

# **HOSPITALIDADE E ACESSIBILIDADE DOS PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS (PNE) NOS HOTÉIS DE LUXO EM SÃO PAULO.**

Autores

**Celso Ramos de Oliveira**

Mestre em Filosofia

Doutorando em Educação Matemática

Professor pesquisador do Centro Universitário SENAC de São Paulo.

**Júlio César Butuhy**

Mestre em Hospitalidade

Professor pesquisador do Centro Universitário SENAC de São Paulo.

**Thiago Gonçalves**

Bacharel em Hotelaria do Centro Universitário SENAC de São Paulo

## **RESUMO**

O trabalho discute a estrutura física adequada para a acessibilidade das pessoas com deficiências físicas, nos hotéis de Luxo da cidade de São Paulo. Assim, analisa o que os hotéis oferecem para maior conforto desses hóspedes, sendo os mesmos, atualmente, uma porcentagem representativa na população brasileira. O que há de adequação, privacidade e entretenimento para cada tipo de deficiente e a realidade cotidiana desse grupo populacional e os problemas, desvantagens e dificuldades acarretadas aos mesmos. Pretendendo-se dessa forma, verificar as facilidades e os obstáculos proporcionados a estes hóspedes, considerados “especiais” e quais poderiam ser as mudanças e estruturas a serem desenvolvidas para uma melhor acessibilidade desse público aos meios de hospedagem.

**Palavras-chave:** acessibilidade, estrutura física, deficientes físicos.

## **HOSPITALITY AND ACCESSIBILITY OF INDIVIDUALS WITH SPECIAL NEEDS (NAP) IN A LUXURY HOTEL IN SAO PAULO, BRASIL.**

Autores

**Celso Ramos de Oliveira**

Mestre em Filosofia

Doutorando em Educação Matemática

Professor pesquisador do Centro Universitário SENAC de São Paulo.

**Júlio César Butuhy**

Mestre em Hospitalidade

Professor pesquisador do Centro Universitário SENAC de São Paulo.

**Thiago Gonçalves**

Bacharel em Hotelaria do Centro Universitário SENAC de São Paulo

### **ABSTRACT**

Project aims at an analysis of the adjusted physical structure for the accessibility of the people with physical deficiencies, in the hotels of the city of São Paulo. Analysis on what the “hotels” offer for bigger comfort of these guests, being these, currently, a representative percentage in the Brazilian population. What it has of adequacy, privacy and entertainment for each type of deficient. And the problems, disadvantages and difficulties caused to the same ones. Intending itself of this form, to verify the easiness and the proportionate obstacles to these guests, considered “special”.

**Word-key:** accessibility, physical structure, deficient physicists.

## INTRODUÇÃO

Este projeto tem como objetivo examinar a relação “Deficiente Físico” e “hotel de luxo”, no intuito de analisar a infra-estrutura oferecida, aos Portadores de Deficiência Física, nos hotéis de luxo da cidade de São Paulo.

Partindo da classificação estipulada pelo Guia Quatro Rodas Brasil 2006, obter informações precisas de cada hotel indicado, através de correio eletrônico, *site* e pesquisas a campo, avaliando sua atuação na hotelaria paulistana. O número de deficientes da cidade de São Paulo é bem expressivo em relação a todo o país. A malha hoteleira na capital paulista demonstra-se a mais desenvolvida no Brasil.

Atualmente o tratamento com Deficientes Físicos vem sendo modificado positivamente, onde podemos ver, por exemplo, deficientes chegando a importantes cargos em diversas empresas pelo país, até mesmo como executivos de grande reconhecimento.

São Paulo por receber o maior turismo de negócios, é uma boa opção para um confiável estudo de caso, onde este projeto está sendo desenvolvido com a intenção de estudar a relação dos Portadores de Deficiência Física em hotéis de luxo (de acordo com a classificação do Guia Quatro Rodas Brasil – 2006) na cidade de São Paulo. Tendo assim um resultado mais abrangente em relação ao caso.

### **Desenvolvimento os deficientes físicos no Brasil e em São Paulo**

No mundo, atualmente, existem em torno de 610 milhões de portadores de deficiência física, sensoriais ou mentais, na qual 386 milhões fazem parte da População Economicamente Ativa - PEA (2006). No Brasil, a Organização Mundial de Saúde (OMS), estima o seguinte quadro, em crescimento: 1% da população é portadora de deficiência visual; 2% da população são portadores de deficiência auditiva; 2% da população são portadores de deficiência física; 5% da população são portadores de deficiência mental; e 1% da população é portadora de deficiência múltipla.

De acordo com números da Delegacia Regional do Trabalho em São Paulo (DRT/SP), em 2005 foram reconhecidos, 30.278 deficientes empregados no estado; 101.953 deficientes capacitados e habilitados fora do mercado de trabalho; 7.453 empresas com mais de 100 empregados; só 49,6% das empresas privadas em São Paulo contratam deficientes; e 136 empresas atuadas em desacordo com a lei.

O Censo 2000 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) demonstra que em São Paulo há 4,2 milhões de pessoas com alguma deficiência; no Brasil, há 24,6 milhões de pessoas (14,5% da população) com alguma deficiência, só 9 milhões (11% do total) exercem atividade remunerada, sendo 200 mil (2,2%) com registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS). A ampliação da contratação de mão de obra com deficiência física sobre um importante impulso no Brasil, após a promulgação da

lei nº 8.213 de 1991 estipula uma cota de 2% de empregados portadores de necessidades especiais quando a empresa tem até 100 funcionários. Quando este número é de 1000 empregados, a cota mínima para portadores sobe para 5%.

### **A hospitalidade como fator e acessibilidade social**

Segundo o Mini Aurélio (2001), hospitalidade é o ato de hospedar; abrigar; receber ou alojar como hóspede (quem se aloja temporariamente). Qualidade de hospiteiro.

Mas, com o desenvolvimento da hotelaria, percebemos atualmente que a hospitalidade não é apenas um ato de receber ou abrigar um cidadão. E sim, uma atitude de envolver a pessoa para sua maior comodidade. Através de uma excelente hospitalidade, fazemos que pessoas se sintam bem em nosso meio (“hotel”) e junto de nós. Conforme dicionário on-line Priberam (2005), hospitalidade entre outras definições é um “acolhimento afetuoso”.

Na hotelaria, a hospitalidade tem uma grande importância. Do momento da chegada de um hóspede à sua estadia. No ramo hoteleiro, pequenos detalhes como, o “bom dia” de um capitão porteiro, um sorriso de um recepcionista, a organização da governança, a atenção de um gerente geral, entre outros, são essenciais para cativar um hóspede. É conseguir que o turista se sinta realmente bem vindo, à vontade e seguro. Baseando neste conceito, são pequenas atitudes que definem uma boa hospitalidade.

A hospitalidade pode ser vista tanto socialmente, onde você proporciona acolhimento e oferece afeto a alguém. Quanto comercialmente, como no caso de hotéis, onde é oferecido uma melhor estadia, em troca da garantia de presença de um determinado hóspede.

### **O quê é deficiência física?**

Conforme a Organização Mundial de Saúde – OMS (1990), pessoa portadora de deficiência é aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anormalidades de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano. Enquadram-se como tipo de deficiência as seguintes categorias:

- Deficiência física: Comprometimento de função motora (paraplegia, tetraplegia, amputação, paralisia cerebral, etc);
- Deficiência sensorial: Dificuldades auditivas e visual.
- Deficiência mental: Padrões intelectuais reduzidos (dificuldades cognitivas)
- Deficiências múltiplas: Concomitância de um ou mais tipos na mesma pessoa.

Conforme, a constituição da República Federativa do Brasil, de acordo com o Decreto 3.298/99 em seu artigo 4º. Aponta as formas de deficiência física, auditiva, visual, mental e múltipla. No mesmo Decreto, em artigo 3º, considera-se:

- I. Deficiência - toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;
- II. Deficiência permanente - aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e
- III. Incapacidade - uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

## **O deficiente físico e sua imagem na sociedade**

O conceito de portadores de deficiência modificou-se nas últimas décadas. Tanto na visão do deficiente, a imagem que eles tinham de si próprios. Como por parte do modo que eles eram vistos e as maneiras como eles eram tratados. Embora, num país, onde convivemos com preconceituosos e leigos, podemos notar o avanço da imagem destes que por muito tempo foram maltratados.

Até pouco tempo um deficiente era visto como um “coitado”. A deficiência era tratada com piedade. Um portador de algum tipo de deficiência era recebido de forma desigual e não era comum oferecê-lo opções de escolha.

Em 1981, com o Ano Internacional dos Portadores de Deficiência Física, começaram-se haver algumas mudanças. Em 03/12/1982 (Assembléia Geral da ONU, confirme Resolução 37/52) houve o Desenvolvimento de Ação Mundial para Pessoas com Deficiência. Tanto o Ano internacional, como o Programa de Ação Mundial, destacaram os direitos dessas pessoas às mesmas oportunidades que os demais cidadãos têm, de desfrutar, igualmente, de melhores condições de vida resultantes do desenvolvimento econômico e social.

A noção de direitos dos portadores de deficiência passou a definir essas pessoas como cidadãos que fazem parte da sociedade, e influenciam o seu progresso. Interferem positivamente na inclusão social, políticas, econômica, cultural, etc do país. Com o tempo começam a ocorrer mudanças, embora lentamente, mas sem regressão. O deficiente passa a ter seu reconhecimento, suas necessidades supridas, e seu próprio espaço para se desenvolver.

No Brasil, isso ocorre mais vagarosamente. Ainda hoje nos deparamos com a dificuldade destes, também cidadãos. Porém, já se pode notar o avanço da mentalidade do brasileiro com o tratamento as essas pessoas. Campanhas, projetos, incentivos, começam a ser criado em prol desses deficientes. E embora, o Brasil, desvincula-se muito de outros países quanto à acepção dessas pessoas. Pode-se notar um grande progresso, infelizmente, ainda não suficiente, mas em bom desenvolvimento.

### **A acessibilidade dos deficientes: os ambientes físicos e o transporte**

A inserção no ambiente físico (hotel em foco) esta diretamente ligada com a questão de acessibilidade. São as garantias do direito de ir e vir do cidadão. Na sociedade, a acessibilidade é imprescindível, permitindo que facilite o acesso de todos à educação, saúde, trabalho, lazer, turismo, etc. Segundo a Coordenadoria Nacional para Integração da pessoa portadora de deficiência, as soluções de acesso para atender essa demanda específica deve fazer parte da agenda de qualquer município e do planejamento das cidades.

As barreiras físicas podem ser arquitetônicas, urbanísticas ou de transporte. Barreiras arquitetônicas são os obstáculos existentes em edificações de uso publico ou privado (escadas, portas de circulação estreitas, falta de avisos em Braille, inexistência de banheiros adaptados, etc.). Já as urbanísticas são barreiras que dificultam a locomoção de pessoas nos espaços urbanos (desníveis e revestimentos de calçada, desniveis entre meio fio e pista de rolamento nos locais de travessia, calçadas estreitas, telefones públicos em altura desapropriada, etc.).

Em 1992, a CORDE (Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência) lançou um programa “Cidade para Todos”, que visa contribuir na criação de iniciativas municipais para eliminação de barreiras arquitetônicas e ambientais. Um programa desenvolvido, com intuito de combater obstáculos por meio de diferentes medidas: adaptação de transportes coletivos; aplicação de normas contra a aplicação de barreiras arquitetônicas; placas em Braille (sinalização de logradouros públicos); implantação de sinais sonoros nos semáforos; telefones públicos em altura adequada; e adaptação do uso de serviços de comunicação para pessoas surdas.

Municípios como Natal, Aracaju, Brasília e Santos, por meio de diversas intervenções, já se destacam por reduzirem desigualdades sociais no acesso de todas as pessoas com deficiências aos bens e serviços urbanos. Rio de Janeiro, Niterói e Curitiba destacam pela criação de projetos urbanísticos favoráveis a acessibilidade.

A Lei Orgânica da cidade de São Paulo garante acesso a todas as pessoas com deficiência nos logradouros e o fornecimento de veículos públicos especiais, com base nessa lei o Ministério Publico estadual, determinou que as empresas de ônibus fossem obrigadas a manter, pelo menos, um coletivo adaptado para deficientes físicos em todas as linhas.

## A “malha hoteleira” em São Paulo

Em outubro de 2003, São Paulo Convention & Visitors Bureau, registrou 60 mil unidades hoteleiras (UH) para um total de 6,5 milhões de visitantes/ano. Conforme dados da Acoor Hotels (2006), a cada ano a cidade abriga um número maior número de eventos, que neste ano devem totalizar 70.000, com número de participantes e visitantes superiores a 15 milhões de pessoas.

Atualmente a cidade se apresenta como o maior mercado consumidor nacional, fato que atrai as maiores feiras brasileiras: das 170 principais feiras que acontecem no país, 150 delas são realizadas em São Paulo. A cidade possui uma rede hoteleira em constante crescimento e comparável às melhores do mundo.

Só na última década, mais de US\$ 500 milhões foram investidos no setor que não pára de ganhar novas unidades. A previsão é que em 2006, a capacidade hoteleira paulistana alcance 50 mil unidades, divididas entre diferentes categorias, desde as opções mais luxuosas das grandes cadeias, até as mais econômicas, conforme dados citados pelo *site* [www.cidadedesapaulo.org.br](http://www.cidadedesapaulo.org.br).

Tabela 1: Os hotéis de categoria luxo em São Paulo

Nombra	Direccion	Telefones	web
Hilton São Paulo Morumbi	Avenida das Nações Unidas, 1291 (Brooklin Novo).	(11)6845-0000 0800-596-0000	<a href="http://www.hilton.com">www.hilton.com</a>
Grand Hyatt São Paulo	Avenida das Nações Unidas, 13301 (Brooklin Novo)	(11)6838-1234	<a href="http://www.saopaulo.hyatt.com">www.saopaulo.hyatt.com</a>
Renaissance	Alameda Santos, 2233 Rua Haddock Lobo (Cerqueira César)	(11) 3069-2233	<a href="http://www.marriottbrasil.com/saobr">www.marriottbrasil.com/saobr</a>
Unique	Avenida Brigadeiro Luís Antônio, 4700 (Jardim Paulista)	(11) 3055-4700	<a href="http://www.hotelunique.com.br">www.hotelunique.com.br</a>
Emiliano	Rua Oscar Freire, 384 (Cerqueira César)	(11) 3069-4369	<a href="http://www.emiliano.com.br">www.emiliano.com.br</a>
Gran Meliá	Avenida das Nações Unidas, 12559 (Brooklin Novo)	(11) 3055-8000 0800-703-3399	<a href="http://www.solmelia.com">www.solmelia.com</a>
Fasano	Rua Vitória Fasano, 88 (Cerqueira César)	(11) 3896-4000	<a href="http://www.fasano.com.br">www.fasano.com.br</a>

L'Hotel	Alameda Campinas, 266 (Bela Vista)	(11) 2183-0500 0800-13-0080	<a href="http://www.lhotel.com.br">www.lhotel.com.br</a>
Sofitel	Rua Sena Madureira, 1355, bloco 1 (Vila Clementino)	(11) 5087-0800	<a href="http://www.accorhotels.com.br">www.accorhotels.com.br</a>
Gran Meliá Mofarrej	Alameda Santos, 1437 (Cerqueira C)	(11) 3146-5900 0800-703-3399	<a href="http://www.solmelia.com">www.solmelia.com</a>

Fuente: Guia 4 Rodas, Brasil, 2006

### **Análise dos hotéis de luxo de São Paulo com acessibilidade aos deficientes físicos**

Hilton São Paulo Morumbi - O Hilton São Paulo Morumbi possui apartamentos para deficientes físicos em conformidade com as normas da ABNT. São 485 apartamentos, sendo que 10 são adaptados aos deficientes físicos. Há estruturas como rampas, corrimão, etc para os portadores de deficiência física.

Grand Hyatt São Paulo - Os apartamentos do Grand Hyatt Hotel, estão dentro das normas internacionais voltadas aos portadores de necessidades especiais. Com infraestrutura, benefícios e valores voltados aos mesmos.

Renaissance - O Renaissance oferece 06 apartamentos adaptados, sendo cinco na categoria *deluxe*, localizado abaixo do 20º andar, e um na categoria *club*, localizado no andar executivo. Os apartamentos adaptados possuem banheira de imersão e escrivaninha em altura adequada. O teatro do hotel possui acesso e lugares para posicionamento de cadeiras-de-roda.

Unique - O hotel Unique possui 2 apartamentos especificamente preparados para deficientes. Além de elevadores que dão acesso a todos os apartamentos e espaços de eventos.

Emiliano - O Emiliano possui 01 apartamento adaptado para deficientes físicos, sendo que, em caso de precisão os demais são projetados com medidas possíveis para receber. Nas escadarias, não são usadas rampas, mas sim plataformas elétricas. Em todos as áreas sócias há espaço para cadeiras-de-roda circularem. Os elevadores, conforme lei, possui informações em Braille.

Gran Meliá - O Gran Meliá WTC São PAULO, dispõe de 06 apartamentos para Deficientes Físicos. Os Apartamentos têm aproximadamente 40m<sup>2</sup>, possui duas camas separadas em posição "L" e banheiro com barras de apoio. Demais facilidades como, ar-condicionado, televisão, frigobar também são encontrados nos apartamentos.

Fasano - O Fasano possui um apartamento para deficientes físicos (são no total

60 apartamentos no hotel). O apartamento segue as normas quanto às facilidades de acesso (largura de portas, corrimões, etc).

L'Hotel - O L'Hotel, é o único hotel dentre os dez de luxo em São Paulo, classificado pelo Guia Quatro Rodas, que não possui nenhum apartamento adaptado e nem serviços oferecidos voltados ao recebimento de deficientes físicos.

Sofitel - O Sofitel, da rede Accor Hotels, dentre seus 219 apartamentos, possui 02 unidades para deficientes, com facilidades como as portas são mais amplas que as habituais, dentro do *toilette* não há box de vidro e sim o uso de cortinas de plástico, junto com a ducha barra de apoio dentro da mesma.

Gran Meliá Mofarrej - O Gran Meliá Mofarrej, oferece apartamento com 38m<sup>2</sup> com duas camas de solteiro. O apartamento se encontra no 4º andar, que é o 1º andar de hospedagens no hotel.

## CONCLUSÃO

Ao analisar os hotéis de luxo de São Paulo, pode-se notar a preocupação com o público formado por pessoas portadoras de deficiência, principalmente quando se verificar a oferta de unidades habitacionais preparadas para seu maior conforto. Porém, na amplitude do serviço hoteleiro, para deixar à disposição do hóspede com necessidades especiais, uma maior sensação de bem receber, de hospitalidade, existem outros serviços que devem ir além da infra-estrutura, que poderiam fazer parte das metas de responsabilidade social da empresa, tais como:

- No restaurante disponibilizar cardápios em Braille para maior tranquilidade do portador de deficiência visual;
- O hotel oferecer acomodação para o cão-guia, que por lei tem acesso em qualquer lugar público, desde que esteja munido de identificação;
- Saídas de emergência alternativas para hóspedes com deficiência locomotora, não o impedindo de se hospedar em andares elevados do hotel;
- *Personal Trainer* nas áreas de *fitness*, ginástica e piscina, capacitado para atender hóspedes com deficiência de locomoção e que exigem cuidados especiais;
- Serviços de sobreaviso de equipes de saúde preparada para alguma implicação no trabalho da empresa, como por exemplo, atitudes de pessoas com deficiência mental;
- Funcionários capacitados (como exemplos, treinamentos em Libras e Braille) para atendimento de qualidade para alguma ocorrência com portador de qualquer deficiência.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Acessibilidade/resources: the council for museums, archives and libraries;** tradução do original por Maurício O. Santos e Patrícia Souza. São Paulo: EDUSP, 2005.
- **Guia 4 Rodas – Brasil 2006.** Abril, 2006.
- Néri, Marcelo. **Retratos da deficiência no Brasil:** diversidade. São Paulo: FGV/CPS, 2003.

Recibido: 25/09/2008

Aprobado: 19/11/2008

Arbitrado Anónimamente por Societur.