

AUTORREGULAÇÃO E HOTELARIA INCLUSIVA – UMA PROPOSTA DE CONVIVIABILIDADE E DE MERCADO¹
SELF-REGULATION AND INCLUSIVE HOSPITALITY - A PROPOSAL FOR CONVIVIALITY AND FOR THE MARKET

*Sandra Filomena Wagner Kiefer**

*Maria Constança Madureira Homem de Carvalho***

“Disability need not be an obstacle to success. I have had motor neurone disease for practically all my adult life. Yet it has not prevented me from having a prominent career in astrophysics and a happy family life.”

Professor Stephen W. Hawking (1942 -)

RESUMO

O presente artigo aborda a importância de hotéis possuírem uma regulação própria que permita parametrizar critérios para bem receber os consumidores com deficiência. Cresce a cada dia a necessidade de conscientização da atividade empresarial, no caso do turismo e hotelaria, sobre a importância de adequação a todos os segmentos de mercado, bem definidos e específicos, como o das pessoas com deficiência. Em uma atividade plural como é o turismo, direitos de cidadania convivem em sintonia com direitos ao lazer, ao livre mercado, à liberdade de escolha. A acessibilidade e a não discriminação devem orientar a atuação dos empresários do setor, visando não somente a eliminação das barreiras físicas e comportamentais que impeçam ou dificultem a fruição dos produtos e serviços hoteleiros como também assegurar a competitividade. Nesse esforço, os empresários e profissionais do turismo, por sua *expertise* e pelo caráter eminentemente privado da atividade, estão mais bem capacitados a estabelecer um sistema de regras e critérios para classificar e qualificar seus produtos e serviços, sem prejuízo de chancelas públicas, que devem ter natureza meramente complementar, indicativa.

¹ Trabalho resultante de pesquisa no Grupo de Pesquisa de Políticas Públicas, Direitos Fundamentais e Desenvolvimento do Mestrado em Direito da Universidade Cândido Mendes – UCAM.

* Advogada formada pela Universidade de São Paulo - USP. Mestranda em Direito Econômico e Desenvolvimento pela Universidade Cândido Mendes – UCAM, Rio de Janeiro. Membro do grupo de pesquisa de Políticas Públicas, Direitos Fundamentais e Desenvolvimento do Mestrado em Direito da UCAM, Rio de Janeiro. E-mail: msckiefer@globocom.

** Advogada formada pela Universidade Cândido Mendes - UCAM, Rio de Janeiro, professora de Direito na UCAM, Rio de Janeiro e mestranda em Direito Econômico e Desenvolvimento pela UCAM, Rio de Janeiro. Membro do grupo de pesquisa de Políticas Públicas, Direitos Fundamentais e Desenvolvimento do Mestrado em Direito da UCAM, Rio de Janeiro. E-mail: mcmhc@globocom.

PALAVRAS-CHAVE: Acessibilidade. Atividade Empresarial. Autorregulação. Deficiência. Hotelaria.

ABSTRACT

This article addresses the importance of hotels having a regulation that allows them to establish their own criteria for welcoming customers with disabilities. Each day, the importance of adaptation to all market segments, specific and well defined, such as the one of people with disabilities leads to an increasing awareness of the business sector, including the tourism and hospitality industry. In a plural activity as tourism, citizenship rights coexist in harmony with rights to leisure, free markets, freedom of choice. Accessibility and non discrimination should guide the actions of entrepreneurs of the sector, aiming not only to eliminate physical and behavioral barriers that prevent or hinder the enjoyment of the products and services as well as to ensure competitiveness to the lodging industry. In such an effort, entrepreneurs and tourism professionals, based on their expertise and on the eminently private nature of the activity, are better able to establish a system of rules and criteria for ranking and qualifying their products and services, without prejudice to public seals, which should have serve merely as indicative parameters.

KEYWORDS: Accessibility. Business Activity. Self-Regulation. Disabilities. Hospitality.

1. INTRODUÇÃO

A motivação para este trabalho se deve à constatação da necessidade urgente e imperiosa de se adaptar os equipamentos e serviços turísticos, a começar pela hotelaria brasileira, para atender a demanda das pessoas com deficiência, demanda esta exacerbada pela realização dos próximos megaeventos esportivos no Brasil (Copa do Mundo de 2014 e Jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2016). A bem da verdade, a presença desse segmento de clientela no quadro de clientes tradicionais do turismo é uma das múltiplas facetas de um processo de conscientização em nível mundial acerca da importância da sua inclusão inexorável na sociedade como um todo.

Não é de hoje que a hotelaria brasileira conhece este fato. A diferença está na magnitude e exiguidade de tempo que envolvem os grandes eventos esportivos antes citados. De outra banda, o cenário é propício para que a atividade empresarial possa se

desincumbir dos desafios que lhe vêm sendo postos no sentido de assegurar as melhores condições de acessibilidade para seus produtos e serviços, mediante o estabelecimento de critérios de padronização e adaptação definidos intrasetorialmente. O caráter privado da atividade dá lastro a iniciativas emanadas *interna corporis* para que sejam estabelecidos critérios compatíveis com a especificidade do negócio e *expertise* dos empreendedores. Aprimora-se o produto, facilita-se sua oferta, asseguram-se os lucros, sem prejuízo do atendimento de um ou outro grupo de clientela.

Demais, na atividade plural do turismo, direitos de cidadania convivem em sintonia com direitos ao lazer, ao livre mercado, à liberdade de escolha. Nesse sentido, o presente trabalho abordará especificamente a questão da acessibilidade e da não discriminação nos meios de hospedagem, procurando demonstrar que não basta a adaptação da infraestrutura e dos equipamentos, mas é preciso conscientização e eliminação das barreiras pessoais e de atitude por parte da hotelaria como um todo. Desta forma, o treinamento dos funcionários dos meios de hospedagem e terceiros que prestam serviços em suas instalações são tão importantes quanto o oferecimento de espaços acessíveis e equipamentos/materiais específicos como material em Braille, telefones para pessoas com deficiência auditiva, rampas, banheiros adaptados e outros tantos conforme se abordará adiante.

2 O HOTEL - BREVES COMENTÁRIOS

O edifício de um hotel tem como peculiaridade básica sua complexidade, que advém da especificidade do projeto e do fato de funcionar ininterruptamente. Essa especificidade, por sua vez, decorre das funções típicas desenvolvidas pelo hotel e do conjunto de atividades complementares que ocorrem em suas dependências. À função de hospedar, que pressupõe unidades habitacionais confortáveis, bem dimensionadas, devidamente equipadas e com ambientes agradáveis, somam-se atividades industriais (produção de alimentos, lavanderia), comerciais (restaurantes e lojas), centrais de sistemas (água fria e quente, vapor, energia, ar-condicionado, por exemplo), de manutenção e atividades de lazer (eventos, recreação, entre outros).

A complexidade e as dimensões de um projeto hoteleiro, que precisam estar acima de um mínimo para tornar o projeto economicamente viável, resultam em empreendimento oneroso e muito sensível aos custos finais de construção, operação e manutenção. Ao contrário de outros ramos de atividades, a hotelaria tem uma série de

limitações de natureza operacional e comercial que influem no seu desempenho como um todo. O produto hoteleiro (i) é perecível, isto é, não se recompõe quando não utilizado (um quarto não vendido em uma noite significa uma diária irremediavelmente a menos no faturamento); (ii) a receita anual não ultrapassa o faturamento da ocupação realizada no período (ao contrário da indústria de produtos, cuja produção pode ser regulada de acordo com a necessidade do mercado e da empresa); (iii) as margens de erro nos planejamentos operacionais e financeiros são muito reduzidas e controladas, porque os prejuízos são irreversíveis e acumuláveis. Em linhas gerais, esses são alguns dos fatores preponderantes que pesam na concepção, execução e implantação de um projeto hoteleiro; por isso, a necessidade de liberdade empresarial.

Em pleno século XXI, o parque hoteleiro nacional encontra-se relativamente diversificado, embora tenha se desenvolvido de forma inconstante, a partir dos anos 70. A isso é atribuível o fato de que, em 2011, apenas quatro capitais brasileiras (São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador e Belo Horizonte) concentravam 40% da capacidade de hospedagem no país. Em âmbito nacional, segundo a *Pesquisa de Serviços de Hospedagem 2011 – Municípios das capitais*, feita pelo Instituto Brasileiro de Pesquisa e Estatística (IBGE), a rede de hospedagem era constituída, na sua maioria, por hotéis (históricos, resorts, hotéis-fazenda), ou 52,1% da oferta, seguidos dos motéis (23,5%), pousadas (14,2%), apart-hotéis/flats (4,2%), pensões de hospedagem (3,1%) e albergues turísticos (1,9%). Até março de 2011, havia 25.700 meios de hospedagem registrados, perfazendo cerca de 1.1 milhão de Unidades Habitacionais (UHs), conforme Lucia Albuquerque (2011, p. 2). Novos produtos vêm sendo criados por conta de novas demandas como no caso do turismo de negócios, turismo cultural (espetáculos de grande porte e/ou renome nacional e internacional), turismo de saúde (congressos médicos e tratamentos de saúde), turismo ecológico/de aventura, entre outros.

Entre nós, a hotelaria ganhou impulso com a chegada das marcas hoteleiras internacionais a cidades como Rio de Janeiro e São Paulo, a partir da década de 70. Empreendimentos emblemáticos nessas localidades passaram a servir de referência para o resto do país, sobretudo, pelo incremento de eventos de naturezas diversas tais como os congressos internacionais (médicos, por exemplo), as competições da F-1, a Rio/Eco'92 (Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento). A vocação para sediar grandes eventos persiste e, mais recentemente, o Rio de Janeiro sediou os Jogos Pan-Americanos e Parapan-Americanos (2007) e a Rio + 20 (Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento

Sustentável), entre os de maior porte, sem contar os eventos tradicionais do calendário como o Réveillon e o Carnaval.

3 PANORAMA DA REGULAÇÃO HOTELEIRA NO BRASIL

Sempre houve e continuará a existir um ambiente de livre concorrência na hotelaria nacional. É da sua essência. Cada empreendimento é livre para praticar as trocas que lhe convirem, com base em critérios próprios de preço, qualidade, localização, instalações, políticas comerciais. Cabe ao cliente e detentor do poder de compra a escolha da oferta que melhor atenda às suas exigências/necessidades. Uma prática cuja lógica se extrai exclusivamente da lei da oferta e da demanda. Funciona aqui e nos destinos internacionais mais importantes. E não é prática nova. Não é preciso esforço algum para lembrar que a comercialização hoteleira vem ocorrendo de forma espontânea e autônoma, sem prejuízo à imagem do país e/ou das cidades envolvidas.

No estado capitalista moderno, o grande soberano é o consumidor. Se este decide adquirir ou não determinado bem ou serviço, estará selado o destino do empreendedor ou fornecedor. Para que esta escolha seja feita de forma livre, necessário se faz que ao consumidor se disponibilize o maior número possível de informações para que sua escolha não seja nem desvirtuada e seu investimento tampouco frustrado. Nesse aspecto, hoje, a hotelaria pode ser incluída entre as atividades econômicas, mesmo em nível mundial, que fornecem ao consumidor mais democraticamente acesso (via internet) às informações dos produtos bem como às opiniões de outros consumidores. Com isso, permite que ele julgue livremente a qualidade e comodidade dos serviços.

Em tempo, acreditamos que, em uma atividade eminentemente privada como essa, a intervenção do Estado será em regra para desequilibrar a “harmonia instável” do mercado. Mais do que os burocratas, tanto consumidores como empresários hoteleiros estão mais habilitados para deliberar sobre as condições de acesso e fornecimento de serviços e produtos hoteleiros de qualidade, com escolhas de preços e níveis de serviço.

Recentemente o Decreto nº 7.500/11 regulamentou a Lei nº 11.771/08, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo. No seu bojo, vieram os padrões de classificação hoteleira vigente nos termos do art. 31-A. *In verbis*:

Art. 31-A. Os tipos e categorias dos empreendimentos de hospedagem terão padrão de classificação oficial estabelecido pelo Ministério do Turismo, conforme **critérios regulatórios equânimes e públicos**. (grifo nosso).

A Portaria nº 100/11, do Ministério do Turismo, ato contínuo, instituiu o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) e estabeleceu os seus critérios de classificação. O novo sistema adota a simbologia de estrelas, em uma escala que varia de uma a cinco, para identificar as categorias nas quais serão classificados os tipos de hospedagem. A utilização do símbolo, de acordo com a portaria, é exclusiva dos empreendimentos submetidos ao processo de classificação do Ministério do Turismo (MTur). Para ser classificado na categoria pretendida, o meio de hospedagem deve demonstrar o atendimento a 100% dos requisitos mandatórios (cumprimento obrigatório) e a 30% dos eletivos (de livre escolha). Serão avaliados itens como: serviços de recepção, guarda-valores e alimentação; tamanhos de apartamentos e de banheiros; disponibilidade de restaurantes; medidas para redução de consumo e coleta seletiva de resíduos, entre outros². Que esse sistema de classificação pretenda ser um instrumento de divulgação de informações claras e objetivas sobre meios de hospedagem e um mecanismo de comunicação com o mercado são presunções que não se questionam quanto à sua legitimidade. O que se quer ressaltar é o alcance dos critérios públicos/oficiais para balizar o enquadramento dos meios de hospedagem. A *expertise* dos profissionais de hotelaria não pode ser suplantada pela visão dos ‘técnicos’/gestores públicos, que estabelecem como requisitos mínimos obrigatórios ou eletivos para a classificação, entre os muitos que integram os anexos da Portaria nº 100/11, inúmeras exigências de natureza diversa e por demais específicas tais como: (a) suporte ou apoio de produtos de banho no box, (b) água potável disponível em 100% das Unidades Habitacionais (UHs), (c) copos em 100% da UHs, (d) água quente no banheiro (pia e chuveiro), (e) roupa de cama (incluindo travesseiros), banho e colchoaria, (f) tomada em 100% das UHs, (g) quantidade de UHs, (h) metragem mínima para UHs, (i) número de elevadores por tipo de meio de hospedagem, (j) número mínimo de guarda-chuvas para uso dos hóspedes/clientes e assim por diante.

Perguntas do tipo: quais os requisitos específicos para um hotel de três, quatro, estrelas? Que níveis de serviços e conforto a classificação garante para os clientes em

² Ver também: *Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem e Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem - Manual de Identidade Visual* (ambos do Ministério do Turismo).

potencial? Muitas vezes, os clientes se desapontam pela escolha do hotel, quando suas expectativas não são atendidas. Avaliações e expectativas podem variar de acordo com experiências vividas em hotéis da mesma categoria, com o mesmo número de estrelas...

Tendo em vista o que ora vem se expondo, é plausível defender um papel de autoridade mais representativo para a indústria hoteleira no que tange à sua regulação econômica. Entenda-se aqui um papel que contemple competências maiores, mais abrangentes e condizentes com o caráter privado e com a especificidade da atividade e, simultaneamente, um papel que desonere o Poder Público de um excesso indesejado ou dispersão de esforços no trato da *res pública*.

Há esforços nessa direção. Desponta a iniciativa do setor hoteleiro, à frente a hotelaria fluminense, na figura da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH-RJ), cuja proposta é a de um sistema de autoclassificação para os empreendimentos fluminenses que contrataram acomodações para os Jogos Olímpicos com o Comitê Olímpico (COI), em lugar da exigência inicial de classificação pelo Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) do Ministério do Turismo, conforme noticiado pelo Boletim Informativo Online da ABIH-RJ. Uma vez aprovada essa nova matriz, a chancela oficial deve ser totalmente facultativa. Ao fim e ao cabo, a pretensão é usar esta experiência como precedente para consolidar um processo de autoclassificação para toda a indústria hoteleira nacional.

E, mais, em paralelo a este esforço inédito, ganham força aqui os sistemas de certificação e normalização³ voluntários. Voltados para a organização do mercado, para o estabelecimento de uma linguagem única entre consumidor e produtor, para a melhoria da qualidade de produtos e serviços, para o aumento da economia do país e o desenvolvimento da tecnologia, no Brasil, estão a cargo da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Pioneira na edição de normas técnicas no Brasil, a partir de 1940, por iniciativa de um grupo particular de técnicos e engenheiros, esta entidade privada sem fins lucrativos foi reconhecida pela Lei nº 4050/62 como de utilidade pública federal e como único Foro Nacional de Normalização pela Resolução nº 7/92 do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO). Representa as seguintes entidades: International Organization for Standardization (ISO), International Electrotechnical Commission (IEC), Comissão

³ Segundo a ABNT, a normalização é uma “atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva, com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto.”. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=931>. Acesso em: 15 mar. 2013.

Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), Associação Mercosul de Normalização (AMN). Entre as vantagens apregoadas pela entidade em favor desses sistemas, enumeram-se as seguintes: (a) melhoria de produtos e serviços; (b) atração de novos consumidores; (c) aumento nas margens de competitividade e de confiança; (d) redução de erros e custos; (e) maior circulação de produtos e serviços; (f) atendimento de responsabilidades legais resultante da adoção de normas voluntárias. O custo relativamente baixo dos processos de normalização e certificação é outro argumento em prol da adoção deste tipo de parâmetro, otimizado pela ausência de qualquer burocracia.

Ademais, os meios de hospedagem, objeto específico do presente trabalho, já se encontram incluídos dentre os serviços e produtos normalizados pela ABNT, que possui noventa e três normas voltadas para o turismo em geral (ABNT NBR 15401:2006)⁴.

Registre-se outra modalidade de regulação hoteleira que vem se disseminando no âmbito privado da hotelaria, sob a forma de associações de hotéis e/ou meios de hospedagem, a partir de critérios comerciais, como é o caso, entre outros, da Associação de Hotéis Roteiros de Charme. Entidade privada sem fins lucrativos, congrega empreendimentos em torno da variedade de suas características e personalidades

⁴ De acordo com o Guia de Implementação do Sistema de Gestão da Sustentabilidade em Conformidade com a ABNT NBR 15401 “(...) A ABNT NBR 15401 foi desenvolvida no âmbito do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54), sendo e foi publicada no final de outubro de 2006 pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

A referência utilizada para sua elaboração foi a norma desenvolvida pela Fundação Instituto de Hospitalidade, dentro do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS).

Sua construção contou com a participação de organizações não governamentais, empresários, governo, sociedade, especialistas e diversas partes interessadas, o que justifica os requisitos detalhados nos aspectos ambientais e socioculturais.

O sistema de gestão apresentado na Norma proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance e a manutenção do desempenho sustentável dos meios de hospedagem.

O conteúdo da Norma é direcionado ao aprimoramento da qualidade nos serviços e gestão, ao atendimento à legislação, à colocação do negócio no mercado internacional, à preservação ambiental e cultural, à consciência social e ao desenvolvimento econômico-financeiro.

Em função da atualidade e importância do tema sustentabilidade para o turismo, a ABNT decidiu pela publicação deste Guia, que foi elaborado com base na experiência e no conhecimento acumulados ao longo dos destes últimos 10 anos de discussão, bem como na identificação e adoção de boas práticas sustentáveis no turismo brasileiro.

A ABNT NBR 15401 visa o fortalecimento do setor turístico, onde os turistas estão cada vez mais exigentes e os destinos turísticos, tanto nacionais como internacionais, estão cada vez mais competitivos. Seu uso pelo meio de hospedagem gera benefícios ambientais, econômicos, sociais e culturais. Do ponto de vista ambiental, a Norma contribui para a conservação da biodiversidade e auxilia na manutenção da qualidade ambiental dos atrativos turísticos.

Do ponto de vista econômico, ela viabiliza as áreas utilizadas pelo turismo e proporciona um diferencial de marketing, gerando vantagens competitivas para os meios de hospedagem e facilitando o acesso a novos mercados, principalmente o internacional.

Nas esferas social e cultural, ela estimula boas condições de trabalho, enfatiza a preservação do patrimônio cultural e promove o respeito aos direitos dos trabalhadores, povos indígenas e comunidades locais. Do ponto de vista político, ela promove o respeito à lei e à cidadania.”

independentes, segundo rígidos critérios quanto ao conforto, qualidade de serviços, responsabilidade socioambiental e de forma economicamente viável e sustentável. Seus ‘produtos’ têm, portanto, uma marca que remete a conceitos de luxo, hotéis-butique/temáticos, bem-estar, preço justo, ética e responsabilidade social. Em âmbito internacional, a iniciativa se espelha em iniciativas como a da associação *Relais & Châteaux*, criada na França, há mais de 50 anos, com o objetivo de reunir hotéis com características extraordinárias e perfis originais que traduzam a *joie de vivre* (alegria de viver). Cada vez mais comuns são também as certificações privadas e selos em geral concedidos aos tipos de meios de hospedagem que se destacam em uma determinada seara/contexto (ambiental, social, econômica, comercial etc). A título exemplificativo, recentemente, uma rede hoteleira carioca recebeu o Selo Ouro na certificação do *Travelife Sustainability System (Hotels & Accomodations)*, sistema dedicado a identificar práticas sustentáveis dentro da indústria de turismo. De dois mil hotéis auditados no mundo, apenas 300 conseguiram o selo ouro de sustentabilidade, conforme noticiado pelo Rio Convention & Visitors Bureau (RCVB), em outubro de 2012.

Embasados nessa breve análise, acreditamos que uma nova moldura para a classificação hoteleira, na direção da autorregulação, promova, por consequência, a adequação contínua dos produtos hoteleiros aos novos segmentos e demandas do mercado, justificando os investimentos e construindo as bases maduras para uma concorrência hoteleira mais perene, à altura daquela dos principais destinos internacionais.

4 DA IMPORTÂNCIA DA CONSCIENTIZAÇÃO DA HOTELARIA SOBRE AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS

As pessoas com deficiência representam um público consumidor dos produtos e serviços hoteleiros e, para que possam deles usufruir, o mercado hoteleiro deve lhe fornecer acessibilidade.

A deficiência faz parte da condição humana. Quase todas as pessoas terão uma deficiência temporária ou permanente em algum momento de suas vidas, e aqueles que sobreviverem ao envelhecimento enfrentarão dificuldades cada vez maiores com a funcionalidade de seus corpos. A maioria das grandes famílias possui um familiar deficiente, e muitas pessoas não deficientes assumem a responsabilidade de prover suporte e cuidar de parentes e amigos com deficiências. (Relatório Mundial Sobre a Deficiência, 2011, p.3)

Mais de um bilhão de pessoas no mundo possuem algum tipo de deficiência. Esse número deve aumentar nos próximos anos devido ao “envelhecimento das populações e do risco maior de deficiência na população de mais idade, bem como ao aumento global de doenças crônicas tais como diabetes, doenças cardiovasculares, câncer e distúrbios mentais.”, segundo o Relatório Mundial Sobre a Deficiência (2011, p. xi). O mesmo relatório (2011, p. 46) estima que⁵:

Há cerca de 785 (15,6% de acordo com a Pesquisa Mundial de Saúde) a 975 (19,4% de acordo com a Carga Global de Doenças) milhões de pessoas com 15 anos ou mais que vivem com alguma deficiência, com base nas estimativas populacionais de 2010 (6,9 bilhões de habitantes, com 1,86 bilhões de pessoas menos de 15 anos). Entre elas, a Pesquisa Mundial de Saúde estima que 110 milhões de pessoas (2,2%) enfrentam dificuldades funcionais bastante significativas, enquanto que a Carga Global de Doenças estima que 190 milhões de pessoas (3,8%) possuem “deficiências graves” – o equivalente às deficiências inferidas para condições tais como quadriplegia, depressão grave ou cegueira. Incluindo as crianças, estimou-se que mais de um bilhão de pessoas (ou cerca de 15% da população mundial) estariam vivendo com alguma deficiência.

Em âmbito regional, a Comissão Econômica para a América Latina (CEPAL), organismo das Nações Unidas, no estudo *Panorama Social da América Latina - 2012* (2012, p. 48), estima que atualmente cerca de 12,0% da população da América Latina e do Caribe vive ao menos com uma incapacidade⁶.

No Brasil, dados do Censo de 2010, divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), revelam que cerca de quarenta e seis milhões de brasileiros, em torno de vinte e quatro por cento da população, declararam possuir pelo menos uma das deficiências investigadas, quais sejam intelectual (mental, na linguagem utilizada pelo instituto), motora, visual e auditiva⁷.

Ban Ki-moon, Secretário Geral da ONU, em mensagem no Dia Internacional das Pessoas Com Deficiência (2012), afirmou:

Os Jogos Paraolímpicos celebrados este ano lembraram o imenso potencial das pessoas com deficiência de servirem de inspiração. (...) As pessoas com deficiência têm um impacto positivo significativo na sociedade, e as suas contribuições podem ser ainda maiores se removermos as barreiras à sua participação. Com mais de um bilhão de

⁵ Outras informações podem ser obtidas no corpo do Relatório Mundial Sobre a Deficiência (2011).

⁶ Forma pela qual a deficiência é chamada na versão em português e que deveria ser revista.

⁷ Mais informações sobre o Censo Demográfico 2010 e as pessoas com deficiência ver: Censo Demográfico 2010. Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência.

peças atualmente em todo o mundo com deficiência, isto é mais importante do que nunca.

(...) Nosso desafio é proporcionar a todas as pessoas a igualdade de acesso que precisam e que merecem. No final, isto criará um mundo melhor para todos. Tal como concordaram os negociadores na Conferência das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável – Rio+20 –, a acessibilidade é crítica para conseguirmos o futuro que queremos. (...)

Diante disso, pode-se entender o grande potencial de clientes com alguma deficiência para os hotéis do mundo todo e do Brasil em especial. As deficiências não escolhem aqueles a quem irá afetar, sem distinção de classe social, poder aquisitivo, profissão, origem geográfica.

5 AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Afinal, o que é deficiência? Quem são as pessoas com deficiência? Não há consenso acerca da definição de deficiência. A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Convenção da ONU) reconhece que “a deficiência é um conceito em evolução” (preâmbulo, letra “e”). Dessa forma, sempre com foco no objetivo do presente trabalho e para não adentrar na seara de debates sobre os diversos conceitos de deficiência, será adotada a definição contida no artigo primeiro, segunda parte, da aludida Convenção para os fins aqui presentes

(...) Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas.

De notar que a Constituição brasileira de 1988 utiliza a expressão “pessoa portadora de deficiência” e a legislação infraconstitucional que trata do assunto⁸ faz uso dessa mesma expressão ou outras, como “deficiente”, “portador de deficiência” ou “portador de necessidades especiais”. Atualmente a expressão mais indicada e que aqui se utiliza é aquela adotada pela Convenção da ONU: “pessoa com deficiência”.

⁸ Não se pretendeu esgotar aqui a análise, nem mesmo a citação da legislação relacionada às pessoas com deficiência. A respeito, ver: Pessoa com Deficiência Legislação Federal. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR)/Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD), 2012.

De um modo didático e simplificado para os objetivos deste artigo, as deficiências podem ser classificadas como: (a) deficiência física, (b) deficiência sensorial (incluindo a surdez e a cegueira ou baixa visão), (c) deficiência intelectual, (d) deficiências múltiplas. Assim como são diferentes as deficiências e as pessoas em si, diferentes são as suas necessidades para que possam participar efetivamente da vida social. Na verdade, “a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas”. (Convenção da ONU, preâmbulo, letra “e”).

6 A IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS NOS PRODUTOS E SERVIÇOS HOTELEIROS

De início, cabe uma reflexão feita tão bem por Ana Paula de Barcellos e Renata Campante (2012, p. 176).

A abordagem que se faz dos direitos da pessoa com deficiência pressupõe o entendimento de que a sociedade comporta uma diversidade vastíssima de traços e características, e que não são eles, por si, que trazem desvantagens e impedimentos às pessoas, e sim o fato de que a vida social, em seus diferentes aspectos, foi concebida tendo em conta um determinado paradigma de ser humano, que não os comporta.

A deficiência, assim, encerra uma condição social e está indissociavelmente vinculada à própria discriminação e ao conjunto de atitudes, políticas públicas, estruturas físicas e serviços orientados por ela, que marginalizam a pessoa com deficiência no convívio social. A necessidade atual de criar meios novos de acesso aos direitos e bens sociais, de modo que as pessoas com deficiência possam usufruir deles da mesma maneira que os demais, decorre da desconsideração histórica da sociedade em relação a esses indivíduos, e não propriamente de certos traços e características que distinguem esses indivíduos.

Além de todas as razões já apresentadas, importantíssimo realçar que o Brasil é signatário da Convenção da ONU e promulgou referida Convenção através do Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Como Estado Parte, o país reconheceu o direito das pessoas com deficiência de participar na vida cultural, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, e deve tomar as medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência possam, dentre outros, ter acesso a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais, tais como serviços turísticos (artigo 30, 1, “c”). E mais, o Estado também deve tomar medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência participem, em

igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de atividades de lazer, assegurando que elas tenham acesso a locais de eventos turísticos e aos serviços prestados por pessoas ou entidades envolvidas na organização de atividades de lazer (artigo 30, 5, “c” e “e”). Desta feita, o Estado e a sociedade civil como um todo devem trabalhar para atingir os objetivos da aludida Convenção: eliminar a discriminação e exclusão, e criar sociedades que valorizem a diversidade e a inclusão.

Cabe, pois, também à iniciativa privada, e no caso do presente artigo cabe ao empresariado hoteleiro, providenciar para que as pessoas com deficiência possam contratar e usufruir dos seus produtos e serviços. Neste passo, oportuna a lição de Daniel Sarmiento (2004, p. 42).

(...) No contexto da economia capitalista, o poder crescente de instâncias não estatais como as grandes empresas e associações, tornara-se uma ameaça para os direitos do homem, que não poderia ser negligenciada, exigindo que a artilharia destes direitos se voltasse também para os atores privados. (...) Se a opressão e a injustiça não provém apenas dos poderes públicos, surgindo também nas relações privadas travadas no mercado, nas relações laborais, na sociedade civil, na família, e em tantos outros espaços, nada mais lógico do que estender a estes domínios o raio de incidência dos direitos fundamentais, sob pena de frustração dos ideais morais e humanitários em que eles se lastreiam. Diante da brutal desigualdade material que se verifica na sociedade, torna-se imperativo condicionar os atores privados – sobretudo os investidos de maior poder social – ao respeito aos direitos fundamentais. (...)

O mesmo autor ainda esclarece

Enfim, numa sociedade em que, tal como na fazenda de George Orwell, ‘todos são iguais, mas alguns são mais iguais do que os outros’, proteger os ‘menos’ iguais dos ‘mais’ iguais tornou-se uma das principais missões dos direitos fundamentais. Sob esta perspectiva, os direitos humanos deixam de ser vistos como deveres apenas do Estado, na medida que outros atores não-estatais são convocados para o mesmo palco, chamados às suas responsabilidades para a construção de uma sociedade mais justa, centrada na dignidade da pessoa humana. (Sarmiento, 2004, p. 4).

7 ACESSIBILIDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO

Tornar um local acessível para as pessoas com deficiência envolve muito mais que construir uma rampa ou um banheiro adaptado para cadeirantes. Não bastam apenas estruturas físicas, como instalações e equipamentos, como se abordará adiante, mas

devem ser removidos todos os tipos de barreira que impedem que as pessoas com deficiência participem com segurança das atividades. O artigo 9 da Convenção da ONU dispõe sobre acessibilidade de forma bem esclarecedora e merece atenção.

Apesar do citado artigo 9 ser dirigido aos Estados-Partes, as providências que devem ser tomadas também afetam o âmbito privado, já que os serviços e instalações privados abertos ao público ou de uso público também devem estar em conformidade com o quanto disposto em termos de acessibilidade pelos Estados-Partes (BARCELLOS; CAMPANTE, 2012, p. 182). Isso vale, obviamente, para o setor hoteleiro, foco deste artigo⁹.

Para Ana Paula de Barcellos e Renata Campante (2012, p.176-177), a acessibilidade deve “assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, às condições necessárias para a plena e independente fruição de suas potencialidades e do convívio social.” E complementam

A acessibilidade, nesse contexto, é o mecanismo por meio do qual se vão eliminar as desvantagens sociais enfrentadas pelas pessoas com deficiência (...). Não é possível falar em direitos das pessoas com deficiência à educação, à saúde, à inserção no mercado de trabalho, ou a quaisquer outros direitos [aqui também compreendido o direito a lazer], se a sociedade continuar a se organizar de maneira que inviabilize o acesso dessas pessoas a tais direitos (...). A acessibilidade, nesse sentido, é uma pré-condição ao exercício dos demais direitos por parte das pessoas com deficiência. (...)

Por sua vez, as disposições da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 quanto à acessibilidade¹⁰ também abrangem os meios de hospedagem quando se referem aos edifícios privados de uso coletivo (artigo 11).

Outro ponto importante a ser abordado é a forma pela qual os estabelecimentos, especificamente os hotéis, podem se adaptar para receber as pessoas com deficiência. É fundamental não haver qualquer tipo de discriminação, como, por exemplo, construir uma piscina somente para uso de pessoas com deficiência. A Constituição Federal de 1988 repudia a discriminação expressamente em seu artigo 3º

⁹ Há empresas e órgãos que oferecem soluções, estudos e treinamentos em acessibilidade. A título ilustrativo, cita-se o Laboratório ADAPTSE, vinculado ao Departamento de Projetos da Escola de Arquitetura da Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: <<http://www.adaptse.org>>. Acesso em: 09 mar. 2013.

¹⁰ Conceito de acessibilidade da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000: “possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.” (artigo 2º, I).

quando, dentre os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, inclui a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. Eugênia Fávero ilustra, “... a discriminação (...), por causa da deficiência ocorre o tempo todo e, quase sempre, não de forma consciente; às vezes, até movida por boas intenções.” (2007, p. 35).

Uma abordagem interessante a respeito das mais variadas formas de discriminação em face das pessoas com deficiência encontra-se no *Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA), Title 42, Chapter 126, Sec. 12101, “a” 5*

individuals with disabilities continually encounter various forms of discrimination, including outright intentional exclusion, the discriminator y effects of architectural, transportation, and communication barriers, overprotective rules and policies, failure to make modifications to existing facilities and practices, exclusionary qualification standards and criteria, segregation, and relegation to lesser services, programs, activities, benefits, jobs, or other opportunities;

Ao mesmo tempo em que repudia, a Convenção da ONU define discriminação por motivo de deficiência em seu artigo 2.

Significa qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro. Abrange todas as formas de discriminação, inclusive a recusa de adaptação razoável;

Por sua vez, a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, promulgada pelo Brasil através do Decreto nº 3.956, de 8 de outubro de 2001, e conhecida como Convenção da Guatemala assim conceitua.

O termo “discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência” significa toda diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, antecedente de deficiência, consequência de deficiência anterior ou percepção de deficiência presente ou passada, que tenha o efeito ou propósito de impedir ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício por parte das pessoas portadoras de deficiência de seus direitos humanos e suas liberdades fundamentais.

É certo que nem toda a diferenciação se traduz na discriminação tão repudiada pelos diplomas legais citados. A própria Convenção da Guatemala aceita a existência de diferenciação que não se constitui em discriminação, nas seguintes hipóteses.

Não constitui discriminação a diferenciação ou preferência adotada pelo Estado Parte para promover a integração social ou o desenvolvimento pessoal dos portadores de deficiência, desde que a diferenciação ou preferência não limite em si mesma o direito à igualdade dessas pessoas e que elas não sejam obrigadas a aceitar tal diferenciação ou preferência. Nos casos em que a legislação interna preveja a declaração de interdição, quando for necessária e apropriada para o seu bem-estar, esta não constituirá discriminação. (artigo I, 2, “b”).

Ou seja, as adaptações e diferenciações são aceitas quando necessárias e não discriminatórias. Situações discriminatórias como a transcrita por Christiani Marques (2012, p.166) não devem ocorrer.

Certa feita, em grande loja do comércio de calçados, seus representantes legais afirmavam com veemência que seu estabelecimento possuía acesso para pessoas com deficiência. O acesso era o elevador de cargas, que transpunha uma rampa com grande aclave. Pergunta-se: será essa a forma de tratamento que as pessoas com deficiência querem receber, seu acesso pelo elevador de cargas?

E mais, como ensina Eugênia Fávero “(...) um dos instrumentos essenciais para que as pessoas com deficiência possam exercer seu direito ao lazer é a acessibilidade, tanto arquitetônica, como a de comunicação, e até de atitude.” Para tanto, é preciso eliminar as “barreiras que impedem as pessoas com deficiência de ir e vir, e de usufruir as coisas mais simples da vida” (2007, p. 142-143).¹¹

8 AUTORREGULAÇÃO E HOTELARIA INCLUSIVA - UMA PROPOSTA DE CONVIVIABILIDADE E DE MERCADO

Bem antes da visibilidade e magnitude que grandes eventos internacionais vêm atraindo, principalmente os esportivos (Copa do Mundo 2014 e Jogos Olímpicos e Paralímpicos 2016), o fenômeno da globalização tem sido responsável pela difusão do

¹¹ Para mais informações a respeito de acessibilidade e das barreiras que impedem a acessibilidade, ver inteiro teor da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

turismo, sendo responsável pela perda do seu caráter estanque. Tanto assim que este foi instrumento de notável contribuição para aquele fenômeno mundial e, neste diapasão, está presente como fundamento na formulação, elaboração e execução de muitas políticas econômicas, sociais e culturais de vários países.

A longevidade é um fato incontestável; as populações estão envelhecendo com maior qualidade de vida, o que gera, inexoravelmente, uma diversificação da clientela em busca de lazer e novas experiências. A segmentação hoteleira não poderia ficar indiferente a esse processo e, por isso, as políticas comerciais passaram a direcionar seus produtos a novos tipos de consumidores, entre eles, as pessoas com deficiências e com mobilidade reduzida¹². A realização dos megaeventos esportivos aumenta a pressão sobre a urgência e a importância de se equipar e atualizar os produtos e serviços hoteleiros na medida exata das necessidades específicas desses clientes. Diga-se de passagem, não são ‘novos’ clientes no mercado hoteleiro nacional. E que fique claro: na atividade plural do turismo, direitos de cidadania convivem em sintonia com direitos ao lazer, ao livre mercado, à liberdade de escolha.

A hotelaria sempre esteve atenta ao que pode ser considerado um ‘insumo’ básico para seu desenvolvimento: a hospitalidade¹³ (CASTELLI, 2006, p.2). Mudaram, sim, os padrões de exigência e de informação em ambos os lados dessa relação – clientes e hotéis. Permanecem, contudo, os princípios universais da hospitalidade: segurança, conviviabilidade, cuidados ininterruptos e coerência (do produto), válidos para todos os meios de hospedagem, independentemente de porte, segmento, localização, classificação.

A hotelaria inclusiva¹⁴ nada mais é do que uma das facetas da aplicação destes princípios. Atender uma clientela como as pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida pressupõe um estudo detalhado e cuidadoso dos projetos hoteleiros em toda a

¹² Existe um plano de similaridade entre pessoas com deficiência e pessoas com outras limitações ou a redução temporária de alguma função física – em relação a aspectos como o espaço e o ambiente, tais como idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos e outros (Lei nº 10.048/00, art. 1º).

¹³ “Em síntese, a hospitalidade consiste na ação voluntária de inserir o recém-chegado em uma comunidade, possibilitando o benefício das prerrogativas relacionadas ao seu novo status, seja ele provisório ou definitivo.” (CASTELLI, 2006, p.2).

¹⁴ Há trabalhos a respeito de lazer e turismo, incluindo meios de hospedagem, voltados para pessoas com deficiência. Apesar de nem sempre os autores utilizarem as expressões adequadas para designar as pessoas com deficiência, a título de colaboração, cita-se como exemplo: 1. FARIA, Marina Dias de. FERREIRA, Daniela Abrantes. Diretrizes estratégicas para empresas prestadoras de serviços de lazer extra-doméstico orientadas para consumidores portadores de deficiências. *VI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, 2009. 2. FARIA, Marina Dias de. CARVALHO, José Luis Felício. Lazer turístico e marketing estratégico: um estudo das restrições ao consumo para pessoas com deficiência motora. *VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, 2010.

sua extensão. Mister ressaltar que neste trabalho não se pretende apenas tratar sobre a existência de ambientes especiais, sejam eles, rampas ou banheiros adaptados. As pessoas com deficiência possuem necessidades diferentes, específicas, decorrentes de cada tipo de deficiência. Assim sendo, cabe ao hotel a tarefa de bem receber tais pessoas, oferecendo não somente instalações físicas e equipamentos adaptados, mas também pessoal treinado e serviços compatíveis com os vários tipos de deficiências e características pessoais. Ainda, todos os ambientes aos quais o hóspede tem acesso devem estar aptos a recebê-lo com segurança, acolhimento, excelência.

No tocante à existência de normas ou regulamentação a respeito de acessibilidade nos meios de hospedagem, de início vale ressaltar que, na já citada Portaria nº 100/11, que instituiu o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelecendo os seus critérios de classificação, não se encontram, dentre as suas exigências, requisitos específicos para atendimento adequado às pessoas com deficiência. Importante referir que, para a plena aplicabilidade do Decreto nº. 5.296/2004 e da Lei nº. 10.098/2000, os governos federal, estaduais e municipais devem enfatizar o cumprimento da legislação sobre acessibilidade nas respectivas instâncias para garantir que todas as pessoas tenham o mesmo direito de acesso aos espaços públicos, aos equipamentos, atrativos e serviços turísticos. Sendo assim, nas regiões turísticas, onde as questões da acessibilidade são reais para os próprios habitantes e para os turistas, todo o esforço deve ser feito pelos gestores públicos e agentes locais para inserir nas políticas de turismo as necessidades de acessibilidade de todos os cidadãos. No bojo dos esforços para qualificar o setor turístico e seus produtos para o grupo de pessoas com deficiência, políticas públicas de turismo incluem programas e ações como o “Programa Turismo Acessível” (2012), com dotação de R\$ 100 (cem) milhões para a promoção da inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida à atividade turística.

As normas da ABNT referentes ao turismo, especificamente com relação aos meios de hospedagem - objeto do presente artigo - também incluem disposições referentes à acessibilidade. Vale ressaltar que o próprio Ministério do Turismo chancelou o uso da normalização para produzir o *Manual de Orientações: Turismo e Acessibilidade*, com base no *Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos*¹⁵, este último, por sua vez,

¹⁵ Ambos necessitando de atualização, especialmente com relação à forma a que se referem às pessoas com deficiência.

em conformidade com a legislação brasileira e com Normas Técnicas da ABNT. Cita-se também a ABNT NBR 15599:2008, que fornece diretrizes gerais a serem observadas para acessibilidade em comunicação na prestação de serviços, consideradas as diversas condições e percepção e cognição, com ou sem a ajuda de tecnologia assistiva ou outra que complemente necessidades individuais, em especial o item 5.6. Já a norma ABNT NBR 9050:2004 trata especificamente da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e se aplica aos meios de hospedagem¹⁶.

Em junho de 2012, preocupada em atender a atual e futura demanda relativa à mobilidade urbana dos visitantes estrangeiros e dos moradores da cidade de São Paulo, a seccional paulista da Associação Nacional da Indústria de Hotéis (ABIH-SP) desenvolveu, em parceria com a ABNT, um programa contínuo de sensibilização e capacitação sobre as necessidades de funcionários e clientes com características físicas e sensoriais especiais¹⁷. O Selo de Acessibilidade e Inclusão Social¹⁸, vinculado ao programa, consiste em uma certificação para hotéis que seguirem as regras de atendimento a pessoas com algum tipo de deficiência, como rampas e banheiros adaptados, entre outras.

Nos Estados Unidos, o *Americans With Disabilities Act of 1990 (ADA)*, *SUBCHAPTER III - Public Accommodations And Services Operated By Private Entities*, classifica os hotéis, dentre outros, como acomodação pública (*public accommodation*) e contém disposições específicas para eles.

Por mais que possam parecer óbvias as observações que serão feitas a seguir, a intenção das autoras é trazer ao debate e conhecimento os detalhes de um cotidiano que talvez muitos desconheçam. São itens relacionados, a título meramente exemplificativo, às necessidades que as pessoas com determinadas deficiências podem ter, sem qualquer pretensão de se esgotar a matéria no restrito espaço deste artigo.

No tocante à infraestrutura e equipamentos, há vários itens a serem observados pelos meios de hospedagem. Para um cliente com deficiência auditiva, por exemplo, devem ser oferecidos meios efetivos para se comunicar, como telefones específicos, sinalização visual apropriada e profissionais capacitados para o uso da língua de sinais (LIBRAS). Para pessoas com deficiência visual, recomenda-se a adoção de materiais em Braille, sinalizadores sonoros e que seja concedida permissão de acesso e oferecida

¹⁶ O item 8.3 é específico para os locais de hospedagem.

¹⁷ Conforme noticiado na Revista Hotéis, ed. 77, em 20 jun. 2012.

¹⁸ Veja a Pesquisa sobre Acessibilidade nos Meios de Hospedagem no sítio da ABIH-SP, que é um pré-requisito para a obtenção do Selo de Acessibilidade e Inclusão Social.

estrutura para receber cães-guia, entre outros recursos. Às pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, prescreve-se rampas de acesso, banheiros adaptados, balcões e outros mobiliários mais baixos para facilitar o acesso e a visibilidade de pessoas em cadeiras de roda. Para a segurança de todos, é importante que os pisos sejam antiderrapantes, firmes, sem buracos ou desníveis; que haja barras de apoio e corrimões nos locais necessários. E não se deve esquecer que as crianças também possuem deficiências e que, portanto, a área de recreação infantil, se existente, e tudo o mais voltado ao público infantil, também deverá ser *disability friendly*.

Para os hotéis que ainda serão construídos, é imprescindível que a questão da acessibilidade seja prevista na fase de projeto. Em termos de custos, melhor pensar em um hotel acessível na sua concepção, do que se realizar reformas e adaptações posteriores¹⁹.

Por outro lado, obviamente que tornar acessível um hotel que já existe não pode se tornar oneroso demais à iniciativa privada e, por isso, importante transcrever o conceito de “adaptação razoável” do artigo 2º da Convenção da ONU.

“Adaptação razoável” significa as modificações e os ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional ou indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que as pessoas com deficiência possam gozar ou exercer, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos humanos e liberdades fundamentais;

Uma excelente opção para a construção ou adaptação dos hotéis é a utilização do chamado “desenho universal”, definido pela Convenção da ONU em comento²⁰, em seu artigo 2º: “significa a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico. O ‘desenho universal’ não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias.”. De fato, como observam Ana Paula de Barcellos e Renata Campante (2012, p.189).

O desenho universal oferece um instrumental que procura responder, a partir de um novo paradigma capaz de dar conta da ampla diversidade humana, à necessidade de se conceber os canais de acesso ao convívio social de modo inclusivo. Essa nova abordagem permite a redução de custos e realiza o potencial de transformação inscrito nesse direito fundamental.

¹⁹ No mesmo sentido, BARCELLOS; CAMPANTE, 2012, p. 185.

²⁰ Também adotado pela ABIH-SP como critério para o Selo de Acessibilidade e de Inclusão Social.

Por sua vez, não bastam as adaptações de infraestrutura e de equipamentos, já que a maneira de lidar e se comunicar com a pessoa com deficiência também devem ser objeto de treinamento dos funcionários dos hotéis e das empresas que eventualmente funcionem dentro deles. O uso da linguagem correta (cuidado com termos inadequados), o respeito pelo ritmo por vezes lento de comunicação e a abordagem apropriada é imprescindível e pode fazer a toda a diferença no atendimento às pessoas com deficiência e seus acompanhantes. Em suma: as atitudes adequadas também são importantíssimas e para tanto, os meios de hospedagem devem investir em treinamento. Nesse sentido, o Relatório Mundial sobre a Deficiência 2011 é claro.

O conhecimento e as atitudes são importantes fatores ambientais que afetam todas as áreas de fornecimento de serviços e vida social. Elevar a conscientização e desafiar as atitudes negativas costumam ser os primeiros passos para a criação de ambientes mais acessíveis para as pessoas com deficiência. (2011, p. 6).

E mais adiante complementa

Mesmo depois que as barreiras físicas forem removidas, as atitudes negativas podem produzir barreiras em todas as áreas. Para superar a ignorância e o preconceito em torno da deficiência, a educação e a sensibilização são necessárias. (Relatório Mundial sobre a Deficiência, 2011, p.177).

Por outro lado, empregar pessoas com deficiência nos estabelecimentos de hospedagem e seus prestadores de serviços também contribui para a acessibilidade hoteleira. De sabença que a Constituição Federal de 1988 (artigo 7º inciso XXX) e a Convenção da ONU (artigo 27) tratam especificamente do direito ao trabalho das pessoas com deficiência. Por sua vez, empresas com cem empregados ou mais são obrigadas a ter seus cargos preenchidos com “beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas”, por conta do disposto na Lei nº 8.213, de 24 de Julho de 1991. No entanto, nada impede que um hotel, por exemplo, mesmo que não se enquadre nos requisitos da referida lei, contrate pessoas com deficiência. Ou, tendo cem empregados ou mais, contratar um número superior ao estipulado pela lei. Não é demais frisar que quase todos os trabalhos podem ser realizados por pessoas com deficiência, e que, no ambiente propício, a maioria das pessoas com deficiência pode ser produtiva. (Relatório Mundial sobre a Deficiência, 2011, p. 243). Apenas a título de ilustração, o ano de 2013 foi declarado como “Ano Iberoamericano para inclusão de pessoas com

deficiência no mercado de trabalho” pela XXII Cúpula Iberoamericana de Chefes de Estado e de Governo, realizada em 2012, em Cádiz, Espanha, no documento chamado “Comunicado Especial sobre la Declaracion del 2013 como Ano Iberoamericano para la Inclusion em el Mercado Laboral de Las Personas com Discapacidad”.

Sendo assim, a hotelaria também deve empreender ações visando a inserção de pessoas com deficiência em seus quadros de colaboradores, não somente nas áreas administrativas como operacionais (áreas de uso comum/públicas). Estará, assim, inserindo um diferencial em seus produtos e serviços, permitindo uma interação amigável e produtiva entre seus hóspedes e funcionários.

CONCLUSÃO

Capacitar a atividade empresarial hoteleira para o desafio de bem atender as pessoas com deficiência não é tarefa fácil pela sua complexidade e investimentos necessários. Por outro lado, com a atual evolução dos processos de parametrização e classificação hoteleira, mais voltados para a autorregulação, os empresários e profissionais da hotelaria tornam-se mais confiantes e responsáveis pelo sucesso dos empreendimentos, lastreados na sua *expertise* e conhecimento do negócio. Nesta toada, é plausível que sejam perfeitamente capazes de estabelecer os critérios de adequação dos hotéis para atender e acompanhar a demanda de um segmento como o das pessoas com deficiência, independente da origem, da época, do objetivo da viagem/estada. Até porque, os investimentos feitos em termos de adequação, seja na construção de novos meios de hospedagem, seja na reforma daqueles existentes, certamente produzirão efeitos por um longo período, resultarão em melhor imagem frente aos consumidores em geral, inclusive em face da concorrência.

Repise-se aqui o entendimento já esposado (CARVALHO, 2012, p. 4335-4352) sobre a inequívoca e exclusiva competência da hotelaria para se autorregular, tendo em vista o caráter eminentemente privado da atividade. Por oportuno, a hotelaria, sendo um dos segmentos mais representativos da atividade turística, com base na lei da demanda e oferta, tem sido capaz de atuar em dois sentidos. Em outras palavras, tanto a oferta vem para atender uma demanda, como a oferta pode gerar uma demanda, ‘criar’ um destino turístico.

Não se descartam de todo os diplomas legais e normativos emanados dos entes públicos cuja função deve ser meramente indicativa, liberando os empresários das

ingerências inoportunas da burocracia estatal. Sob esta ótica, é possível caminhar a passos largos para a consolidação cada vez maior da profissionalização do setor, com a consequente e necessária otimização dos recursos financeiros investidos. Resta, assim, um espaço para que a iniciativa privada se autorregule, criando critérios e parâmetros para a certificação de hotéis com vistas à acessibilidade e não discriminação, para bem receber os consumidores com deficiência.

Por fim, de notar que o presente artigo não pode, por seu espaço limitado, esgotar todas as questões abordadas, mas as autoras esperam ter colocado o tema autorregulação e hotelaria inclusiva em debate, provocando discussões e atitudes efetivas do mercado. Esperam também ter contribuído para que os meios de hospedagem possam receber as pessoas com deficiência cada vez mais com segurança e da melhor maneira possível, especialmente diante de eventos grandiosos que ocorrerão no Brasil. Os direitos de cidadania convivem em sintonia com direitos ao lazer, ao livre mercado, à liberdade de escolha e, por isso mesmo, não se deve esquecer da questão da acessibilidade sem discriminação, visando a eliminação de barreiras físicas e de atitude que possam de alguma maneira dificultar ou impedir que as pessoas com deficiência usufruam dos produtos e serviços hoteleiros. Conscientizar e treinar funcionários, realizar projetos hoteleiros considerando a acessibilidade e adaptar os espaços existentes também é uma forma de cativar esse determinado consumidor, de melhorar ainda mais a imagem do setor e criar competitividade no mercado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, Lucia. *As particularidades da hotelaria*. 2011. Disponível em: <https://docs.google.com/presentation/d/13TfPDR_dBPqKYWzZ7oPWqrnQBWUtM246ofX6Bq3-ueQ/embed#slide=id.i0>. Acesso em 15 mar. 2013.

ANDRADE, Nelson, BRITO, Paulo Lucio de, JORGE, Wilson E. *Hotel: planejamento e projeto*. São Paulo: Senac, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (ABIH-RJ). *Boletim Informativo Online da ABIH-RJ*. Disponível em: <<http://www.riodejaneirohotel.com.br/site/br/ler-abih-online/5864>>. Acesso em: 4 mar. 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS DO ESTADO DE SÃO PAULO (ABIH-SP). Disponível em: <<http://www.abihsp.com.br>>. Acesso em: 9 mar. 2013.

_____. *Pesquisa sobre Acessibilidade nos Meios de Hospedagem*. Disponível em: <<http://www.abihsp.com.br/vmobilidade-inclusao.php>>. Acesso em: 16 mar. 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). Disponível em: <<http://www.abnt.org.br>>. Acesso em: 9 mar. 2013.

_____. ABNT NBR 9050:2004. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. ABNT NBR 15401:2006 - *Meios de hospedagem - Sistema de gestão da sustentabilidade - Requisitos*. Disponível em: <<http://ecoturmatatlantica.files.wordpress.com/2010/09/21425202939-mh-sistema-de-gestao-da-sustentabilidade.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. ABNT NBR 15599:2008. *Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços*. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_21.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. *Guia de implementação do sistema de gestão da sustentabilidade em conformidade com a ABNT NBR 15401*. Rio de Janeiro: ABNT, 2012. Disponível em: <http://portalmpa.abnt.org.br/bibliotecadearquivos/Biblioteca%20de%20Documentos/Guia%2015401%20Meios%20de%20Hospedagem_Impressao.pdf>. Acesso em: 9 mar. 2013.

ASSOCIAÇÃO DE HOTEIS ROTEIROS DE CHARME. Disponível em: <<http://www.roteirosdecharme.com.br>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL (CONMETRO). Resolução nº 07, de 24 de Agosto de 1992. Designa a Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT como o Foro Nacional de Normalização, dentre outras deliberações. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/legislacao/resc/pdf/RESC000017.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil de 24.02.1991*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 05 mar. 2013.

_____. Decreto nº 3.956, de 8 de Outubro de 2001. Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência. Ministério das Relações Exteriores. *Diário Oficial [da] União*, de 09.10.2001, p.1. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/D3956.htm>. Acesso em: 04 mar. 2013.

_____. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados

em Nova York, em 30 de março de 2007. *Centro de Informação e Documentação*, Edições Câmara, Brasília, atualizada em 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 04 mar. 2013.

_____. Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010. Regulamenta a Lei nº 11771/08 que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7381.htm>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Instituto Brasileiro de Pesquisa e Estatística (IBGE). Comunicação Social de 29 de junho de 2012. *Censo Demográfico 2010 – Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência*. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_impresao.php?id_noticia=2170>. Acesso em: 08 mar. 2013.

_____. Instituto Brasileiro de Pesquisa e Estatística (IBGE). *Pesquisa de serviços de hospedagem 2011 – Municípios das capitais*. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=2090>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7853.htm>. Acesso em: 08 mar. 2013.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Lei nº 8.213, de 24 de Julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8213compilado.htm>. Acesso em: 05. mar. 2013.

_____. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em: 07 mar. 2013.

_____. Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Embratur - Instituto Brasileiro de Turismo. *Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos*. Disponível em: <http://downloads.caixa.gov.br/_arquivos/assitencia_tecnica/acessibilidade/Acessibilidade.pdf>. Acesso em: 9 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Especialistas defendem nova cadeia turística para a acessibilidade. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20121124-1.html>. Acesso em: 08 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Portaria nº 100/11. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/legislacao/downloads_legislacao/Portaria_100_2001.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Portaria nº 127/11. Dispõe sobre delegação de competência do Ministério do Turismo - MTur a órgãos da administração pública estadual, municipal e do Distrito Federal, para cadastramento, classificação e fiscalização dos prestadores de serviços turísticos. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/legislacao/downloads_legislacao/portaria_127x_de_28_7_2011.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Portaria nº 130/11. Institui o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur, o Comitê Consultivo do Cadastur - CCCad e dá outras providências. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/legislacao/downloads_legislacao/portaria_130_28jul11.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Acessibilidade no turismo está entre as prioridades do governo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20121130-1.html>. Acesso em: 08 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Manual de Orientações: Turismo e Acessibilidade. Brasília: Ministério do Turismo, 2006. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/18_Manual_Acessibilidade.html>. Acesso em: 9 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/legislacao/downloads_legislacao/Regulamento_sistema_oficial_class_meios_hosp.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem - Manual de Identidade Visual. Disponível em:

<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/documentosClassificacao/Manual_do_Uso_da_Marca.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Pessoa com Deficiência Legislação Federal. Brasília. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) / Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Pessoa com Deficiência (SNPD), 2012. Disponível em: <<http://www.joseneiascari.com.br/public/downloads/12.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2013.

CARBAJALLES, Mariano. *El Estado regulador: hacia un nuevo modelo de Estado*. Buenos Aires: Editorial Ábaco de Rodolfo Depalma, 2006.

CARVALHO, Maria Constança Madureira Homem de. Regulação Econômica da Atividade Hoteleira no Brasil. In: *Anais do XXI ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI*. p. 4335-4352. Uberlândia. 2012. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=233509073ed34320>>. Acesso em: 15 mar. 2013.

CARVALHO, Vinicius Marques de. Desregulação e reforma do Estado no Brasil: impacto sobre a prestação de serviços públicos. In: *Direito regulatório: temas polêmicos*. Maria Sylvia Zanella Di Pietro (org). Belo Horizonte: Fórum, 2003.

CASTELLI, Geraldo. *Gestão hoteleira*. São Paulo: Saraiva, 2006.

COASE, R. H. *The Nature of the Firm (1937)*. Buenos Aires: Editorial Ábaco de Rodolfo Depalma, 2006. Disponível em: <<http://www3.nccu.edu.tw/~jsfeng/CPEC11.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2013.

CUMBRES IBEROAMERICANAS DE JEFES DE ESTADO Y DE GOBIERNO. *XXII Cumbre Iberoamericanas de Jefes de Estado y de Gobierno. Comunicado Especial sobre la Declaracion del 2013 como Ano Iberoamericano para la Inclusion en el Mercado Laboral de Las Personas con Discapacidad*. Disponível em: <<http://segib.org/cumbres/files/2012/03/11-COMESP-INCLUSION-DISCAPACIDAD-ESP.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2013.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella (org.). *Direito regulatório: temas polêmicos*. Belo Horizonte: Fórum, 2003.

FADUL, Élvia. *Regulação no Brasil: dinâmicas contemporâneas na regulação de serviços públicos*. São Paulo: Atlas, 2007.

FARIA, Marina Dias de. FERREIRA, Daniela Abrantes. Diretrizes estratégicas para empresas prestadoras de serviços de lazer extra-doméstico orientadas para consumidores portadores de deficiências. *VI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*. 2009. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos09/133_M%26D%26Z_SEGeT_deficientes.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2013.

FARIA, Marina Dias de. CARVALHO, José Luis Felicio. Lazer Turístico e Marketing Estratégico: um estudo das restrições ao consumo para pessoas com deficiência motora. *VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*. 2010. Disponível em:

<http://www.aedb.br/seget/artigos10/157_SEGET_FARIA&CARVALHO_2010.pdf>.
Acesso em: 09 mar. 2013.

FÁVERO, Eugênia Augusta Gonzaga. *Direitos das pessoas com deficiência. Garantia de igualdade na diversidade*. 2 ed. Rio de Janeiro: WVA, 2007.

GRAU, Eros Roberto. *A ordem econômica na Constituição de 1988*. 5.ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

JUSTEN FILHO, Marçal. *Curso de direito administrativo*. São Paulo: Saraiva, 2005.

MAMEDE, Gladston. *Manual de direito para administração hoteleira*. São Paulo: Atlas, 2004.

MARQUES, Christiani. Direito à Integridade Física e Mental. In: FERRAZ, Carolina Valença e outros (coordenadores). *Manual dos direitos da pessoa com deficiência*. São Paulo: Saraiva, 2012.

MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito administrativo brasileiro*. 29.ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2004.

MISES, Ludwig Von. *As seis lições*. (Trad.) Maria Luiza X. de A. Borges. 6 ed. Rio de Janeiro: Instituto Liberal, 1998.

MOTA, Carolina Theodoro da Silva. Regulação e desregulação: uma discussão sobre o equilíbrio entre mercado e coletividade. In: *Direito regulatório: temas polêmicos*. Maria Sylvia Zanella Di Pietro (org). Belo Horizonte: Fórum, 2003.

NAÇÕES UNIDAS. Comissão Econômica para a América Latina (CEPAL). *Panorama Social da América Latina*. Disponível em: <<http://www.cepal.org/publicaciones/xml/2/48452/PanoramaSocial2012DocIPOR.pdf>>.
Acesso em: 08 mar. 2013.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). BANCO MUNDIAL. *Relatório mundial sobre a deficiência 2011*. Trad. Lexicus Serviços Linguísticos, São Paulo. Disponível em: <http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9788564047020_por.pdf>.
Acesso em: 03 mar. 2013.

PEREIRA DE SOUZA, Sérgio Augusto G. *Premissas de direito econômico*. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

RELAIS & CHATEAUX. Disponível em: <<http://www.relaischateaux.com>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

REVISTA HOTÉIS, ed. 77, 20 jun. 2012. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/materias/11-Trade/8192-Abih-SP-e-Abnt-lancam-Selo-de-Acessibilidade-e-Inclusao-Social-da-hotelaria-paulista>>. Acesso em: 15 mar. 2013.

RIO CONVENTION & VISITORS BUREAU (RCVB). Ano 3. N. 48. Out. 2012. Disponível em:

<<http://www.rcvb.com.br/newsletter/news/?/2,1,2852,2844,1/40/windsor+atlantica+-+premio+travelife.html>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

SARMENTO, Daniel. *Direitos fundamentais e relações privadas*. Lumen Juris. Rio de Janeiro. 2004.

THEOBALD, William F. (Org). *Turismo global*. São Paulo: SENAC, 2002.

TRAVELIFE SUSTAINABILITY SYSTEM – TOUR OPERATORS & TRAVEL AGENTS. Disponível em: <http://www.travelife.org/Tourism_Business_New/TL_awards.asp?p=2>. Acesso em: 10 mar. 2013.

UNITED STATES OF AMERICA. *Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA)*. Disponível em: <<http://www.ada.gov/pubs/adastatute08.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. ESCOLA DE ARQUITETURA. Departamento de Projetos. *Laboratório ADAPTSE*. Disponível em: <<http://www.adaptse.org>>. Acesso em: 09 mar. 2013.