

Investir no diferente para ter um diferencial no mercado

Angello Vitoriano do Vale
Patricia Gomes Ferreira da Costa
Raquel Batista Tinoco
Rafael Silva de Lacerda¹
Flavio da Silveira Bruno²

Resumo

Este trabalho se propõe a apresentar uma análise crítica da questão da *acessibilidade no Brasil*. O intuito é *ênfatizar a responsabilidade social como o critério para a inclusão de portadores de necessidades especiais e comprovar para o empreendedor a viabilidade dos investimentos neste ramo de negócio, ainda tão insipientes no país*. Por intermédio da análise de dados estatísticos do Censo Demográfico 2000, promovido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e pelo caráter inclusivo do lazer proporcionado ao público-alvo em hotéis, foram definidos os escopos desta pesquisa: *cadeirantes e a rede hoteleira brasileira*. Com base nos dados captados e nas análises feitas, chegou-se à conclusão que o tema ainda é pouco estudado e que não há muitas iniciativas de inclusão dessas pessoas. A insuficiência de estudos de comprovação da viabilidade econômica e a penúria de informações sobre o retorno desse tipo de investimento restringem a disseminação dessas iniciativas.

Palavras-chave: *Acessibilidade. Responsabilidade social. Viabilidade econômica.*

1. Introdução

Em um mundo globalizado como o de hoje, faz-se necessária a revisão de alguns conceitos sócio-culturais. Dentre eles a diferenciação entre pessoas portadoras de deficiências (PPD) e as demais. Nesse aspecto, cabe a revisão da nomenclatura - campo do Direito -, do tratamento social - campo da Psicologia e Sociologia -, mas, principalmente, a promoção da acessibilidade em todos os locais, isto é, dar acesso irrestrito e fácil a todas as pessoas - área de atuação das Engenharias, Arquitetura e Urbanismo.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização Mundial de Saúde (OMS), estima-se que há 600 milhões de deficientes no mundo, ou seja, 10% da população mundial, e que 80% deles vivem em países em desenvolvimento, como Brasil (HABER; SCHWARZ, 2009).

¹UERJ. Faculdade de Engenharia. Departamento de Engenharia Industrial. Alunos da disciplina Empreendedorismo, turma 2009, do Curso de Engenharia de Produção. E-mail: angello_uerj@yahoo.com.br; patriciagfc@yahoo.com.br; megaquel@hotmail.com; rafaelslacerda@gmail.com.

²UERJ. Faculdade de Engenharia. Departamento de Engenharia Industrial. Mestre em Engenharia de Produção, Professor da disciplina Empreendedorismo, turma 2009, do Curso de Engenharia de Produção. E-mail: flavioeana@uol.com.br.

Diante desse contexto e, por intermédio de revisão da literatura técnico-científica, foi definido como base para este artigo o estudo da adequação das instalações hoteleiras brasileiras aos deficientes físicos permanentes, ou seja, cadeirantes - termo coloquial, criado pelos próprios usuários de cadeiras de rodas, que identifica as pessoas que precisam fazer uso, temporário ou não, dessas para locomoção.

O caráter inclusivo das PPD em todos os setores da sociedade é de cunho social e legal e a relevância do tema é comprovada ao passo em que a mesma se propõe a conhecer, debater e efetivamente pôr em prática os conceitos de acessibilidade, pois a falta de conhecimento do assunto pode provocar o descaso.

Sob o contexto da responsabilidade e inclusão sociais, o turismo inclusivo é uma ferramenta recente, mas fundamental, visto que atividades turísticas detêm a capacidade de aproximar as pessoas e promover a socialização em torno de interesses comuns de entretenimento, âmbito em que atua a rede hoteleira. O intuito é a promoção da indução à ressocialização dos PPD, através da observação e atendimento de suas expectativas e reivindicações, para que seja, continuamente, minimizada a segregação (GONÇALVES; SILVA, 2006, p. 11).

Portanto, o objetivo desse trabalho é a apresentação de uma análise crítica da questão da acessibilidade no Brasil, a fim de enfatizar a responsabilidade social como o critério para a inclusão de PPD na sociedade, além de demonstrar para o empreendedor que em um cenário competitivo, o investimento em um quesito diferencial o coloca à frente dos concorrentes e, com isso, a viabilidade dos investimentos nesse ramo de negócio, ainda tão insipientes no país, ficaria comprovada.

A partir dessas considerações, a organização do artigo apresenta-se da seguinte maneira: a introdução descreve sucintamente aspectos que demonstram a relevância do tema e sua atualidade. Na seção dois será apresentada a metodologia de estudo utilizada. Na seção três serão estabelecidos os conceitos gerais para o entendimento acerca dos problemas enfrentados pelo público-alvo desta pesquisa. Já na quarta seção, serão explicitadas as razões que levam as redes hoteleiras a investirem em projetos acessíveis, suas vantagens e desvantagens, fatores críticos para o sucesso dos empreendimentos, além da viabilidade econômica desses. Por fim, na quinta seção, são apresentadas as considerações finais com análises críticas das circunstâncias e recomendações para futuros trabalhos.

2. Metodologia

Para a elaboração do artigo, foi realizada uma revisão da literatura técnico-científica, sobre os temas acessibilidade, tipos de deficiência, inclusão e responsabilidade sociais, viabilidade econômica e importância de projetos inclusivos.

Após esse estudo, foram analisados dados estatísticos advindos do Censo Demográfico 2000, elaborado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2000), que menciona alguns tipos de deficiência com maior grau de severidade, tais como: mental e física permanentes, visual, auditiva e motora - incapacidade, com alguma ou grande dificuldade permanente de enxergar, ouvir, de

caminhar ou subir escadas. A partir dessas, definiu-se que o escopo de pesquisa seriam os portadores de deficiência física permanente, mais especificamente, os cadeirantes, pois esses são os que mais sofrem cotidianamente com a falta de acessibilidade.

Faltando, portanto demarcar o tipo de empreendimento a ser estudado, buscaram-se outras análises, desta vez de cunho social, a fim de promover a integração desse público com as pessoas, ditas normais, isto é, pessoas que não possuem qualquer tipo de deficiência. Cabe ressaltar que todas as vezes que esse termo for usado no presente artigo, não é intenção dos autores caracterizar distinção entre as pessoas tampouco qualificá-las em melhores ou piores.

Para tal demarcação, foram então delimitados alguns locais, empreendimentos e serviços nos quais caberia a realização do estudo, devido à integração social proporcionada, dentre eles: casas noturnas, restaurantes, shoppings, centros de convenções, cinemas, teatros, igrejas, museus, colégios, universidades, farmácias, hospitais, prédios públicos e privados, hotéis, motéis, parques, praças públicas e ruas.

Após essa gama de opções, como o objetivo desse trabalho é respeitar os anseios de todos dando enfoque social e inclusivo, identificando a real necessidade de investimentos em serviços para o público-alvo e confirmando a viabilidade econômica desses projetos, optou-se pelo estudo da rede hoteleira brasileira, visto que, o lazer resultante de viagens, que promove grande interação entre as pessoas, especialmente em época de férias, e é fator de socialização, só é viável ao passo em que há uma infra-estrutura local para atender às facilidades especiais requeridas pelos usuários.

Contudo, vale ressaltar que, para que a interação e a integração ocorram de fato, é vital que os prestadores de serviços estejam alinhados com as normas técnicas e leis vigentes, a fim de respeitarem e se adequarem aos pré-requisitos necessários de suas instalações. Tendo definido esses critérios, seguiu-se para a análise econômica dos projetos inclusivos no setor.

3. Estabelecimento de conceitos de acessibilidade, inclusão social e desenho universal

A influência da cultura grega nas sociedades norteou os princípios de exclusão dos deficientes, pois a beleza física era freqüentemente associada ao caráter e, portanto, os portadores de deficiência eram vistos como sofrendores de penalidades divinas, dos quais deveria-se sentir pena (ANJOS; QUALHARINI, 1998, p. 2).

No Censo Demográfico 2000, pela primeira vez, o IBGE pesquisou sobre PPD, objetivando saber os graus de severidade de suas restrições e não somente detectar se possuem ou não algum tipo de deficiência, o que, para muitos estudiosos sociais, representou grande avanço, pois demarcou um maior envolvimento dos cidadãos com a questão da inclusão social (BORDALLO, 2007, p. 3).

Segundo o IBGE (2000), foi identificado que 14,5% da população brasileira, cerca de 30 milhões de habitantes, aos números de hoje, são PPD. A distribuição dessas nas regiões do país se dá da seguinte maneira: a região com maior percentual é o Nordeste (16,8%), seguido pela região Norte (14,7%) e, por último, a região Sudeste (13,1%). Além disso, os estados que mais possuem pessoas com deficiência são: São Paulo, em seguida Minas Gerais, Rio de Janeiro, Bahia, Rio Grande do Sul, Paraná, Pernambuco, Ceará e, em nono, o Pará.

Outra comprovação importante foi feita em relação à taxa de alfabetização. Para as pessoas de 15 anos ou mais de idade no Brasil, entre as normais, esse índice é de 87,1%, enquanto entre as com deficiência, esse valor cai para 72%. Contudo, considerando apenas as incapacidades severas, o número passa para 61,6%, chegando, no Nordeste, a 46,7%, ou seja, menos da metade dessa população.

Em relação às características socioeconômicas, pode-se dizer que entre as pessoas consideradas normais, a proporção de homens que ganha até um salário mínimo é de 20,2% e de mulheres é de 28,5%. Entre os PPD, essas proporções passam a ser de 25,7% e 35,7%, respectivamente.

Para dar prosseguimento ao entendimento das questões que serão relacionadas neste artigo, é preciso conhecer alguns termos e critérios de avaliação. Segundo o minidicionário (HOUAISS, 2001),

acessível. *adj.2g.* 1 a que se pode ter acesso; fácil de chegar; contrário de inacessível ~ acessibilidade *s.f.* (p. 9)

salubre. *adj.2g.* 1 que contribui para a saúde; sadio, saudável <*ambiente s.*>; contrário de insalubre 2 que se pode curar com facilidade <*mal s.*>; contrário de incurável ~ salubridade *s.f.* (p. 663)

segurança. *s.f.* 1 ação ou efeito de tornar seguro; firmeza; contrário de instabilidade 2 estado ou condição do que está protegido; contrário de risco 3 autoconfiança; contrário de insegurança. (p. 670)

Com base nessas definições, pressupõe-se que um projeto voltado para a acessibilidade busca a “*possibilidade e a condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos*” (ABNT, 2004, p. 2) e a promoção do convívio entre as diferenças. Portanto, a acessibilidade ao espaço construído não deve ser compreendida como um conjunto de medidas técnicas e sociais que favorecem apenas às pessoas portadoras de deficiência – o que poderia aumentar a exclusão e a segregação destes -, mas medidas destinadas a acolher todos os usuários em potencial.

Nesse sentido, a aprovação da Lei Federal nº 7.853 de 24 de outubro de 1989, que promove a inclusão de pessoas portadoras de deficiência em qualquer instituição pública de ensino, capacitando seus respectivos educadores para tal, a instituição dos dias 11 de outubro e 03 de dezembro como “Dia nacional das pessoas portadoras de deficiência física”, em âmbito nacional e internacional, respectivamente (BORDALLO, 2007, p. 1), além de 1981 como o “Ano internacional das pessoas deficientes” (SASSAKI, 2001, p. 2) e 2004 como o “Ano Ibero-Americano da pessoa com deficiência” (DIAS; SANSIVIERO, 2005, p. 441), são incentivos à conscientização da inclusão social.

O objetivo da promoção da acessibilidade é propiciar a longevidade das organizações e, ao mesmo tempo, ressocializar os PPD, através da observação e atendimento das expectativas e reivindicações pelas quais clamam. Entretanto, para alcançá-lo, é preciso uma visão mais holística do espaço construído, abrangendo as necessidades espaciais e psico-sociais da diversidade humana, através dos princípios da igualdade e da liberdade com solidariedade, verdadeiros indícios da modernidade.

Segundo Cohen e Duarte (2003, p.5)

No caso de um cadeirante, por exemplo, o ângulo de visão sempre estará situado à cerca de um metro do chão. Sua percepção do espaço será invariavelmente diferente daquela desenvolvida por pessoas que se locomovem a pé (quando o ângulo de visão se situa, por exemplo, a 1,60m do piso). Nestes casos, a visão que se tem do ambiente de um ângulo bem mais próximo ao chão pode ficar comprometida, pois na medida em que algum mobiliário urbano tenha altura maior que 80 cm, ele se torna um obstáculo visual para o cadeirante. Isso faz com que a cidade seja percebida como um labirinto e uma sucessão de "surpresas visuais", pois esta PDL (pessoa com dificuldade de locomoção, *grifo nosso*) só verá certos objetos ao aproximar-se e não verá outros por estarem muito altos.

Para assegurar a acessibilidade e a inclusão social, surgiu, recentemente, a partir de terminologias como '*arquitetura inclusiva*', '*desenho inclusivo*' e '*projeto inclusivo*', um conceito e filosofia, mais evoluído, de desenho universal (COHEN; DUARTE, 2003, p.7). Este faz menção ao desenho que inclui, isto é, vê os ambientes e os constrói a fim de que sejam utilizáveis pelo maior número de pessoas possível independente de idade, habilidade ou situação, considerando questões sociais, históricas, antropológicas, econômicas, políticas, tecnológicas, e principalmente de ergonomia e usabilidade e tem sete princípios básicos relacionados ao design que são (ACESSIBILIDADE BRASIL, [s.d.]):

1- Equiparação nas possibilidades de uso - O design é útil e comercializável às pessoas com habilidades diferenciadas; 2- Flexibilidade no uso - O design atende a uma ampla gama de indivíduos, preferências e habilidades; 3- Uso simples e intuitivo - O uso do design é de fácil compreensão, independentemente de experiência, nível de formação, conhecimento do idioma ou da capacidade de concentração do usuário; 4- Captação da informação - O design comunica eficazmente ao usuário as informações necessárias, independentemente de sua capacidade sensorial ou de condições ambientais; 5- Tolerância ao erro - O design minimiza o risco e as consequências adversas de ações involuntárias ou imprevistas; 6- Mínimo esforço físico - O design pode ser utilizado com um mínimo de esforço, de forma eficiente e confortável; 7- Dimensão e espaço para uso e interação - O design oferece espaços e dimensões apropriados para interação, alcance, manipulação e uso, independentemente de tamanho, postura ou mobilidade do usuário.

Portanto, os princípios se constituem em diretrizes e balizadores das condições adequadas para o total atendimento das necessidades da população como um todo. Logo, o que o desenho universal proporciona é a integração das considerações espaciais - acesso, circulação e dimensões -, ambientais - de iluminação e ventilação -, barreiras arquitetônicas - escadas e desníveis -, com condições de adequação e acessibilidade, pois o interessante é tomar ciência de pontos

primordiais para a PPD, tais como suas sensações físicas, psicológicas ou emocionais nos ambientes, sua necessidade de se sentir parte do contexto e dos grupos e a conscientização da relevância de facilidades especiais, a partir do convívio entre pessoas diferentes (BESTETTI, 2002 *apud* FERRÃO; PISTORI, 2005, p. 65).

4. Viabilidade econômica em projetos de acessibilidade

4.1 Investir no diferente como estratégia competitiva

Segundo o Manual de Oslo (OECD, 2005, p. 55),

Uma inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.

A partir desse conceito e seguindo a teoria da “destruição criativa” de Joseph Alois Schumpeter, um dos maiores economistas do século XX, mencionada no Manual de Oslo, que diz que o sistema capitalista progride por revolucionar constantemente sua estrutura econômica, isto é, novas firmas, tecnologias e produtos substituem constantemente os antigos (SCHUMPETER, 1934 *apud* OECD, 2005, p. 36), trabalha-se com a idéia de investimento em turismo inclusivo, visto que essa é uma inovação que alimentará, cada vez mais, a economia brasileira.

Atualmente, a rede hoteleira brasileira possui grande vantagem internacional devido às riquezas naturais do país e suas inúmeras atrações turísticas. Fortalecendo isso, surge a idéia de investir em um diferencial para a manutenção de sua estratégia competitiva e conseqüente alcance de novos nichos de mercado bastante inexplorados, apesar do potencial econômico bastante favorável, em alguns casos.

Nesse sentido, uma nova área de atuação aumentaria a rentabilidade da rede de hotéis que optar por investir firmemente no propósito de inclusão, pois não somente atenderia aos portadores de deficiência, mas aos seus amigos e familiares que desejam compartilhar momentos de diversão. Esse diferencial tem grande potencial para representar uma vantagem competitiva perante seus concorrentes.

A demanda é existente e há avidez dessa parcela da sociedade por atividades que os façam sentir-se reintegrados ao meio. Portanto, a viabilidade econômica depende do grau de atendimento dos hotéis aos pré-requisitos vitais para alojamento de PPD, das normas e legislação, da correta divulgação de suas condições para o público-alvo e de investimentos na manutenção dos equipamentos.

O turismo inclusivo tem por meta promover a ressocialização das pessoas das mais diversas culturas, etnias, grupos sociais e condições físicas ou mentais, pois detém a capacidade de aproximá-las em torno de interesses comuns, tais como: viajar, conhecer lugares e descansar. Logo, ele deve fornecê-las a real possibilidade de realizá-lo, ou seja, em diversas condições físicas e sociais, visto que as diferenças não devem produzir segregação, pois os interesses e necessidades de uma pessoa

não podem ser julgados a partir de sua condição motora ou emocional (BOIA, 2000 *apud* GONÇALVES; SILVA, 2006, p. 11).

Além dos fatores éticos e sociais, cabe ressaltar que o acesso às empresas hoteleiras é previsto no Art. 46 do Decreto nº 3.298, de dezembro de 1999, referente à Lei nº 7.853 de 24 de outubro de 1989 (BRASIL, 1999, p. 12). Este enuncia que

Art. 46. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta responsáveis pela cultura, pelo desporto, pelo turismo e pelo lazer dispensarão tratamento prioritário e adequado aos assuntos objeto deste Decreto, com vista a viabilizar, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

[...]

VIII – estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte;

Através da conscientização dos empresários dos direitos de qualquer turista a partir de sua admissão no hotel e da adaptação de suas empresas, pode-se começar a pensar em um turismo para todos, em cidades com acessibilidade universal, atingindo, assim, o turismo verdadeiramente inclusivo e contribuindo para uma sociedade mais ética e justa.

Isso posto, o turismo aparece como agente renovador de forças físicas e mentais, fator de integração social e intercâmbio cultural, podendo auxiliar na melhoria da qualidade de vida das pessoas, na recuperação, quando possível, de sua saúde física e/ou mental, além de prevenir muitos problemas de fundo emocional (GONÇALVES; SILVA, 2006, p. 13).

No Brasil, essa atividade ainda é recente, sendo necessária para sua implementação uma série de medidas de caráter infra-estrutural aliadas a uma real transformação de ordem física no mobiliário urbano, transportes e estabelecimentos públicos e particulares, incluindo nisso edificações residenciais, culturais e comerciais.

4.2 Fatores críticos de sucesso

Os fatores considerados críticos ao sucesso de um empreendimento são os que atrapalham o desenvolvimento e a manutenção de seu crescimento em curto, médio e longo prazos. No caso em questão, a rede hoteleira, há alguns que podem ser citados, tais como: tardia adoção da acessibilidade, falta de divulgação de suas condições receptivas, falta de real adequação às normas, além da falta de interesse em investir em construções ou reformas para adaptação dos espaços.

Quando um turista portador de deficiência procura um hotel para hospedar-se, o mínimo que ele espera é que o local possua condições efetivas de recebê-lo, levando em consideração que um público diferenciado do “padrão” ergonômico pré-estabelecido não seja exceção (FERRÃO; PISTORI, 2005, p. 60). Porém, para saber se o serviço prestado será de qualidade, o PPD precisa confiar nas informações

fornecidas pelo próprio hotel ou por pessoas próximas, que nem sempre estão habilitadas para essa análise crítica.

Portanto, pressupõe-se que a clientela-foco fará sua escolha direcionando-se para os estabelecimentos que contemplarem o maior número de referências que indiquem orientações de acessibilidade e informem a seus usuários as condições de suas instalações (FERRÃO; PISTORI, 2005, p. 61).

No primeiro caso problemático, a tardia adoção do conceito de acessibilidade, essa, geralmente, é gerada pela falta de comprovação da viabilidade econômica das construções ou reformas das instalações, da manutenção dos espaços e da demanda do mercado para esse tipo de serviço, pois algumas pessoas ainda têm dúvidas quanto ao retorno financeiro, fomentada pelo ciclo vicioso de que PPD não saem de casa - por não haver muitas opções de lugares adaptados - e os responsáveis por esses, não os adaptam por que o público não frequenta (BORDALLO, 2007, p. 21). Além disso, há, em alguns casos, o incremento do custo da estadia para essas pessoas, tornando elevados os gastos (BORDALLO, 2007, p. 15).

O segundo problema mencionado foi a falta de divulgação das condições receptivas das instalações. De acordo com Ferrão e Pistori (2005, p. 61-67), muitos hotéis acabam perdendo potenciais turistas por não divulgarem corretamente seus benefícios à clientela-foco. Por isso, os autores propõem o desenvolvimento de uma simbologia padrão para utilização em guias, revistas especializadas e outros veículos, a fim de informar a classificação da categoria dos hotéis em relação à adequação à acessibilidade.

Em contrapartida ao mencionado anteriormente, a terceira questão diz respeito à falta de real adequação às normas. Muitos deficientes reclamam que antes de viajar costumam ler sobre os hotéis e, até mesmo, ligar para obter informações. Mas, mesmo assim, algumas vezes são surpreendidos ao chegar ao local e encontrar apenas uma rampa como elemento de adaptação e integração (BORDALLO, 2007, p. 21), quando, na verdade, precisariam de quartos, banheiros, áreas de lazer e refeição com medidas que propiciariam mais conforto no uso.

Contudo, o mais crítico dos fatores está relacionado à falta de interesse em investir em construções ou reformas para adaptação dos espaços. Muitas vezes, esses critérios só são atendidos quando há obrigação pela lei ou quando a concorrência já o fez (FERRÃO; PISTORI, 2005, p. 61). Falta o concreto comprometimento com a inclusão social proveniente da adaptação física às necessidades dos portadores de deficiência e, o mais agravante, falta fiscalização das instalações, aplicação de multas sob forma de penalidade e promoção de padrões referenciais e divulgação de classificação.

Sob esses aspectos, é preciso maior conscientização dos donos das redes hoteleiras para que invistam na acessibilidade, atendam às normas, decretos, estatutos, diretrizes, recomendações específicas e leis vigentes e que divulguem essas informações de forma correta, de modo a manter a credibilidade de seus estabelecimentos. A intenção, é que o que hoje representa um diferencial no

mercado torne-se regra em todos os ambientes, sejam eles públicos ou privados de atendimento coletivo ou individual.

4.3 Vantagens e desvantagens do investimento

Quando é mencionada a acessibilidade de empreendimentos, sempre surgem algumas dúvidas. A maior parte delas está relacionada à decisão de construir ou reformar um local. Para isso, são estudados os custos de construção ou reforma de acomodações, a fim de comprovar a viabilidade, mostrando o retorno financeiro. Portanto, o primeiro passo é considerar como investimentos esses custos.

O grupo de trabalho de acessibilidade do Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia de São Paulo (CREA-SP), fez estudos preliminares partindo da premissa de que os engenheiros e arquitetos fazem seus projetos de habitação conforme a NBR 9050 – Norma brasileira de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (ALCÂNTARA, [s.d.]).

Segundo esse estudo, um projeto concebido de forma adequada às condições requisitadas pelos portadores de deficiência física sofre um acréscimo de aproximadamente 1% dos seus custos totais de construção, enquanto um que precisa ser adequado, sofre um acréscimo de cerca de 25%. Essa elevação se deve, principalmente, ao fato de o imóvel não ter sido concebido previamente com os conceitos de acessibilidade (ALCÂNTARA, [s.d.]).

Em uma análise mais profunda, o Instituto Brasil Acessível (IBA) realizou um projeto piloto da casa universal, onde todos os preceitos do desenho universal são aplicados. A construção desse protótipo teve por objetivo a desmistificação da idéia de que a construção de moradia dentro dos padrões universais oferece um custo elevado (IBDA, [s.d.]).

Contudo, ficou constatado que os acréscimos são maiores que os previstos pelo estudo feito pelo CREA-SP. Traduzindo em números, os estudos do IBA chegaram a uma estimativa de acréscimo nos custos de construção de, aproximadamente, 2,5% para os padrões sociais mais altos e de 5% a 7% para os padrões de moradia populares. Todavia, diluindo esses custos sobre todo o investimento - terreno, arruamento, infra-estrutura e etc. -, tem-se uma média de 3% sobre o total da implantação (IBDA, [s.d.]).

Apesar dos aumentos dos custos, cabe ressaltar que o número de pessoas portadoras de deficiência, seja ela permanente ou não, vem aumentando ao longo do tempo e que as adaptações atenderiam também ao público idoso, que necessita dessas (BORDALLO, 2007, p. 3). Conseqüentemente, a rede hoteleira que investir nessa inovação de nicho de mercado, terá grande vantagem perante a concorrência, pois atrairá clientes e promoverá sua fidelização.

5. Considerações finais

O objetivo deste trabalho era analisar os anseios e necessidades dos portadores de deficiência e identificar a real importância de investimentos em serviços para esse público, além de comprovar a viabilidade econômica desses projetos.

Após este estudo e todas as análises sociais, psicológicas e financeiras feitas a partir dele, conclui-se que é real a necessidade de subsidiar o planejamento de serviços e programas, fundamentar políticas públicas a serem defendidas em discursos e palestras, mencionar as informações relacionadas às facilidades especiais requeridas pelos portadores de deficiência em livros, artigos e monografias e conscientizar determinados setores da sociedade.

Seguindo a tendência mundial de ressocialização das PPD, o turismo adaptado, optou-se pelo estudo da rede hoteleira brasileira, visto que, o lazer resultante de viagens, que promove grande interação entre as pessoas, especialmente em época de férias, só é viável ao passo em que há uma infra-estrutura local.

Sob esse aspecto, o conceito de acessibilidade integrado ao do desenho universal traz a idéia da possibilidade de acesso a todas as pessoas, sejam elas portadoras de deficiência ou não, jovens, crianças ou idosos, com uma visão holística do espaço construído, a fim de não restringi-las, ou mesmo, segregá-las. Para isso, devem ser observadas e atendidas as expectativas e reivindicações feitas pelos usuários dos estabelecimentos hoteleiros, pois a incapacidade não está nas pessoas, mas pode ser decorrente dos obstáculos existentes no ambiente físico que as rodeia.

É vital também, considerar o envolvimento familiar existente para que os empresários avaliem os benefícios da adaptação de seu estabelecimento, não somente por seu caráter econômico positivo, mas também por sua imagem socialmente melhorada e por sua contribuição para uma sociedade mais justa e inclusiva. Para tal, os gastos com tais adaptações devem ser considerados investimentos e não despesas.

São necessários, portanto, o interesse do governo e da iniciativa privada de adaptar suas dependências e mobiliário físico de forma a permitir não somente o ingresso e a permanência de PPD, com a construção de rampas de acesso e banheiros adaptados. Os dados já mencionados comprovam que essa parcela da população possui potencial turístico e, também, grande vontade de praticá-lo de forma segura e independente. Uma sugestão é que os governos se empenhem nessa inclusão, propiciando incentivos fiscais aos serviços e empreendimentos que se adaptarem a esse nicho de mercado.

Resta-nos esperar que todos os profissionais das áreas afins trabalhem para a eliminação de barreiras físicas, sociais, culturais, políticas e burocráticas, que se solidificam através da falta de consciência de que a convivência com a diversidade se constitui na verdadeira ferramenta para a melhoria da qualidade de vida de todas as pessoas.

É preciso que sejam respeitados os princípios da igualdade com diversidade, da liberdade com solidariedade, para que tenhamos verdadeiros indícios da modernidade.

Cabe ainda, ressaltar a idéia de que a inclusão não deve ser pontual, isto é, para um acolhimento das PPD é preciso que não somente um ou outro estabelecimento esteja adequado, mas que toda a cidade seja estruturada pra recebê-lo, para que ele aproveite de forma ampla todas as formas de diversão e entretenimento.

Enfim, com base no que foi captado e nas análises feitas, chegou-se à conclusão que a comprovação da viabilidade econômica é um tema ainda pouco estudado e os dados ainda são insuficientes para abranger um número maior de adeptos, já que há restritas informações sobre o retorno que esse tipo de investimento traz em curto, médio e longo prazos. Talvez por isso, não haja, ainda, muitas iniciativas de inclusão de PPD.

O ideal é que comecemos, aos poucos. Primeiro, rompendo a ignorância pela convivência, incluindo nas equipes de trabalho pessoas com diferenças de facilidades especiais, pois quando se conhece e convive, pode-se acolher com naturalidade, resgatando valores sócio-culturais adormecidos.

Referências

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050:** acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004, 97 p.

ACESSIBILIDADE BRASIL. **Desenho universal.** [s.l.], [s.d.]. Disponível em: <<http://www.acessobrasil.org.br/index.php?itemid=42#>>. Acesso em: 18 jun. 2009.

ALCÂNTARA, Luiz Carlos de. **Acessibilidade e a Visão do Futuro.** [s.l.], [s.d.]. In: Instituto Brasileiro de Desenvolvimento de Arquitetura (IBDA) - Fórum da construção: arquitetura inclusiva. Disponível em: <<http://www.forumdaconstrucao.com.br/conteudo.php?a=32&Cod=178>>. Acesso em: 09 jun. 2009.

ANJOS, Flavio Corrêa dos; QUALHARINI, E. L.. **Ergonomia do espaço edificado para pessoas portadoras de deficiência.** In: XVIII ENEGEP/IV. XVIII ENEGEP/IV: Congresso Internacional de Engenharia Industrial. Niterói: 1998, v. 1, 8 p.

BESTETTI, Maria Luisa Trindade. **Hospedando a terceira idade:** recomendações de projeto arquitetônico. Campo Grande, MS: Uniderp, 2002 *apud* FERRÃO, André; PISTORI, Cássia. Acessibilidade em empreendimentos turísticos: aspectos de sustentabilidade aplicados à arquitetura rural de hotéis-fazenda. **Percursos: Curitiba em Turismo.** Campinas: 2005, n. 4, p. 57-68.

BOIA, Y. I. K. **O turismo e a pessoa portadora de necessidades especiais.** 2000. 22 p. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí. Balneário Camboriú, 2000 *apud*

GONÇALVES, Patrícia Spíndola; SILVA, Yolanda Flores e. A estrutura hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de necessidades especiais. **Revista Turismo - Visão e Ação**. [s.l.]: jan./abr. 2006, v. 8, n.1, p. 9-29.

BORDALLO, Antonio. **O turismo adaptado para cadeirantes**. Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <http://www.turismoadaptado.com.br/pdf/trabalhos_e_pesquisas/o_turismo_adaptado_para_cadeirantes.pdf> Acesso em: 09 mai. 2009.

BRASIL. **Decreto N.º 3298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências**. Presidência da República - Casa Civil - Subchefia para Assuntos Jurídicos, Brasília, DF, 20 dez. 1999. Disponível em: <<http://planalto.gov.br/ccivil/decreto/D3298.htm>>. Acesso em: 07 jun. 2009.

COHEN, R.; DUARTE, Cristiane Rose de Siqueira. **O ensino da Arquitetura Inclusiva como ferramenta para a melhoria da qualidade de vida para todos**. In: PROJETAR 2003. (Org.). *Projetar: Desafios e Conquistas da Pesquisa e do Ensino de Projeto*. Rio de Janeiro: Virtual Científica, 2003, p. 159-173.

DIAS, Célia Maria de Moraes; SANSIVIERO, Simone. Hotelaria e acessibilidade. **Revista Turismo - Visão e Ação**. [s.l.]: 2005, v. 7, n. 3, p. 439-453.

FERRÃO, André; PISTORI, Cássia. Acessibilidade em empreendimentos turísticos: aspectos de sustentabilidade aplicados à arquitetura rural de hotéis-fazenda. **Percursos: Curitiba em Turismo**. Campinas: 2005, n. 4, p. 57-68.

GONÇALVES, Patrícia Spíndola; SILVA, Yolanda Flores e. A estrutura hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de necessidades especiais. **Revista Turismo - Visão e Ação**. [s.l.]: jan./abr. 2006, v. 8, n.1, p. 9-29.

HABER, Jaques; SCHWARZ, Andrea. **Guia Brasil para todos**. São Paulo: Áurea, 2009, 320 p.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. **Minidicionário Houaiss da língua portuguesa**. 2. ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004. p. 9, 663,670.

IBDA - Instituto Brasileiro de Desenvolvimento de Arquitetura. **1ª jornada nacional de arquitetura inclusiva**: quanto representa economicamente esse mercado no mundo imobiliário? [s.l.] [s.d.]. In: Instituto Brasileiro de Desenvolvimento de Arquitetura (IBDA) - Fórum da construção: arquitetura inclusiva. Disponível em: <<http://www.forumdaconstrucao.com.br/conteudo.php?a=32&Cod=335>>. Acesso em: 09 jun. 2009.

IBGE. **Censo demográfico 2000**: características da população e dos domicílios - resultados do universo. Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 23 abr. 2009.

OECD. **Manual de Oslo:** diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 184 p. Produção ARTI /FINEP, tradução de Flávia Gouveia – 3. ed., 2005.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Quantas pessoas têm deficiência?** [s.l.], 2001. Disponível em:
<http://www.educacaoonline.pro.br/index.php?option=com_content&view=article&id=101:quantas-pessoas-tem-deficiencia&catid=6:educacao-inclusiva&Itemid=17>.
Acesso em: 23 abr. 2009

SCHUMPETER, J. **The theory of economic development.** 1934. Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts. *apud* OECD. **Manual de Oslo:** diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 184 p. Produção ARTI /FINEP, tradução de Flávia Gouveia – 3. ed., 2005.