônico no quarto, ensinando-o a utilizá-lo se for necessário.

Os aparelhos telefônicos deverão ser distribuídos pelos seguintes espaços:

- a) Recepção ou salão de espera: onde o hóspede terá acesso a informações de serviços pelo funcionário capacitado.
- b) Primeiro acesso à área de lazer: o hóspede saberá quais equipamentos estão presentes na área de lazer, o melhor caminho a percorrer elaborado com o piso tátil para ele, atividades de recreação, existência de riscos como escadas ou outras barreiras arquitetônicas.
- c) Dormitórios: deverá ser informado da localização dos diretórios em Braille que irão norteá-lo por todos os equipamentos e outras funções do quarto, caminhos para percorrer o quarto,



descrição do que pode ser visto da janela ou varanda, breve histórico sobre a cidade e seus pontos turísticos e outras informações não contempladas no diretório.

Este serviço não estará restrito somente aos cegos, uma vez que a maioria dos turistas busca informações sobre a cidade e seus pontos turísticos, ele terá acesso a todas essas informações do quarto.

É indispensável a instalação de piso tátil direcional que conduza o deficiente visual até estes aparelhos, para que eles possam ter maior autonomia. Pode ser criado ainda outro ramal que divida as informações técnicas das informações turísticas em todos os ambientes contemplados.

6.2 CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

A norma técnica brasileira 15599/2008 que trata da comunicação na prestação de serviços discorre sobre hotéis e restaurantes, onde estabelece que estes estabelecimentos “devem treinar os seus funcionários para a comunicação com pessoas com deficiência, principalmente no que diz respeito aos serviços de quarto, restaurante e recepção”

O decreto federal que regulamenta a Lei nº 10.048, também impõe obrigações sobre a prestação de serviços a pessoas com deficiência, onde:

dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e obriga os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras que disponha de pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas.

A partir destas perspectivas forma-se o método de implantação da audiodescrição feita por pessoal capacitado. A empresa deve promover oficinas de capacitação para seus funcionários com o intuito de formá-los na técnica da audiodescrição e recepção de pessoas com deficiências visuais, atendendo de forma adequada a suprir todas as necessidades do hóspede e complementar o sistema de audiodescrição como tecnologia assistiva através dos aparelhos telefônicos.

“A capacitação dos funcionários para lidar com hóspedes com deficiência visual também é uma alternativa interessante e que poderia minimizar muitos dos problemas encontrados. (...) Todas acabam sendo superadas pela incrível gentileza das pessoas, mas seria bom se pudéssemos ser auto-suficientes e independentes .” (M.L – deficiente visual)



O funcionário será capaz de fazer as descrições presenciais enquanto coopera como guia vidente do hóspede cego. Poderá ainda realizar este trabalho mesmo que o hóspede cego esteja com um acompanhante vidente, pois ele terá a habilidade desenvolvida em explicar de forma inteligível e a todo o conhecimento sobre os serviços e dependências físicas do estabelecimento. Sobre estas condições de descrição o entrevistado relata:

“Quando são pessoas de meu convívio, descrevem de maneira perfeita, adequada a minhas necessidades, porque me conhecem o suficientemente bem para tanto. Outras vezes, quando as pessoas não me conhecem, é mais complicado.”(M.L – deficiente visual)

Nas oficinas de capacitação os funcionários serão orientados também sobre a melhor forma de guiar seu hóspede cego, segundo a norma técnica da ABNT, que dá recomendações ao guia vidente de uma pessoa cega ou com baixa visão, nas diversas situações do dia-a-dia, onde ela deverá, dentre outras coisas:

- a) pista sonora de sua aproximação e apresentar-se;
- b) oferecer ajuda para orientação ou como guia para locomoção;
- c) saber que a ajuda pode ser recusada e receber a recusa com naturalidade;
- e) descrever e dar orientação sobre o ambiente e despedir-se, antes de se afastar.

Durante a descrição dos ambientes e para permitir que uma pessoa cega se familiarize com um ambiente específico, o guia vidente deve:

- a) orientar a pessoa na utilização das linhas-guias ou guias de balizamentos naturais, presentes no ambiente (rodapé, parede, mureta, grelha de escoamento de águas, linhas de grama, pedriscos, corrimãos, correntes usadas em fechamento de áreas etc.);
- b) orientar a pessoa para o uso eficaz dos componentes de acessibilidade existentes no ambiente (pisos táteis, de alerta ou direcionais, sinalização e comunicação tátil);
- c) orientar a pessoa cega para os obstáculos aéreos existentes nas suas rotas de deslocamento (orelhões, caixas de correio, placas de sinalização no nível do rosto, vegetação agressiva, postes, árvores, jardineiras, lixeiras, desníveis etc.). (ABNT NBR 15599:2008)

7 CONCLUSÕES

Promover acessibilidade é um gesto de cidadania, é proporcionar a utilização de maneira autônoma e segura do ambiente a um maior número de pessoas. Esta pesquisa



procura possibilitar maior alcance do nível do desenho universal, partindo do lançamento de uma ferramenta que garantirá mais autonomia aos usuários de hotéis e pousadas, em especial pelos deficientes visuais, com a intuição de que é possível a realização deste objetivo sem grandes intervenções nas características arquitetônica dos hotéis e pousadas em questão, bem como a possibilidade de minimizar recursos investidos.

Percebe-se que grande parte dos estabelecimentos hoteleiros apresenta uma carência de recepção e condições de permanência de seus hóspedes deficientes visuais, normalmente porque as maiores intervenções para a acessibilidade alcançadas até hoje são para a estadia de pessoas com cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida. Diante do que está sendo proposto neste trabalho, a implantação da audiodescrição em locais de hospedagem, possibilita a realização do projeto neste tipo de edificação se houver interesse por parte da classe empresária. A execução do bom projeto de interiores dos quartos e de circulação das áreas em comum facilita a frequência deste grupo nestas edificações.

Tal contribuição fará com que milhares de pessoas, até então esquecidas, se incluam cada vez mais em programas turísticos, proporcionando ainda retorno financeiro aos empresários e satisfação de uma maior quantidade demandada desses serviços.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABAV - Associação Brasileira de Agências de Viagens. Disponível em: <http://www.abav.com.br/>. Acesso em: 14/08/2010

Instituto Interamericano sobre Deficiência e Desenvolvimento Inclusivo. Disponível em: <http://www.iidi.org/pt/index.htm>. Acesso em: 18/08/2010

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Norma NBR 9050, *Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos*. Rio de Janeiro, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Norma NBR 15599, *Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços*. Rio de Janeiro, 2008.

BINS, E., DISCHINGER, V. H. *Deficiência visual, processos de percepção e orientação*. In: ALMEIDA et AL, *Desenho universal: caminhos da acessibilidade no Brasil*. São Paulo, Annablume, 2010.

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.



EMBRATUR. *Manual de Recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos*. Disponível em: www.embratur.org.br. Acesso 14/04/2010

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva. *Capacitação de bibliotecários com limitação visual pela educação a distância em ambientes virtuais de aprendizagem*. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 35, n. 3, p.209-217, 01 set. 2006.
IIDA, Itiro. *Ergonomia: Projeto e produção*. 2ª edição. São Paulo: Blucher, 2005.

MENDES, B. C.; PAULA, N. M. de. A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes. *Turismo em Análise*, v. 19, n. 2, p.329-342, ago. 2008

MOTTA, L. M. *Audiodescrição - recurso de acessibilidade de inclusão cultural*. Disponibilizado: 30/07/2008, em: www.bengalalegal.com/livia.php. Acesso em: 18/05/2010

PINTO, Ana Claudia Alves; SZÜCS, Carolina Palermo. *Desenho universal em hotéis. Universal design in hotels*. *Ergodesign*, São Paulo-sp, v. 6, n. , p.1-6, 11 abr. 2006

SANTOS, L. N., SILVA, J. S, CHAVES, S. *Museu acessível: tratando de acessibilidade no projeto de interiores do museu histórico de Rio Tinto – PB*. Anais do 4º Congresso de Pesquisa e Inovação da Rede Norte Nordeste de Educação Tecnológica, Belém – PA.

SPERANDIO, J., UZAN, G. *Ergonomia dos suportes técnicos informáticos para pessoas com necessidades especiais*. In:FALZON, Pierre. *Ergonomia*. São Paulo: Editora Blucher, 2007.