

Acessibilidade em restaurantes e similares: reflexões introdutórias

Luciane Neri - UFPR¹

Maria Henriqueta S. G. Gimenes-Minasse - UFSCAR²

Resumo: O coletivo formado por Pessoas com Mobilidade Reduzida (PMR) está crescendo vertiginosamente em todo o mundo. Segundo dados do IBGE (2012), o Brasil tem 45,6 milhões de pessoas com deficiência e, dos 190 milhões de brasileiros, 23,9% possuem ao menos uma deficiência, seja esta visual, auditiva, motora ou mental. Este público também faz parte do contingente de consumidores de bares, restaurantes e similares, embora muitas vezes não encontrem condições adequadas para frequentar tais estabelecimentos. Este artigo tem como objetivo refletir sobre a questão da acessibilidade de restaurantes e similares a partir da revisão da literatura vigente, buscando identificar normativas e suas aplicações no contexto destes estabelecimentos, tendo em vista as especificidades de produtos e serviços por eles oferecidos.

Palavras-chave: Pessoas com deficiência; Acessibilidade; restaurantes.

Resumen

El colectivo de Personas con Movilidad Reducida (PMR) va en aumento en todo el mundo. En Brasil, según datos del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE, 2012), existen 45,6 millones de personas con alguna discapacidad tal sea visual, auditiva, motórica o psíquica, lo que afecta un 23,9% de la población. Estas personas también forman parte del conjunto de consumidores de bares, restaurantes y cafeterías, pero, sin embargo, en muchas ocasiones no encuentran condiciones adecuadas para frecuentar estos establecimientos. Este artículo tiene como objetivo reflexionar sobre la cuestión de la accesibilidad de estos espacios de alimentación considerando la revisión de la literatura existente, buscándose identificar la normativa legal y sus aplicaciones en el contexto de estos locales, llevándose en cuenta las especificidades de los productos y servicios por ellos ofertados.

Palabras-clave: Personas con deficiência; accesibilidad; restaurantes.

Abstract

The number of Persons with Reduced Mobility (PMR) is increasing worldwide. According to the IBGE (2012), Brazil has 45.6 million people with disabilities. In the total of 190 million Brazilians, 23.9% have at least one disability, be it visual, auditory, motor or mental. They're also part of the contingent of consumers in bars and restaurants, although they often do not have suitable conditions to attend such establishments. Based on a review of current literature, this article aims to think over on the issue of accessibility on restaurants and similar, considering the specific products and services offered by them.

Key-words: persons with disabilities; accessibility; restaurants.

1 Bacharel em Turismo /UFPR, Especialista em Gestão Ambiental / UFPR, Mestre em Gestão Pública do Turismo / Universidad Internacional de Andalucía, Doutora em Turismo e sustentabilidade / Universidad de Málaga. Professora Adjunta do Curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná - UFPR. Email: luciane@ufpr.br

2 Bacharel em Turismo/UFPR, Especialista em Planejamento e Gestão do Turismo/UFPR, Mestre em Sociologia/UFPR, Doutora em História/UFPR. Professora Adjunta dos Cursos de Turismo, Geografia e Administração da Universidade Federal de São Carlos – UFSCAR. Email: mariegimenes@gmail.com

Introdução

O setor de Food Service, que designa o conjunto de produtos e serviços voltados para a oferta da alimentação fora do lar, está em constante expansão. Segundo dados da Abrasel - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (2012), este setor representa atualmente 2,4% do PIB nacional, e os gastos com alimentação fora do lar já respondem por 26% dos gastos dos brasileiros com alimentação. E, de acordo com estudos promovidos pela ECD (consultoria especializada em Food Service) em 2022 a metade das refeições das famílias brasileiras será realizada fora do lar (ABRASEL, 2012).

Frequentados por comodidade ou por prazer, para almoçar durante a semana ou para relaxar nos momentos de lazer, restaurantes, bares e similares já foram incorporados ao cotidiano dos indivíduos e à própria paisagem urbana. Este crescimento exige, por parte dos empresários, um acompanhamento constante das tendências de mercado, buscando identificar as demandas e as melhores formas de atendê-las. Neste contexto, muito se tem discutido sobre o marketing de estabelecimentos de alimentação e as estratégias de atrair e fidelizar o cliente, mas a necessidade eminente de tornar cada empreendimento acessível a clientes com necessidades especiais ainda causa pouca repercussão.

O coletivo formado por Pessoas com Mobilidade Reduzida (PMR) está crescendo vertiginosamente em todo o mundo. De acordo com a ONU (Organização das Nações Unidas), a quantidade de pessoas que sofrem algum tipo de deficiência está aumentando: estima-se que pelo menos 10% da população mundial sofrem com algum tipo de deficiência, considerando uma população mundial de 6 bilhões de pessoas, então seriam 600 milhões de pessoas que fazem parte deste coletivo. (NERI, 2012) O “Programa de ação mundial para as pessoas com deficiência” (ONU, 1982) destaca o aumento do número de idosos em muitos países, ressaltando que em alguns casos, dois terços da população com deficiência são idosos. Este dado é bastante significativo, já que com o passar dos anos a agilidade e a rapidez dos movimentos podem ser comprometidas pelas doenças próprias da velhice. Diversos países da Europa, o Canadá, o Japão, entre outros, passam por um processo progressivo de envelhecimento da população, de maneira que o coletivo de PMR tende a crescer nas próximas décadas. (NERI, 2012).

Neste grupo encontram-se não apenas aqueles que padecem de anomalias permanentes, mas também as ocasionadas por consequências temporais, incluindo problemas de diferentes naturezas e características, tais como: deficiências físicas, sensoriais e mentais, doenças como

o reumatismo, a artrite, a artrose, coronárias, etc., pessoas engessadas, mulheres em estado avançado de gravidez, enanismo, gigantismo, obesidade, dentre outros. (NERI, 2012)

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE divulgados em 2012, o Brasil tem 45,6 milhões de pessoas com deficiência e, dos 190 milhões de brasileiros, 23,9% possuem ao menos uma deficiência, seja esta visual, auditiva, motora ou mental. Este público também faz parte do contingente de consumidores de bares, restaurantes e similares, embora muitas vezes não encontrem condições adequadas para frequentar tais estabelecimentos.

Desenhado este panorama, este artigo tem como objetivo refletir sobre a questão da acessibilidade de restaurantes e similares, tendo como metodologia a revisão de literatura e das normativas vigentes, buscando identificar normativas e suas aplicações no contexto de atuação destes estabelecimentos, tendo em vista as especificidades de produtos e serviços por eles oferecidos.

1. A questão da acessibilidade no Brasil

A acessibilidade pode ser compreendida como o ato de tornar fácil o acesso de todas as pessoas a todos os lugares, de maneira segura e autônoma. Segundo o Decreto 5.296/2004, Art. 8, Inciso I, acessibilidade pode ser compreendida como:

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2004).

No entanto, o conceito de acessibilidade, na prática, se mostra bastante complexo. Isto porque as pessoas com deficiência não constituem um grupo homogêneo, uma vez que cada indivíduo enfrenta barreiras diferentes, de naturezas diferentes e que devem ser superadas de modos diferentes. Dentro do coletivo de pessoas com mobilidade reduzida se encontram pessoas com deficiência intelectual, pessoas com paralisia cerebral, pessoas com deficiência física, pessoas com deficiência auditiva, pessoas com deficiência visual, pessoas com deficiência múltipla. Ademais das deficiências citadas, também são considerados pessoas com mobilidade reduzida os idosos, os obesos, as gestantes, as pessoas com nanismo ou gigantismo, etc.

Devido ao crescente número de PMR em âmbito mundial, houve também um aumento na preocupação em promover a inclusão social destas pessoas, que sempre estiveram à margem da sociedade por não se enquadrar no estereótipo adotado na concepção de espaços e utensílios. Como reflexo deste movimento, nas últimas décadas houve um importante avanço legislativo relacionado aos direitos das pessoas com deficiência tanto em nível internacional quanto nacional. Um importante fato que contribuiu para este avanço foi a promulgação do Ano Internacional da Pessoa com Deficiência, estabelecido pela ONU em 1981, que culminou com o surgimento do Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência, que legitimou o direito das pessoas com deficiência a igualdade de oportunidade que aos demais cidadãos. Conseqüentemente, a ONU estabeleceu, a partir de 1981, a década das pessoas com deficiência. (NERI, 2012) A aprovação, em 1993, das Normas Uniformes sobre a Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência, destacou a importância da possibilidade de acesso para a realização das seguintes liberdades fundamentais: direito à educação, ao trabalho, à vida em família e a integridade pessoal, à cultura, às atividades recreativas e desportivas, etc. (NERI, 2012)

Estes importantes acontecimentos internacionais são considerados um marco no avanço legal dos direitos das pessoas com deficiência e vieram confirmar o que diz a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) em seu Artigo I que “Todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos”.

No Brasil, o marco legal dos direitos das pessoas com deficiência, foi concretizado a partir da Constituição Federal de 1988 que estabeleceu que seria objeto de lei a criação de normas de construção de logradouros e de edifícios de uso público, bem como de fabricação de meios de transporte coletivo, buscando garantir o pleno acesso de pessoas com deficiência. Anteriormente, em 1962, a Lei nº. 4.169 oficializou as convenções em Braille para uso na escrita e leitura dos cegos, e em 1985 a Lei nº 7.405 tornou obrigatório o uso do Símbolo Internacional de Acesso (SIA) em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por PMR.

Fazendo-se uma cronologia da evolução do quadro legal brasileiro sobre aspectos relacionados às PMR, pode-se destacar :

Na década de 1980 foi criada a Lei nº 7.853/1989 que dispõe sobre o apoio às pessoas com deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa com deficiência – Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências, regulamentada pelo Decreto n.º 3.298/1999.

Logo, na década de 1990, foi promulgada a Lei nº 8.160/1991 que dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas com deficiência auditiva, e a Lei nº 8.899 que dá passe livre às pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual. No final desta década foi editada pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) a NBR 14022/1998 que estabeleceu padrões de acessibilidade para ônibus e trólebus de circulação urbana e intermunicipal, e a NBR 14273/1999 que estabeleceu padrões para acessibilidade no transporte aéreo comercial.

No ano 2000 foram publicadas as Leis nº. 10.048/2000, que estabeleceu a prioridade de atendimento a pessoas com deficiência, os idosos, as gestantes e lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo; 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. A normativa NBR 13994, publicada no mesmo ano, tratou de regulamentar o transporte de pessoas com deficiência em elevadores de passageiros.

Ainda em 2002, foi instituída a Lei 10.436, que reconhece como meio legal de comunicação e expressão a Libras – Língua Brasileira de Sinais e outros recursos de expressão a ela associados.

Em 2003, entrou em vigência a Lei nº. 10.741, também conhecida como Estatuto do Idoso. No ano de 2004 foi aprovado o Decreto nº. 5.296, que regulamentou as Leis nº 10.048/2000, (que trata da prioridade de atendimento) e nº 10.098/2000 (que estabelece normas gerais e critérios básicos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida). Conseqüentemente, a ABNT editou a NBR 9050/2004, considerada de extrema importância, pois estabelece quais os critérios técnicos devem ser obedecidos no desenvolvimento de projetos arquitetônicos e urbanísticos, em edifícios de uso público, bem como instalações e adaptações de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Em 2005 foi aprovada a Lei nº. 11.126, que estabelece o direito da pessoa com deficiência de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia e o Decreto nº. 5.626, que regulamenta a Lei nº 10.436, que trata da Língua Brasileira de Sinais – Libras; além das normativas ABNT NBR 15320 (que trata da acessibilidade no transporte rodoviário), NBR 14021 (que trata da acessibilidade em trens urbanos e metropolitanos), NBR 15250 (que trata da acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário) e NBR 15290 (que trata da acessibilidade em comunicação na televisão).

Em 2006 foram aprovados o Decreto nº 5.904, que regulamentou a Lei nº 11.126/2005, que trata do direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências; e a Portaria nº. 310, que aprovou 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.

Ainda em 2006 foi lançado pelo Ministério do Turismo o Manual de Orientações – Turismo e Acessibilidade, baseado nos critérios estabelecidos pela NBR 9050/2004, com o objetivo de orientar e instrumentalizar o setor turístico para a promoção da acessibilidade às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida. Suas instruções são voltadas a edificações de uso público ou coletivo, a vias, praças, logradouros, parques e demais espaços e equipamentos de uso público; aos veículos de transporte coletivo (ônibus urbanos e interurbanos, vans, microônibus, trens urbanos e interurbanos, embarcações fluviais e marítimas, e aeronaves); e a portais e endereços eletrônicos destinados à prestação de serviços turísticos. (BRASIL, 2006).

Ainda, no ano de 2008 foram lançadas as NBR 15.599 que trata da acessibilidade na comunicação da prestação de serviços e a NBR 15.646 sobre a plataforma elevatória veicular e rampa de acesso veicular para acessibilidade de veículos com características urbanas para o transporte coletivo de passageiros. E, em 2009 a ABNT estabeleceu a NBR 15570 que trata de especificações técnicas para a fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros.

Em 2011 foi instituído o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Plano Viver sem Limite (Decreto n. 7.612, de 17 de novembro de 2011), que tem por finalidade *promover, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações, o exercício pleno e equitativo dos direitos das pessoas com deficiência, nos termos da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.*

Traçado este quadro geral da questão da acessibilidade no Brasil, cabe agora uma reflexão específica sobre o tema no contexto dos empreendimentos gastronômicos.

2. Acessibilidade em bares, restaurantes e similares

Como observado anteriormente, o hábito de comer fora está cada vez mais fortalecido no cotidiano dos brasileiros. Estes espaços são frequentados pela praticidade (falta de tempo e/ou habilidade para cozinhar) e pelo prazer (pela possibilidade de provar sabores

diferenciados, usufruir de um ambiente agradável ou estar entre amigos), nos intervalos de trabalho e também em momentos de lazer.

Para Finkelstein (2005, p. 74), nas sociedades industrializadas [...] *onde o consumo de bens e experiências é garantido, o alimento passou de uma forma de apetite para uma forma de desejo renovável. Há muito se divorciou da sua função como fonte de nutrição e foi redefinido como fonte inovadora de prazer.* E esta perspectiva de satisfação precisa ser pensada em termos da articulação de diferentes elementos formadores da experiência de comer fora.

Para além do cardápio e do *status* atribuído ao restaurante, um outro elemento é fundamental para a experiência de uma refeição fora de casa: a ambientação (GIMENES, 2010). A ambientação, segundo Riley (1994), é compreendida pela decoração, música ambiente e atendimento proporcionado pelo restaurante. Outro aspecto intimamente ligado a ela é a atmosfera, definida pelo mesmo autor como o tom ou o estado de espírito transmitido pelo lugar e que podem influenciar os comensais a interagir com a casa e entre eles.

Para Riley (1994) os componentes do binômio ambientação-atmosfera podem ser os bens tangíveis da decoração interior, os bens intangíveis da refeição festiva e o atendimento, além da interpretação que cada participante dá a estes aspectos e que podem refletir em experiências de sociabilidade³, tendo em vista que estabelecimentos de alimentos e bebidas são espaços favoráveis à conversa, à descontração, à criação e ao fortalecimento de laços entre pessoas.

Nota-se, portanto, que a ida a um restaurante ou bar significa, para o cliente, mais do que a oportunidade de saciar uma necessidade fisiológica. Assim, além das adaptações necessárias para que o PMR faça sua refeição confortavelmente do ponto de vista físico, também é necessária uma série de cuidados para que não haja nenhum tipo de constrangimento e que este comensal – assim como todos os outros – tenha uma experiência de refeição positiva.

Deve-se observar, porém, que há pouquíssimo material publicado sobre a inserção adequada de PMR em estabelecimentos de alimentação. Sá (2010) realizou uma pesquisa em

³ Sociabilidade pode ser entendida como a capacidade humana de estabelecer redes, através das quais as unidades de atividades sejam estas individuais ou coletivas, fazem circular as informações que exprimem os seus interesses, gostos, paixões e opiniões, passíveis de acontecer nos mais diferentes espaços, conectando, mesmo que momentaneamente, os indivíduos envolvidos (BAECHLER, 1995).

Brasília junto a PMR sobre as dificuldades de freqüentar restaurantes e similares. A pesquisa resultou na Revista Acessibilidade Gourmet, elaborada como seu trabalho de conclusão do curso de jornalismo. Entre as principais reclamações observadas nos depoimentos, tem-se:

Grupo	Dificuldades encontradas
Pessoas com dificuldades de locomoção:	Falta de banheiros adaptados; falta de banheiros adaptados no andar térreo; falta de rampas; rampas executadas com a inclinação incorreta; falta de espaço para movimentar a cadeira (entre as mesas, na hora de se servir); mesas com altura incorreta; balcões de <i>self service</i> com altura incorreta.
Pessoas com deficiência visual	Falta de cardápios em braile; cardápios em braile com informações incompletas (ausência de preços, por exemplo); falta de sinalização tátil no chão (principalmente para informar obstáculos, escadas, etc,...); falta de sinalização tátil indicando a entrada do estabelecimento; falta de espaço para locomoção entre as mesas.
Pessoas com deficiência auditiva e de comunicação oral	Falta de intérpretes em Libras (Linguagem Brasileira de Sinais); falta de indicação dos itens nos buffets; cardápios com pratos e bebidas com nomes estrangeiros ou “fantasia” (que demandam explicação por parte dos garçons).

QUADRO 1 – DIFICULDADES APONTADAS PELOS ENTREVISTADOS DE SÁ (2010)

Fonte: adaptado de Sá (2010)

Uma reclamação comum é em relação ao uso indevido das vagas para PMR nos estacionamento, bem como são relatadas várias situações que poderiam ser resolvidas com um atendimento mais consciente e prestativo. Muitos dos entrevistados de Sá (2010) comentam que, por não serem orientados a como lidar com esse público, muitos garçons ficam constrangidos ao tentar estabelecer contato.

Considerando a importância da interação entre garçons e comensais para o sucesso de uma refeição, vale ressaltar as principais reclamações em relação ao atendimento indicadas no trabalho de Sá (2010). Destacam-se: não receber o mesmo tratamento ou as mesmas opções que os demais clientes (no caso das PMR, que ficam restritas a uma área do salão); não receber auxílio para locomoção (no caso de pessoas com mobilidade reduzida e também com deficiência visual, o auxílio pode ser a retirada de obstáculos, cadeiras e até mesmo guia); não receber orientações simples porém necessárias (no caso das pessoas com deficiência visual, indicar onde estão os talheres, onde está a comida no prato – no caso de

um empratado – ou em quais travessas, avisar que as bebidas já foram servidas e onde estão, etc,...); não receber atenção direta (além de ser uma questão de educação, é fundamental falar diretamente e de forma pausada com um surdo-mudo, para que ele possa fazer a leitura labial, por exemplo). Outro aspecto, ainda mais básico, é o de realizar a cobrança adequada dos itens e serviços consumidos, já que Sá (2010) apresenta relatos de pessoas com deficiência auditiva que foram cobrados pelo *courvert* artístico e de pessoas com deficiência visual que tiveram itens não consumidos incluídos na conta final.

Deve-se mencionar que, embora não exista nenhuma legislação específica sobre a acessibilidade para os locais de alimentação, a maioria dos problemas relatados já foi contemplado pela legislação brasileira. No que diz respeito a adaptações necessárias para pessoas com dificuldade de locomoção, a NBR 9050/2004 recomenda que os restaurantes, refeitórios e bares devem dispor de pelo menos 5% do total de mesas, com o número mínimo de 1 (uma), acessíveis a pessoas com cadeira de rodas. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.

De acordo com a norma, para que uma mesa ou superfície seja considerada acessível, esta deve possuir altura livre inferior de no mínimo 0,73m do piso, garantindo assim um espaço de aproximação para cadeira de rodas, estar a uma altura entre 0,75m e 0,85m do piso e conter uma faixa livre de circulação de 0,90m ao seu redor, bem como área de manobra para o acesso às mesmas. Deve estar localizada junto a uma rota acessível e preferencialmente, estar distribuída por todo o salão.

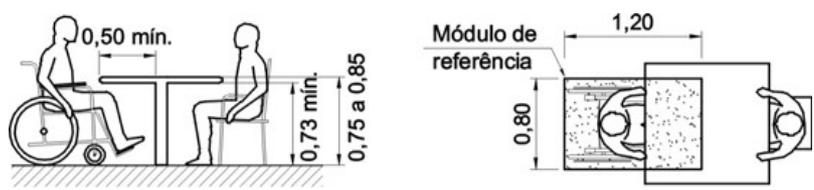


FIGURA 1 – MESA ACESSIVEL
 Fonte: NBR 9050/2004

No caso dos balcões de atendimento ou serviços, deve-se dispor de uma parte com extensão de no mínimo 0,90m e ter altura de no máximo 0,90m do piso. Quando houver balcão de auto-serviço, pelo menos 50% do total, com no mínimo um para cada tipo de serviço, devem ser acessíveis para usuários de cadeira de rodas. Neste caso, também precisa dispor de passa-pratos, com altura entre 0,75m e 0,85m do piso. Deve-se tomar o cuidado

para que as bandejas, talheres, pratos, copos, temperos, alimentos e bebidas estejam dispostos dentro da faixa de alcance visual e manual.

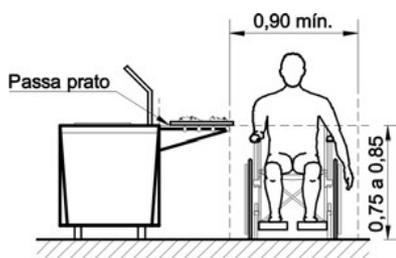


FIGURA 2 – BALCÃO DE AUTO ATENDIMENTO ACESSÍVEL
Fonte: NBR 9050/2004

Em relação às mesas de atendimento e caixas de pagamento, a altura de 1,05m também deve ser respeitada, conforme mostra a figura:

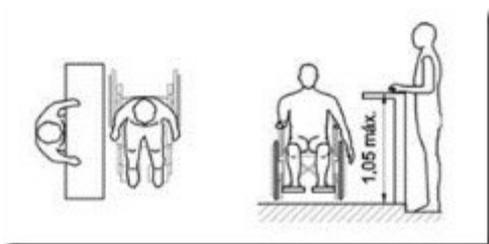


FIGURA 3 – BALCÃO DE ATENDIMENTO E CAIXA DE PAGAMENTO ACESSÍVEIS
Fonte: NBR 9050/2004

Quanto ao piso, se recomenda que estes tenham superfície regular, firme, estável e antiderrapante, alguns elementos são considerados fundamentais para que um restaurante seja considerado acessível tal como contar com porta com vão livre de 0,80m, bem como entrada principal livre de degraus e/ou desníveis. Caso necessário deve-se instalar uma rampa ou equipamento de transporte vertical.

O espaço de circulação entre mesas deve ser de no mínimo 0,90m. O estabelecimento tem que ter um sanitário acessível com as seguintes adaptações: barras de apoio lateral para a bacia sanitária, lavatório suspenso - de modo a manter a parte inferior livre para aproximação de uma cadeira de rodas, com torneira acionada por alavanca, sensor eletrônico ou similar. Acessórios como saboneteiras e toalheiros posicionados a uma altura entre 0,80m e 1,20m do piso. O sanitário acessível deve estar sinalizado com o símbolo internacional de acesso, indicando que PMR tem prioridade na utilização do mesmo.

Em relação às pessoas com deficiência visual a NBR 9050/2004 recomenda que sejam disponibilizados cardápios em Braille, entretanto o Projeto de Lei 1694/1999, Art. 1º diz que “ficam os restaurantes, bares e lanchonetes obrigados a terem pelo menos 01 (um) exemplar de cardápio em Método Braille”. Dito projeto foi aprovado pela Câmara dos Deputados em 19/05/2011, porém ainda aguarda aprovação do Senado, para que a mesma

seja válida em todo território Nacional. Algumas cidades, como por exemplo, São Paulo (Lei nº12.363/1997) e Rio de Janeiro (Lei 3.879/2002), contam com leis municipais de obrigatoriedade de cardápio em Braille.

Além da comunicação em Braille, para ser considerado acessível às pessoas com deficiência visual, um estabelecimento necessita de sinalização adequada que compreende sinalização tátil de alerta para indicar as seguintes situações: diante de obstáculos suspensos, no início e término de escadas e rampas, junto às portas de elevadores e de desníveis tais como plataformas de embarque e desembarque, palcos, vãos, entre outros; e sinalização tátil direcional que será utilizada em áreas de circulação, indicando o caminho a ser percorrido e em espaços mais amplos (NBR 9050/2004).

Em relação às pessoas com deficiência auditiva os obstáculos se apresentam justamente na forma de comunicação. Não existe uma lei que obrigue os estabelecimentos comerciais a disponibilizar um interprete de LIBRAS, porém para diminuir esta barreira e proporcionar um atendimento de qualidade a este público pode-se tomar os seguir cuidados: falar diretamente com a pessoa, e não de lado ou atrás dela; fazer com que a boca do interlocutor esteja sempre visível e bem iluminado; manter sempre o contato visual enquanto estiver conversando; se necessário, utilizar bilhete para comunicar-se; quando a pessoa surda estiver acompanhada de um interprete, dirigir-se à pessoa, não ao intérprete.

De acordo com o Decreto 5.296/2004, nos estacionamentos externos ou internos, deverão ser reservados, pelo menos, dois por cento do total de vagas para veículos que transportem pessoa com deficiência física ou visual e devem estar localizadas preferencialmente próximas à entrada principal ou ao elevador, bem como, estar devidamente identificado com o Símbolo Internacional de Acesso.

É importante ressaltar, ainda, a importância do treinamento adequado da equipe do restaurante, em especial a do salão. Lashley, Morrinson e Randall (2005), ao escreverem sobre a importância do atendimento na experiência de uma refeição comentam que um bom atendimento é aquele que facilita a criação de um ambiente confortável e de relaxamento, sem o desgaste de protocolos e formalidades. Dessa forma, o atendimento é julgado a partir da percepção de “habilidades sutis”, descritas como delicadeza, atenção aos detalhes e desejo de servir. É preciso, obviamente, que estas mesmas habilidades sejam também dispensadas aos clientes com mobilidade reduzida, fazendo com que os mesmos também se sintam acolhidos pelo estabelecimento e confortáveis por estarem ali.

É neste sentido que faz-se necessário treinar o funcionário sobre as diferentes especificidades da PMR, para que o mesmo compreenda a diversidade dos clientes que poderá atender, perceba mais rapidamente suas necessidades e possa atendê-lo no que seja necessário, sempre com presteza e paciência. É preciso a compreensão que o cliente PMR é tão importante quanto qualquer outro, mas que, por possuir necessidades especiais, demanda também atenção especial.

Lembrando que o uso da *internet* para busca de informações tornou-se corriqueiro nos dias de hoje, seria interessante que o conceito de acessibilidade fosse implantado também nos *websites* destes estabelecimentos, por meio da indicação do número de lugares adaptados para cadeirantes, a existência de cardápios em Braille, de funcionários que sejam fluentes em Libras e até mesmo de aplicativos destinados a deficientes visuais, que disponibilizam o áudio de informações essenciais para aqueles que não podem lê-las.

Considerações finais

Analisando-se as especificidades do público PMR fica evidente que, para sua efetiva inclusão social, medidas de acessibilidade física e arquitetônica são fundamentais, assim como a atenção especializada oferecida por profissionais capacitados.

Como observado ao longo deste artigo, foram construídos vários instrumentos legais que visam garantir o bem estar e o direito de ir e vir ao público PMR. Contudo, mesmo que a legislação vigente já tenha definido prazos que estão esgotados (os edifícios de uso público então existentes deveriam estar adaptados e acessíveis até junho de 2007; e as edificações de uso coletivo – tais como de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, turística, recreativa, social, religiosa, educacional e de saúde- até dezembro de 2008), muitas restaurantes e similares ainda não se adaptaram totalmente a estas necessidades especiais.

Se os custos envolvidos nas adaptações – mesmo que obrigatórias – parece ser um entrave para os empresários do setor, é preciso enfatizar também que, além das barreiras físicas e arquitetônicas as PMR sofrem com a falta de conscientização e/ou informação da sociedade sobre o assunto, sendo fundamental a execução de um programa de sensibilização e educação do público para lograr uma modificação das atitudes e o comportamento como respeito às pessoas com deficiência. Assim, mais do que adaptar suas dependências físicas às exigências legais, é preciso que bares, restaurantes e similares também estejam atentos para mudanças de conduta entre os membros de sua equipe no que se refere ao melhor atendimento do público PMR.

Esta necessidade de adaptação física e operacional por parte do segmento de Alimentos é Bebidas é um dos fundamentos do Projeto “Bem receber no turismo acessível”, do Ministério do Turismo, que pretende qualificar profissionais das áreas de hospedagem, alimentação, transportes, receptivo, lazer e entretenimento no atendimento de pessoas com deficiência visando a Copa do Mundo de 2014 e os Jogos Olímpicos e Paraolímpicos de 2016.

Neste sentido, para uma compreensão mais adequada das adaptações necessárias para o público PMR é preciso compreender também esse universo, identificando também aspectos concernentes ao seu comportamento como consumidor de estabelecimentos de alimentação – próxima etapa de investigação destas autoras. Uma questão de cidadania que pode se converter também em estratégias mercadológicas, já que a garantia de conforto, segurança, autonomia e prazer durante as refeições ao público PMR pode se constituir em uma importante ferramenta de fidelização dessa clientela.

Referências bibliográficas

ABRASEL. **Perfil**. Disponível em: <http://www.abrasel.com.br/index.php/a-abrasel/perfil-da-abrasel.html> Acessado em 30.jul.2012.

ABNT. NBR 9050/2004. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Válida a partir de 30.06.2004. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/NBR9050.pdf. Acessado em 07.ago.2012.

BAECHLER, J. Grupos e sociabilidade. In: BOUDON, Raymond (org.). **Tratado de sociologia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1995, p.65-106.

BRASIL. Governo Federal. **Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Diário Oficial da União. Seção 1. 03/12/2004, pág. 5.

_____. Ministério do Turismo. **Turismo acessível**: introdução a uma viagem de inclusão. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.

_____. **Turismo e acessibilidade**: manual de orientações. Ministério do Turismo, Coordenação – Geral de Segmentação. 2. Ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

FINKELSTEIN, J. Cozinha chique – o impacto da moda na alimentação. In: SLOAN, D. (org). **Gastronomia, restaurantes e comportamento do consumidor**. Barueri:Manole, 2005.

GIMENES, Maria Henriqueta Sperandio Garcia. A Experiência de Comer Fora: Reflexões sobre Restaurantes no Contexto Turístico. In: **Anais....Congresso AMFORTH:SENAC**, 2010.

IBGE. 24% da população tem algum tipo de deficiência

<http://invertia.terra.com.br/terra-da-diversidade/noticias/0,,OI5743897-EI17840,00->

[IBGE+da+populacao+tem+algum+tipo+de+deficiencia.html](http://invertia.terra.com.br/terra-da-diversidade/noticias/0,,OI5743897-EI17840,00-IBGE+da+populacao+tem+algum+tipo+de+deficiencia.html) Acessado em 29.jul.2012.

LASHLEY, C.; MORRINSON, A.; RANDALL, S. Minha refeição inesquecível! A hospitalidade como experiência emocional. In: SLOAN, D. (org). **Gastronomia, restaurantes e comportamento do consumidor**. Barueri:Manole, 2005.

MADEIRA, D. **Acessibilidade em bares e restaurantes**. Disponível em: <http://gestaoderestaurantes.com.br/blog/index.php/2012/05/16/acesibilidade-em-bares-e-restaurantes/> Acessado em 10.jun.2012.

NERI, L. **Turismo para personas con movilidad reducida: análisis de la accesibilidad de la oferta turística de Lanzarote en el año 2004**. Tese doutoral. Universidad de Málaga. Departamento de Economía Aplicada. Janeiro, 2012.

RILEY, M. Marketing eating out. In: **British Food Journal**. v.96, n. 10, 1994. p.15-18.

SA, M. **Acessibilidade gourmet**. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/45207482/Revista-Acessibilidade-Gourmet>

Acessado em 30.jul.2012.

ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Adotada e proclamada pela Resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948. Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Declara%C3%A7%C3%A3o-Universal-dos-Direitos-Humanos/declaracao-universal-dos-direitos-humanos.html>. Acessado em 08.ago. 2012.

ONU. **Programa de ação mundial para as pessoas com deficiência**. Programa aprovado pela Assembléia Geral das Nações Unidas em 03 de dezembro de 1982. Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Direito-dos-Portadores-de-Defici%C3%Aancia/programa-de-acao-mundial-para-as-pessoas-deficientes.html> Acessado em 08.ago.2012.

ONU. **Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad**. Resolución Aprobada por la Asamblea General, Cuadragésimo octavo periodo



Anais do VII Seminário de
Pesquisa em Turismo do Mercosul

Turismo e Paisagem: relação complexa

16 e 17 de novembro de 2012 - Universidade de Caxias do Sul - Mestrado em Turismo - Caxias do Sul (RS) Brasil



UNIVERSIDADE
DE CAXIAS DO SUL

ISSN 1806-0447

de sesiones, de 20 de diciembre de 1993. Disponível em: <http://www.un.org/disabilities/>.
Acessado em 08.ago.2012.