UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
NAIRA YUKARI UEDA

ACESSIBILIDADE DO TRANSPORTE TURÍSTICO FERROVIÁRIO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA: O CASO CURITIBA

CURITIBA
2011

NAIRA YUKARI UEDA

ACESSIBILIDADE DO TRANSPORTE TURÍSTICO FERROVIÁRIO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA: O CASO CURITIBA

Trabalho de graduação apresentado às disciplinas de Orientação e Supervisão de Estágio e Projeto em Planejamento e Gestão de Turismo II e Projeto em Planejamento e Gestão de Turismo II, Curso de Turismo, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Luciane de Fátima Neri

CURITIBA

2011

NAIRA YUKARI UEDA

ACESSIBILIDADE DO TRANSPORTE TURÍSTICO FERROVIÁRIO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA: O CASO CURITIBA

Nota:

COMPOSIÇÃO DA BANCA DE DEFESA

Prof. Luciane de Fátima Neri
Departamento de Turismo
Universidade Federal do Paraná
(Orientadora)

Prof. Dr. Margarete Araujo Teles
Departamento de Turismo
Universidade Federal do Paraná
(Examinador Externo)

Ticiano Rebordão Bruno Pinto
Operacional
Serra Verde Express
(Examinador Externo)

Curitiba,06 de dezembro de 2011.

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Título: Acessibilidade do transporte turístico ferroviário para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida: o caso Curitiba

Autora: Naira Yukari Ueda

Resumo: O transporte turístico ferroviário que perfaz o trajeto Curitiba/Morretes/Paranaguá constitui-se em um importante atrativo da oferta turística da capital paranaense. Devido à tamanha relevância, é fundamental que este seja formatado de modo a oferecer atendimento e prestar serviço de qualidade a todos os públicos. Sendo assim, o presente trabalho tem por objetivo verificar a acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida no transporte turístico ferroviário, através da averiguação da acessibilidade dos vagões, da edificação onde são realizadas a compra de passagens e o embarque e desembarque de passageiros e do sítio eletrônico, além de conferir se os colaboradores estão capacitados para atender pessoas com deficiência. Com base na análise e interpretação dos dados coletados durante o desenvolvimento da pesquisa, foi proposto a melhoria da acessibilidade, cujo intuito é apresentar instrumentos de divulgação acessíveis e treinamento aos funcionários para melhor comunicação e atendimento dessa demanda.

Palavras-chave: Transporte turístico ferroviário, acessibilidade, Serra Verde Express, atendimento de qualidade.

Instituição: Universidade Federal do Paraná

Local: Curitiba - PR

Data: 06 de dezembro de 2011

Dedico este trabalho à minha avó, que sempre foi minha maior incentivadora, acreditando fielmente na minha capacidade de realizar meus sonhos e alcançar meus objetivos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente meus pais, Midori e Eduardo, cujo apoio e incentivo aos meus estudos foram fundamentais para que eu chegasse até aqui. Por cada ensinamento, pela educação que me deram, e por todas as conquistas que alcançamos juntos, com muito esforço e dedicação. Às minhas irmãs, Melina e Larissa, que sempre estiveram presente em minha vida, e que neste ano difícil me deram forças para prosseguir.

À minha avó, Melina, que sempre foi o meu maior exemplo de vida, me mostrando a importância da família e do respeito ao próximo. Só esqueceu-se de me ensinar o que fazer com a saudade que ela deixou, mas tenho certeza que está em um lugar muito melhor agora. Sinto sua falta todos os dias, dos conselhos e das histórias, dos carinhos e dos telefonemas.

Também sou imensamente grata aos meus amigos Aline, Franciele e Wesley, por toda a alegria compartilhada nesses quatro anos de faculdade. À Keila e Juliano, agradeço por dividirem comigo todos os momentos de felicidade, e porque não dizer, de desânimo e angústia sentidos nessa reta final, e saibam que vocês foram essenciais para o meu sucesso, com todo carinho e atenção que me dedicaram. Aos cinco, obrigada por todas as risadas, trabalhos e noites divertidas que passamos juntos!

À professora Luciane Neri, que com muito profissionalismo orientou o desenvolvimento desse trabalho, pela atenção e por todos os conselhos dados ao longo dessa jornada.

Aos mestres que passaram pela minha vida, indispensáveis para a minha formação profissional, e que me mostraram a importância da formação de profissionais bem sucedidos e de qualidade

À Serra Verde Express, que permitiu a realização da pesquisa, além de ter contribuído imensamente para a minha formação como turismóloga.

"A autêntica riqueza da experiência humana perderia parte de sua alegria se não existissem limitações a superar. O cume da colina não teria nem metade de sua maravilha se não houvesse vales obscuros para atravessar."

Halina Boulez

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: 7 PRINCÍPIOS DO DESENHO UNIVERSAL.....38
FIGURA 2: SÌMBOLO INTERNACIONAL DE ACESSO.....39
FIGURA 3: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL (CEGUEIRA) 40
FIGURA 4: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA (SURDEZ).....41
FIGURA 5: SANITÁRIO FEMININO ACESSÍVEL 41
FIGURA 6: SANITÁRIO MASCULINO ACESSÍVEL 41
FIGURA 7: TELEFONE COM TECLADO.....42
FIGURA 8:TELEFONE COM AMPLIFICADOR SONORO.....42
FIGURA 9: ALFABETO EM BRAILLE.....43
FIGURA 10: ALFABETO EM BRAILLE.....44
FIGURA 11: ATENDIMENTO PREFERENCIAL E PRIORITÁRIO.....48
FIGURA 12: ATENDIMENTO ADEQUADO À PESSOAS EM CADEIRA DE RODAS 49
FIGURA 13: ORIENTAÇÃO PARA CONDUÇÃO DE CADEIRA DE RODAS EM ESCADAS.....50
FIGURA 14- CLASSIFICAÇÃO DE FONTES BIBLIOGRÁFICAS.....53
FIGURA 15: ADAPTAÇÃO PARA O ENCAIXE DA RAMPA MÓVEL 59
FIGURA 16: PORTA DE EMBARQUE UTILIZADA NO GERAL 60
FIGURA 17: PORTA DE EMBARQUE LATERAL.....60
FIGURA 18: ESPAÇO DESTINADO À CADEIRA DE RODAS 61
FIGURA 19: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACESSO.....62
FIGURA 20: PORTA DO SANITÁRIO VAGÃO TURÍSTICO.....63
FIGURA 21: PORTA DO SANITÁRIO VAGÃO EXECUTIVO 64
FIGURA 22: BANHEIRO VAGÃO EXECUTIVO.....64
FIGURA 23: DETALHE BANHEIRO VAGÃO EXECUTIVO 65
FIGURA 24: TELEFONE TDD 74
FIGURA 25: CRONOGRAMA 75

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: OUTRAS CONCESSÕES, OUTORGADAS NA BITOLA MÉTRICA, ATÉ O FINAL DO SÉCULO XIX 20
QUADRO 2 : TRENS TURÍSTICOS DO BRASIL 25
QUADRO 3: LEGISLAÇÕES PERTINENTES À ACESSIBILIDADE 32
QUADRO 4: NORMAS BRASILEIRAS DE ACESSIBILIDADE 33
QUADRO 5: ACESSIBILIDADE DO SÍTIO ELETRÔNICO 58
QUADRO 6: VAGÃO EXECUTIVO 62
QUADRO 7: VAGÃO TURÍSTICO 63

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: INVESTIMENTOS 77

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 11
2 REVISÃO DE LITERATURA 14
2.1 TRANSPORTE 14
2.2 TRANSPORTE E TURISMO 15
2.3 TRANSPORTE FERROVIÁRIO 16
2.3.1 Evolução do Transporte Ferroviário 17
2.3.2 Transporte Ferroviário no Brasil 18
2.3.3 Transporte Ferroviário de Passageiros 23
2.4 TRENS TURÍSTICOS 23
2.4.1 Trens Turísticos no Brasil 24
2.4.2 Trem Turístico Curitiba/Morretes/ Paranaguá 26
2.5 ACESSIBILIDADE E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA 27
2.5.1 Legislação 30
2.5.2 Barreiras para as pessoas com deficiência 33
2.5.3 Desenho Universal 34
2.5.4 Símbolos 38
2.5.4.1 Símbolo Internacional de Acesso 38
2.5.4.2 Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Visual (cegueira) 40
2.5.4.3 Símbolo Internacional de Pessoa com Deficiência Auditiva (surdez) 40
2.5.4.4 Símbolos Complementares 41
2.5.5 Comunicação: Braille e LIBRAS 42
2.5.6 Acessibilidade e Turismo 44
2.6 QUALIDADE NO ATENDIMENTO 46
2.6.1 Qualidade no atendimento para deficientes ou mobilidade reduzida 47
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS 52
3.1 TIPO DE PESQUISA 52
3.2 TECNICAS DE PESQUISA 52
3.3 COLETA DE DADOS 54
3.3.1 Construção do instrumento de coleta dos dados 55
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA 57
4.1 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS 57
4.1.1 Acessibilidade do sítio eletrônico para pessoas com deficiência visual 58
4.1.2 Acessibilidade dos vagões para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida 58
4.1.3 Acessibilidade da edificação para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida 65
4.1.4. Entrevista – engenheiro de manutenção 67
4.1.5 Entrevista – Luis Felipe Mastek 68
4.2 INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 69
5. PROJETO DE TURISMO 72
5.1DESCRIÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO 72
5.2 ETAPAS DO PROJETO 72
5.2.1 Descrição das Etapas para a Execução do Projeto 73
5.2.2 Descrição dos Recursos Humanos 76
5.2.3 Descrição do Orçamento e dos desembolsos por etapa 76
5.2.4 Avaliação do retorno do investimento 77
CONSIDERAÇÕES FINAIS 79
REFERÊNCIAS 81

APÊNDICES 86
ANEXOS 98

1 INTRODUÇÃO

O transporte é reconhecido como um dos fatores de maior relevância para o desenvolvimento da atividade turística, constituindo-se do elo de ligação entre o destino indutor e o receptor. Autores como Paige (2001) destacam o transporte como parte da indústria do turismo, sendo um dos três componentes fundamentais do turismo juntamente com a oferta e a demanda. O transporte também pode ser considerado o elemento principal de uma viagem, citando como exemplo o caso dos cruzeiros e trens turísticos.

Essa importância do transporte para o turismo pode ser verificada no caso da cidade de Curitiba, onde um dos principais atrativos que compõem a oferta turística é o trem turístico que perfaz o percurso Curitiba/Morretes/Paranaguá.

O transporte turístico ferroviário oferecido em Curitiba é realizado através da ferrovia Paranaguá- Curitiba, com extensão total de cento e dez quilômetros. Sua construção teve início oficialmente em fevereiro de 1880, com o objetivo de estreitar a relação entre a capital e o litoral do Estado promovendo o desenvolvimento social, além de constituir a ligação do Porto de Paranaguá com o restante do Paraná para escoamento da safra de grãos.

O trem é operado pela empresa Serra Verde Express, constituindo-se em um dos principais atrativos turísticos oferecidos pela capital paranaense. Atualmente é o único trem regular do Brasil, com saídas de segunda à sábado até a cidade de Morretes e aos domingos até Paranaguá, com aproximadamente 110 km de distância. (SERRA VERDE EXPRESS, 2011).

Devido à relevância do transporte turístico ferroviário para a constituição da oferta turística, é imprescindível que este seja formatado de modo a atender e permitir o uso por pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos e gestantes, sendo acessível à todos os públicos. De acordo com dados fornecidos pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em todo o planeta há cerca de 610 milhões de pessoas que apresentam algum tipo de deficiência. Segundo o Censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2002, calcula-se que 24,5 milhões de brasileiros possuem algum tipo de deficiência, o que comprova a importância da acessibilidade. (INSTITUTO ETHOS, 2002)

No Brasil, a partir da promulgação da Constituição de 1988, foram instituídas legislações e normas que previam a promoção do direito das pessoas com

deficiência e mobilidade reduzida, através da acessibilidade ao transporte, à comunicação, ao meio físico e à comunicação.

As normas para a verificação da acessibilidade de edificações, mobiliário, transporte e comunicação são definidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Foram utilizados, fundamentalmente, a ABNT NBR 9050:2004 que dispõe sobre a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edifícios, equipamentos urbanos, mobiliário e transporte por todos, a NBR 14020:1997 que estabelece os princípios gerais para a acessibilidade à pessoa com deficiência em trens de longo percurso, e a NBR 14021: 2005, que institui condições de acesso nos terminais e nos veículos ferroviários, além de equipamentos necessários para que o transporte e o atendimento sejam feitos de maneira eficaz e segura para todas as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Também utilizou-se o Decreto n.5.296 de 2 de dezembro de 2004, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Para tanto, o objeto de estudo do presente trabalho foi o transporte turístico ferroviário que percorre o trecho Curitiba/Morretes/Paranaguá, administrado pela Serra Verde Express. Realizou-se a verificação da acessibilidade dos vagões, do website da empresa e da edificação onde se realiza a compra de passagem e localiza-se estação para embarque de passageiros, com o intuito de descobrir se estes se encontram adequados para o atendimento de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Também foram realizadas entrevistas com colaboradores da empresa, o que possibilitou a obtenção de dados a respeito da procura do passeio por pessoas com deficiência e do atendimento oferecido a essa demanda específica. Portanto, o problema de pesquisa identificado foi: o sistema de transporte turístico ferroviário de Curitiba apresenta condições para atender todos os públicos com conforto, segurança e autonomia?

Em relação às hipóteses, partiu-se do princípio que os vagões do transporte turístico ferroviário de Curitiba atualmente oferecem condições de acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, de acordo com a NBR 14020:1997; que a edificação onde se encontra a bilheteria e estação de embarque está estruturada para receber pessoas com deficiência e mobilidade reduzida de acordo com a NBR 9050:2004; que o website da empresa responsável pelo

transporte turístico ferroviário de Curitiba possui condições de fornecer informações para pessoas com deficiências visuais, e que os funcionários estão preparados para atender qualquer público.

Especifica-se que o objetivo geral consiste em verificar a acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida do sistema de transporte turístico ferroviário de Curitiba, de acordo com as normas vigentes, sendo os objetivos específicos verificar a acessibilidade dos vagões de acordo com a NBR 14020:1997, inventariar a acessibilidade da Estação Ferroviária de Curitiba e verificar se a edificação está de acordo com a NB 9050/2004; averiguar que tipo de treinamento os funcionários receberam para o atendimento de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida; e verificar se o web site da empresa permite a todos os públicos o acesso as informações.

O primeiro capítulo, denominado revisão de literatura, aborda a revisão bibliográfica acerca dos assuntos transporte, transporte e turismo, transporte ferroviário, trens turísticos, trem turístico de Curitiba, acessibilidade e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, barreiras, desenho universal e acessibilidade e turismo, visando o embasamento do trabalho.

O segundo capítulo consiste na metodologia, explicitando os tipos e técnicas de pesquisa, a construção e utilização dos instrumentos de coleta de dados para a obtenção de informações acerca da realidade estudada, além de detalhar como foi feita a tabulação e interpretação dos dados. No quarto capítulo é realizada a análise dos resultados da pesquisa, através da análise dos dados coletados e a interpretação e discussão dos resultados.

A pesquisa realizada teve por objetivo verificar a acessibilidade oferecida atualmente para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos vagões e no edifício da estação ferroviária, bem como as facilidades e dificuldades encontradas na obtenção de informações através do sítio eletrônico e atendimento dos funcionários.

A partir da situação encontrada, apresenta-se o Projeto de Turismo, que busca desenvolver e apresentar instrumentos de divulgação que sejam acessíveis, além de treinamento de funcionários para melhor comunicação e atendimento dessa demanda.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 TRANSPORTE

O transporte consiste, basicamente, no deslocamento de pessoas ou cargas de um local para outro. Nos primórdios da humanidade, todo o peso era transportado pelo próprio homem, de acordo com sua capacidade física. Após o início do escambo, ou seja, a troca de mercadorias, foram domesticados animais que além de fornecerem carne, leite e pele, ampliaram a capacidade de transporte. O desenvolvimento da agricultura diversificou as mercadorias a serem trocadas, e impulsionado pela necessidade, o home inventou a roda, que permitiu a construção de veículos puxados por animais domésticos, ampliando drasticamente a capacidade de carga transportada. Com a crescente dificuldade de negociar as trocas, criaram-se referenciais de valor (dinheiro), o que permitiu o aperfeiçoamento da velocidade e da capacidade de carga dos veículos. (RODRIGUES, 2007)

Os povos ribeirinhos e litorâneos, para transpor as águas, trabalharam na construção de barcos e jangadas movidos a remo e vento, para assim conseguirem se deslocar e transportar mercadorias. O advento da Revolução Industrial proporcionou a criação da máquina à vapor e a substituição da madeira pelo aço, o que gerou a construção de embarcações com maior porte e que baratearam o custo do transporte aquático. Já no início do século XX, com a invenção do avião, o homem passou a transportar mercadorias e se locomover através do ar, tendo como principal vantagem a rapidez. (RODRIGUES, 2007)

Pode-se notar que o transporte está diretamente ligado ao desenvolvimento da civilização moderna, integrando o funcionamento da sociedade e atuando como instrumento fundamental de fomento para o desenvolvimento econômico de uma localidade, viabilizando a troca de mercadorias entre as regiões produtoras e consumidoras (RODRIGUES, 2007) e o deslocamento de pessoas de um lugar para outro, sendo este impulsionado por motivos diversos.

Os meios de transporte podem ser clasśificados como aquáticos, aéreos ou terrestres. De acordo com Torre (2002):

1. O transporte aquático pode ser marítimo, fluvial ou lacustre.
2. O transporte aéreo presta os serviços regulares, fretados (*charter*), aluguel de pequenos aviões, aviões particulares e helicóptero.

3. Os transportes terrestres consistem no trem (serviço regular e turístico), ônibus (serviço regular, turístico e de fretamento), carros (de aluguel, de serviço turístico, táxis e particulares), instalações com mecanismos especiais (funicular e teleférico), *trailers (*de aluguel e particulares), motos (de aluguel e particulares) e bicicletas (de aluguel e particulares)

Já Ansarah (2000) classifica os modais de transporte de passageiros como aéreo, rodoviário, ferroviário e hidroviário, não considerando o transporte ferroviário como um elemento do transporte rodoviário. Como principais interfaces entre os modais, podem ser citados os aeroportos e heliportos, estações ferroviárias, portos e estações rodoviárias.

2.2 TRANSPORTE E TURISMO

O transporte é reconhecido com um dos elementos fundamentais para o desenvolvimento do turismo, uma vez que fornece a ligação essencial entre a localidade de destino e a de origem, tornando possível o deslocamento de pessoas que viajam por diversos motivos, como férias, negócios, saúde e lazer. Freqüentemente, o transporte se caracteriza como o ponto focal da atividade turística, podendo ser exemplificado com os cruzeiros marítimos e viagens de trem, onde o próprio deslocamento caracteriza-se como a atração principal. "Neste caso, o meio de transporte forma um contexto e um ambiente de controle, para os movimentos dos turistas, entre as destinações e as atrações, muitas vezes formando um roteiro". (PAGE, 2001, p. 16)

Para Ansarah (2000), o transporte de passageiros no turismo, exceto em operações específicas como fretamentos exclusivos para viagens turísticas, é absorvido pela infra-estrutura de transporte de passageiros oferecida pela localidade, o que dificulta a obtenção de dados de quantos, do total de passageiros dos meios de transporte, são turistas. Assim, como defende Torre (2002, p. 7):

> referir-se ao transporte implica estar ciente de que este é um elemento socioeconômico, que seu conjunto não foi criado em função do traslado turístico. Pelo anteriormente citado, a função do transporte da sua qualidade de serviço específico e separando-o do sistema que integra, uma vez imersa no âmbito turístico, permite identificar o serviço e os meios que o realizam, Assim, o transporte turístico, a diferença de outros serviços turísticos, é o elemento ou recurso que forma a base da distribuição

> geográfica que obedece aos movimentos turísticos, que pode ser turismo receptivo, emissor ou interno.

O transporte turístico pode ser classificado, de acordo com Badaró (2004, p.26):

> • transporte para excursões – o realizado em âmbito municipal, interestadual ou internacional, para o atendimento de excursões organizadas por agências de turismo;
> • transporte para passeio local – o realizado para visita aos locais de interesse turístico de um município ou de suas vizinhanças, organizado por agências de turismo;
> • transporte para traslado – o realizado entre as estações terminais de embarque e desembarque de passageiros, os meios de hospedagem e os locais onde se realizam eventos turísticos, como parte de serviços respectivos organizados por agências de turismo;
> • transporte especial – o ajustado diretamente pelo usuário com a transportadora turística.

Deste modo, pode-se perceber a importância do transporte para a realização e desenvolvimento da atividade turística, sendo esta relevância ressaltada por Lamb e Davidson (1996 *apud* Page 2001), quando citam que o transporte é um dos três elementos fundamentais para o turismo juntamente com o produto e o mercado turístico, e que sem o transporte grande parte das formas de turismo não poderiam existir.

2.3 TRANSPORTE FERROVIÁRIO

O transporte ferroviário é realizado sobre ferrovias, constituídas por dois trilhos paralelos sobre os quais deslizam os trens. "O trem inclui uma série de vagões puxados por uma locomotiva, os trilhos, pátios, estações com prédios complementares e outras instalações auxiliares de serviço". (TORRE, 2002, p.97).

Podem-se classificar as ferrovias de acordo com seu uso, natureza do terreno e serviço que presta. (TORRE, 2002)

Em função do seu uso:

- Serviço regular: utilizado para o traslado de trens e passageiros e possui itinerário fixo, sendo que na maioria dos países é operado pelo Estado. Também existem empresas privadas que oferece serviços basicamente turísticos;
- Serviço especial: ocorre quando grupos de pessoas alugam o trem para realizarem percursos especiais;

Em função da natureza do terreno:

- Terrestres: os trilhos paralelos sob os quais deslizam os trens estão em terra;
- Aéreas: os trens são suspensos dos trilhos, elevados através de estruturadas tramadas.

Em função do serviço que presta:

- Trens de passageiros: transportam pessoas, bagagens e correspondências. Será explicitado mais a respeito no capítulo "Transporte Ferroviário de Passageiros".
- Trens de carga: são utilizados para transporte de material, podendo ser trens unitários ou trens locais. Os unitários levam apenas um único produto de mesma origem para o mesmo destino, utilizando-se o mesmo tipo de equipamento. Os locais oferecem serviço comum de carga entre estações intermediárias e terminais da malha ferroviária. Podendo mobilizar todo tipo de embarque, vagões inteiros ou não.
- Trens de carga e passageiros: podem transportar tanto carga quanto passageiros, dividindo-se em trens especiais, trens mistos e serviço expresso.

1. Trens especiais: pode ser utilizado tanto pra carga quanto para passageiros, e podem transportar produtos de difícil manipulação ou perigosos para mover máquinas de grandes dimensões ou que precisem de cuidados especiais;
2. Trens mistos: a principal diferença com o trem especial é que este possui horário fixo de chegada e saída, além de contar com lugares de segunda classe para passageiros e transportar produtos perecíveis;
3. Serviço expresso: é integrado aos trens de passageiros, e transporta pacotes e encomendas de menos de um vagão inteiro. Os vagões são integrados por várias plataformas que transportam até 3 contêineres cada, o que permite menores requerimentos de força motriz, causam menos danos às mercadorias e reduzem a média do frete do contêiner

2.3.1 Evolução do Transporte Ferroviário

A máquina a vapor foi desenvolvida por James Watt, aperfeiçoando a descoberta de Newcomen, em 1705, após o advento da Revolução Industrial na Inglaterra. O surgimento das ferrovias teve início com o apoio que os empresários

ingleses ofereceram à George Stephenson, que apresentou a primeira locomotiva no ano de 1814, devido à necessidade de uma rede de transportes que pudesse enviar o contínuo aumento na produção de minérios e mercadorias aos mercados consumidores. (ANTT, 2011)

No ano de 1825 Stephenson construiu a "Locomotion", que tracionou uma composição ferroviária por um trecho de 15 quilômetros, entre Stockton e Darlington, a uma velocidade próxima dos 20 quilômetros por hora. Juntamente com o seu filho, Robert Stephenson, fundou a primeira fábrica de locomotivas do mundo, sendo considerado o inventor da locomotiva a vapor e construtor da primeira estrada de ferro. Já na segunda metade do século XIX, já existiam pelo menos 3.000 quilômetros de via férrea na Europa e 5.000 nos Estados Unidos. (ANTT, 2011)

2.3.2 Transporte Ferroviário no Brasil

As primeiras iniciativas no país em relação à construção de ferrovias começaram a ser formuladas a partir de 1928, com o Governo Imperial autorizando, através de uma Carta da Lei, a construção e exploração de estradas no geral, aspirando a interligação das regiões do Brasil.

Segundo o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT), em 31 de outubro de 1835 o Governo Imperial consubstanciou a concessão para o início da construção de ferrovias no Brasil, através da Lei n.º 101. Esta estabelecia privilégio, pelo prazo de 40 anos, às empresas que se propusessem a construir estradas de ferro que interligassem os estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Bahia. Porém, as perspectivas de lucro não foram suficientemente altas para atrair investimentos, e não houve o interesse almejado. Assim, o Governo promulgou a Lei nº 641 em 26 de julho de 1852, estimulando as empresas nacionais e estrangeiras a construírem estradas de ferro em qualquer região do Brasil, promovendo vantagens como isenções e garantia de juros sobre o capital investido.

A evolução da ferrovia no Brasil se deve principalmente à Irineu Evangelista de Souza, posteriormente nomeado Barão de Mauá, que em 1852 recebeu do Governo Imperial a concessão para a construção e exploração de uma linha férrea. Os primeiros trilhos implementados no país ligavam os pontos de Porto de Estrela, na Baía de Guanabara à Raiz da Serra, perto da cidade de Petrópolis, no

Rio de Janeiro. A primeira seção, de 14,5 km e bitola de 1,68m, foi inaugurada pelo então imperador D. Pedro II, no dia 30 de abril de 1854. (DNIT, 2011)

A Estrada de Ferro Mauá, cujo nome foi uma homenagem ao Barão de Mauá, trouxe como principal contribuição a introdução da primeira operação intermodal do Brasil, realizando a integração do transporte aquaviário e ferroviário. Assim, sob a responsabilidade da empresa "Imperial Companhia de Navegação a Vapor e Estrada de Ferro Petrópolis", as embarcações faziam o trajeto inicial até o fundo da Baía de Guanabara, e o trem se incumbia do transporte terrestre até a Raiz da Serra, adjacente a Petrópolis. (DNIT, 2011)

Para tracionar a composição que inaugurou a Estrada de Ferro Mauá, foi utilizada a locomotiva Baroneza, construída em 1852 por Willian Fair Bairns & Sons, em Manchester, Inglaterra. Foi a primeira locomotiva a vapor a circular no Brasil e retiraram-na de circulação após 30 anos de uso. Devido à sua importância para a história do ferroviarismo no país, o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional transformou-a em monumento cultural, e atualmente a Baroneza faz parte do acervo do Centro de Preservação da História Ferroviária no Rio de Janeiro. (DNIT, 2011)

Em 8 de fevereiro de 1858 foi inaugurada a segunda ferrovia no Brasil, a The Recife and São Francisco Railway Company, cujo objetivo era interligar a vila do Cabo, em Pernambuco, às margens do Rio São Francisco. A ferrovia foi organizada em Londres, em 1853, sendo assim a primeira companhia ferroviária inglesa a operar no país. (SETTI, 2008)

Já a Companhia Estrada de Ferro D. Pedro II foi inaugurada em 29 de março de 1858, com trecho inicial de 47,21 km, entre as Estações do Campo (atual D. Pedro II) e Queimados, no Rio de Janeiro. A ferrovia chegou a Belém (atual Japeri) no final do ano de 1858 e transpôs a Serra do Mar, alcançando a Barra do Piraí em 1864. A ferrovia é considerada uma das mais importantes obras da engenharia ferroviária do Brasil, principalmente na transposição dos 412 metros de altura da Serra do Mar, com a realização de cortes, aterros e perfurações de túneis. Após a Proclamação da República, em 1889, a Estrada de Ferro D. Pedro II transformou-se em Estrada de Ferro Central do Brasil, constituindo-se em um dos principais eixos de desenvolvimento do país. (SETTI, 2008). Assim, um dos fatos mais importantes na história do desenvolvimento da ferrovia no Brasil ocorreu no dia 8 de julho de 1877, quando os trilhos da Estrada de Ferro São Paulo (inaugurada em 1867) se

uniram com os da E.F. D. Pedro II, proporcionando a ligação Rio- São Paulo, unindo as duas mais importantes cidades do país.

Em São Paulo, a primeira ferrovia construída foi a São Paulo Railway, para unir o Porto de Santos ao interior. Para o trecho da Serra do Mar, (SETTI, 2008, p. 19)

> foi utilizado um sistema funicular com tração por cabos de aço sobre roldanas, acionados por máquinas a vapor fixas, que se desenvolvia por 8 km vencendo uma diferença de altitude de cerca de 750 metros, movimentando os vagões para subida ou descida engatados a veículos especiais equipados com freios, os serrabreques.

Assim, no final do século XIX foi iniciada a construção da Serra Nova, que constituía-se de um novo sistema funicular paralelo ao original. Esse sistema utilizava máquinas fixas de maior potência e cabos que eram fixados a pequenas locomotivas equipadas com freios especiais, os locobreques. Apesar da São Paulo Railway deter o monopólio do transporte ferroviário para o litoral, a empresa não prosseguiu a expansão para além dos limites de Jundiaí, o que estimulou um grupo de fazendeiros a fundar uma nova empresa, a Companhia Paulista de Estradas de Ferro, para construir a linha que ligava Jundiaí e Campinas ao interior. (DETTI, 2008)

Até o final do século XIX foram outorgadas outras concessões na bitola métrica, dentre as quais ganham destaque:

Ferrovia	**Data de Inauguração**
Companhia Mogiana	03/05/1875
Companhia Sorocabana	10/07/1875
Central da Bahia	02/02/1876
Santo Amaro	02/12/1880
Paranaguá a Curitiba	19/12/1883
Porto Alegre a Novo Hamburgo	14/04/1884
Dona Tereza Cristina	04/09/1884
Corcovado	09/10/1884

QUADRO 1: OUTRAS CONCESSÕES, OUTORGADAS NA BITOLA MÉTRICA, ATÉ O FINAL DO SÉCULO XIX
FONTE: Departamento Nacional de Infraestrutura de Transporte

Dentre as ferrovias citadas no quadro acima, enfatiza-se a implantação da Paranaguá – Curitiba, considerada um marco de excelência da engenharia ferroviária do país. Na época de sua construção, o projeto foi considerado irrealizável por muitos técnicos europeus. Apesar das inúmeras dificuldades, os 110 km de ferrovia foram construídos em menos de 5 anos, sendo inaugurado em 17 de novembro de 1883 o tráfego regular do trecho Paranaguá-Morretes. A ferrovia em questão contempla 420 obras de arte, incluindo túneis, pontes e viadutos de grande vão, sendo que o ponto mais elevado da linha está a 955 m acima do nível do mar. (DNIT, 2011)

A implantação de ferrovias no Brasil enfrentou dificuldades desde a sua concepção, principalmente devido à falta de financiamentos internos e externos. Durante o período Imperial, apenas 9.583 km de ferrovias foram construídas, entre a capital, Rio de Janeiro e quatorze províncias. Durante o governo do Marechal Floriano Peixoto foi oficialmente iniciada a ligação do Nordeste à malha ferroviária, entre os estados de Alagoas, Pernambuco, Paraíba e Rio Grande do Norte. Entre os anos de 1890 e 1895 foram construídas mais 3.383 km de estradas de ferro, mas devido às constantes crises, o ritmo de obras foi diminuindo gradativamente, e quando as atividades de construção foram retomadas, apenas 2. 713 km de novas ferrovias haviam sido concebidas. (SETTI, 2008)

No início do século XX foi assinado o Tratado de Petrópolis entre Brasil e Bolívia, que determinava a construção da Estrada de Ferro Madeira Mamoré, considerada difícil devido à presença de cachoeiras nos rios Madeira e Mamoré. Foi finalizada em 1912, e atualmente encontra-se desativada. Também foram elaboradas outras ferrovias, concluindo a ligação entre São Paulo e Porto Alegre, interligando o Rio de janeiro com Curitiba, Porto Alegre, Santana do Livramento e Montevidéu. A Primeira Guerra Mundial influenciou negativamente na evolução da malha ferroviária no país, uma vez que reduziu os investimentos em construção e equipamentos. Até o ano de 1948 havia, no total, 35.623 km de ferrovias no Brasil, número que em 1964 baixou para 32.123 km, devido à extinção de ramais considerados antieconômicos. (SETTI, 2008)

Quando foi comemorado o 1° Centenário da Independência do Brasil, o sistema ferroviário do país contava com 29.000 km de extensão, além de 2.000 locomotivas a vapor e 30.000 vagões em funcionamento. Entre o período de 1922 a 1954 ocorreram alguns fatos relevantes para o transporte ferroviário, dentre eles a

introdução da tração elétrica (1930) para substituir em alguns trechos a tração a vapor e a substituição da tração a vapor pela diesel elétrica (1939). (DNIT, 2011)

Com a necessidade de modernização para que as ferrovias suportassem o tráfego pesado de minérios de ferro, em 1942 foi criada a Companhia Vale do Rio Doce, que absorveu a Estrada de Ferro Vitória a Minas. No fim da década de 1930 o governo do então presidente Getúlio Vargas iniciou a reorganização das estradas de ferro e a promoção de investimentos pela encampação de empresas nacionais e estrangeiras que estavam em situação financeira crítica. Essa encampação das estradas de ferro pela União tinha como principais objetivos evitar a brusca suspensão do tráfego, precaver o desemprego, proporcionar a melhoria operacional, além da reorganização administrativa e a recuperação de linhas e material rodante.

Desse modo, a União incorporou ao seu patrimônio inúmeras estradas de ferro, cujas administrações ficaram sob responsabilidade da Inspetoria Federal de Estradas (IFE), um órgão do Ministério da Viação e Obras Públicas, encarregado de reger as rodovias e ferrovias federais. Posteriormente, a IFE deu origem ao Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER) e ao Departamento Nacional de Estradas de Ferro (DNEF) em 28 de março de 1941. Em dezembro de 1974 o DNEF foi abolido, e seus encargos foram transferidos para a Secretaria-Geral do Ministério dos Transportes e para a Rede Ferroviária Federal S.A. – RFFSA. (DNIT, 2011)

Ainda segundo o DNIT (2011), a política de incentivos à construção de ferrovias adotada pelo Governo Imperial trouxe conseqüências ao sistema ferroviário que persistem até hoje, tais como:

- Grande diversidade de bitolas que vem dificultando a integração operacional entre as ferrovias;
- Traçados das estradas de ferro excessivamente sinuosos e extensos;
- Estradas de ferro localizadas no país de forma dispersa e isolada.

A questão das bitolas vem sendo levantada desde a escolha da bitola de 1,676 para a Estrada de Ferro Mauá e da de 1,60m para as demais ferrovias pioneiras, sendo que a explicação considerada mais plausível para Setti (2008) é a da disponibilidade de material na Inglaterra que precisava ser exportado, pois o Parlamento Britânico já havia definido que o padrão de bitola utilizada no país seria de 1,435m. A Estrada de Ferro do Amapá é a única ferrovia do Brasil com a bitola

normal de 1,435m, também encontrada nas novas linhas de metrô da cidade de São Paulo. O Rio de Janeiro foi a primeira província a utilizar bitolas estreitas de 1,10m (métrica), o que mais tarde tornou-se crescente principalmente devido a fatores econômicos e por exigir condições geométricas mais simples. Porém, essas condições mais simples "deixaram como herança linhas com traçados ruins, que até hoje prejudicam o desempenho das ferrovias e aumentam os custos, independente da bitola. (SETTI, 2008, p. 21).

2.3.3 Transporte Ferroviário de Passageiros

Os trens de passageiros são aqueles que transportam pessoas, bagagens e correspondências, podendo ser classificados, de acordo com Torre (2002), em:

- Serviço estrela: é considerada a melhor opção para viajar, devido ao conforto, comodidade, serviço personalizado e luxo, Possui vagões dormitórios, assentos reclináveis, serviço de restaurante e vagão bar.
- Dormitórios: recomendados para viagens longas, podem ser em cabina ou cabina privativa. A cabina caracteriza-se por um quarto individual com poltrona que se transforma em cama. Já a cabina privativa é um quarto privado mais espaçoso, com poltronas maiores durante o dia e duas camas durante a noite.
- Primeira especial: constituídas de assentos numerados e reclináveis, e a principal vantagem é o baixo custo;
- Primeira regular: são assentos numerados localizados em vagões reformados;
- Vagão restaurante e vagão bar: reservados para alimentação e entretenimento.

2.4 TRENS TURÍSTICOS

De acordo com Fraga (2007) a definição de trem turístico é um desafio conceitual, uma vez que se pode listar duas vertentes: na primeira, afirma-se que em qualquer ferrovia que tenha algum potencial turístico há a possibilidade de se trabalhar o desenvolvimento do produto trem turístico. Na segunda, o trem turístico é

visto como um equipamento isolado, no qual a experiência de uso se torna a própria experiência turística e de lazer, e que serviços turísticos são acrescentados a oferta primária, ou seja, o transporte.

No Brasil, o uso do trem como transporte turístico defronta-se com dificuldades mais graves que os problemas de conceituação citados acima, sendo elas: (BENI, 1997)

- o país não possui tradição de se usar o trem como transporte turístico, o que acarretou em toda a política de transporte de massa sendo calcada na rodovia e na indústria automobilística;
- a indústria ferroviária do Brasil não foi sensível ao empregar o trem como meio de transporte para o turismo de massa.

2.4.1 Trens Turísticos no Brasil

Apesar das dificuldades geradas principalmente pelos problemas citados acima, há no país um número considerável de trens turísticos em circulação autorizados pela Agência Nacional de Transporte (ANTT). Os interesses das operadoras de trens são representados pela Associação Brasileira das Operadoras de Trens Turísticos Culturais (ABOTTC), cujo objetivo é promover o crescimento e desenvolvimento do setor, além de incrementar a atividade turística do país através do estímulo do uso dos trens em operação e promover a visibilidade para o setor perante o mercado turístico nacional e internacional. (ABOTTC, 2010)

A Agência Nacional de Transporte (ANTT), visando preservar e estimular o transporte não regular de passageiros que possuam finalidade turística, histórica cultural e /ou comemorativa, regulamentou a atividade que atua sob o regime de autorização com base na legislação vigente e particularmente na Lei 10.233/2001, que dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre e a criação da Agência em questão. Esses transportes não regulares são operados por diferentes empresas e entidades, não possuindo caráter de exclusividade e obrigação de regularidade e dependerem de programas e condições locais de interesse de turistas e visitantes. Como não visam o atendimento de necessidades imprescindíveis da população, prestam serviços diferenciados. (ANTT, 2010)

Ainda de acordo com a Agência Nacional de Transportes Terrestres, existem 32 trens turísticos operando no país, sendo eles:

N°	Linha	Autorização
1	São João Del Rei/Tiradentes (MG)	Resolução 468/04/ANTT
2	Trem da Serra Gaúcha (RS)	Resolução 484/04/ANTT
3	Trem da Estrada Real - Paraíba do Sul/Cavarú (RJ)	Resolução 508/04/ANTT
4	Trem do Pantanal (MS)	Resolução 509/04/ANTT
5	Rio Pardo/Cachoeira do Sul (RS)	Resolução 716/04/ANTT
6	Trem do Frevo (Recife/PE)	Resolução 865/05/ANTT
7	Trem de Tubarão (SC)	Resolução 965/05/ANTT
8	Trem da Criança (Recife/PE)	Resolução 1164/05/ANTT
9	Trem do Caçador (Caçador/SC)	Resolução 1165/05/ANTT
10	Trem de Tangará (Tangará/SC)	Resolução 1183/05/ANTT
11	Trem de Capinzal (Capinzal/SC)	Resolução 1184/05/ANTT
12	Trem de Cascavel (Cascavel/PR)	Resolução 1223/05/ANTT
13	Trem Brás-Mooca (São Paulo/SP)	Resolução 1293/06/ANTT
14	Trem do Frevo (Recife/PE	Resolução 1317/06/ANTT
15	Trem Mariana - Ouro Preto (MG)	Resolução 1437/06/ANTT
16	Trem do Forró (PE)	Resolução 1480/06/ANTT
17	Trem do Forró (PB)	Resolução 1483/06/ANTT
18	Trem do Matuto (PE)	Resolução 1486/06/ANTT
19	Trem Morretes-Antonina (PR)	Resolução 1494/06/ANTT
20	Rio Negrinho - Rio Natal (SC)	Resolução 1545/06/ANTT
21	Trem Campinas - Jaguariúna (SP)	Resolução 1549/06/ANTT
22	Trem das Termas	Resolução 1583/06/ANTT
23	Trem Fenavodka	Resolução 1614/06/ANTT
24	Trem Campinas – Jaguariúna	Resolução 1649/06/ANTT
25	Trem da Criança (Recife/PE)	Resolução 1650/06/ANTT
26	Trem do Corcovado	Resolução 1834/07/ANTT
27	Trem do Frevo	Resolução 1837/07/ANTT
28	Trem comemorativo Curitiba/Guarapuava/Cascavel (PR)	Resolução 1886/07/ANTT
29	Trem Ferroviário (PB)	Resolução 2041/07/ANTT
30	Trem do Forró (PE)	Resolução 2049/07/ANTT
31	Trem Comemorativo 100 anos da Maria Fumaça (PB)	Resolução 2303/07/ANTT
32	Curitiba/Morretes/Paranaguá (PR)	Resolução 1884/07/ANTT

QUADRO 2 : TRENS TURÍSTICOS DO BRASIL.
FONTE: Agência Nacional de Transportes Terrestres

2.4.2 Trem Turístico Curitiba/Morretes/ Paranaguá

O serviço de transporte turístico ferroviário operado pela Serra Verde Express, responsável pelo trecho Curitiba/Morretes/Paranaguá, atualmente é o único trem turístico regular do Brasil, ou seja, com saídas diárias e horários fixos de partida e chegada. Isso se deve ao fato da empresa deter o direito de duas faixas de descida (uma para o trem e outra para a Litorina) e duas de subida, todas com horários pré-determinados e diários. O transporte de carga, a manutenção das vias e o controle do CCO (Centro de Controle de Operações) são realizados pela empresa América Latina Logística (ALL), sendo que a cessão das locomotivas para tração do trem turístico também são responsabilidade da ALL. A litorina, por ser um veículo auto-motriz , é de encargo da Serra Verde Express. (SERRA VERDE EXPRESS, 2011)

As primeiras atividades referentes à privatização por concessão se deram a partir do encerramento das operações da Rede Ferroviária Federal S/A – RFFSA, no ano de 1996. Posteriormente, mais exatamente no dia 1 de março de 1997, a Serra Verde Express viria a assinar o contrato de concessão, definindo as obrigações econômicas para com a RFFSA e a ALL. A primeira viagem foi realizada apenas no dia 1 de maio de 1997 com quatro vagões em sua composição, devido à necessidade de restauração dos mesmos. Atualmente, para a realização do trajeto Curitiba – Morretes são disponibilizados dois diferentes veículos: a Litorina Luxo e o Trem. (SERRA VERDE EXPRESS, 2011)

A litorina Luxo, Ou Great Brazil Express, é o primeiro trem turístico de luxo do Brasil, sendo o único no sistema automotriz, ou seja, com tração própria. Começou a operar no dia 22 de maio de 2008, e seu interior faz menção época de ouro das viagens de trem, com móveis de madeiras nobres, poltronas de couro, sofás de veludo e decoração representando a fauna e flora do país, além de contar com bar e guia bilíngüe. As saídas acontecem todos os sábados, domingos e feriados às 9h15min, da Estação Rodoferroviária de Curitiba. (SERRA VERDE EXPRESS, 2011)

O trem é puxado por uma locomotiva, e sua composição pode alcançar até 19 vagões, totalizando o limite máximo de 1040 passageiros. Os vagões são divididos em 4 classes, sendo eles o econômico, turístico, executivo e camarote, cuja diferenciação se faz pelo serviço de bordo oferecido, presença de guia em português ou bilíngüe e acomodação. (SERRA VERDE EXPRESS, 2011)

2.5 ACESSIBILIDADE E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A acessibilidade é definida pelo Decreto n° 5.296 de 2 de dezembro de 2004 como a condição para a utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, (BRASIL, 2004)

Um importante marco sobre a acessibilidade para as pessoas com deficiência foi a Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em 13 de dezembro de 2006, em reunião da Assembléia Geral para comemorar o Dia Internacional dos Direitos Humanos. (BRASIL, 2007). A ONU (2006) definiu pessoas com deficiência como:

> aquelas que têm impedimentos de longo prazo deficiência física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com os outros.

Para possibilitar às pessoas com deficiência viver com autonomia e segurança, a ONU estipulou que os Estados Partes deveriam adotar as medidas adequadas para assegurar-lhes o acesso, em igualdade de chances com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, além de outros serviços e instalações abertos ou propiciados ao público, tanto na zona urbana como na rural. Estas medidas incluem a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, sendo citado, entre outros, edifícios, rodovias, meios de transporte, instalações internas e externas, escolas, moradias, hospitais e informações, comunicações e outros serviços, como serviços eletrônicos e serviços de emergência. (ONU, 2006)

Também foi estipulado que os Estados Partes deveriam tomar medidas apropriadas para: (ONU, 2006)

- Desenvolver e monitorar a implementação de padrões e diretrizes mínimos para a acessibilidade dos serviços e instalações abertos ou oferecidos ao público;
- Garantir que as entidades privadas que oferecem instalações e serviços abertos ou oferecidos ao público levem em consideração todos os aspectos relativos à acessibilidade para pessoas com deficiência;

- Proporcionar a todas as pessoas envolvidas uma capacitação sobre as questões de acessibilidade enfrentadas por pessoas com deficiência;
- Instituir nos edifícios e instalações abertas ao público sinalização em braile e em formatos de fácil leitura e compreensão;
- Apresentar formas de atendimento pessoal ou assistido por animal e formas intermediárias, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua de sinais (libras), para facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público;
- Promover outras formas adequadas de atendimento e apoio a pessoas com deficiência, a fim de garantir-lhes seu acesso a informações;
- Promover o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, inclusive à internet;
- Promover o desenvolvimento, a produção e a disseminação de sistemas e tecnologias de informação e comunicação em fase inicial, para que estes sistemas e tecnologias se tornem acessíveis a um custo mínimo.

No Brasil, a Constituição Brasileira defende que toda pessoa com deficiência deve ter as mesmas oportunidades e alcançar a sua independência social e econômica para integrar-se plenamente na sociedade, como parte de um processo em defesa da cidadania e do direito à inclusão social da pessoa com deficiência (BRASIL, 2009a).

O conceito de pessoa com deficiência é definido pelo Decreto Federal n.º 914/1993, que institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, e dá outras providências, como "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."

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) os resultados do Censo 2000 mostraram que no Brasil 24,6 milhões de pessoas, ou 14,5% da população total, apresentaram algum tipo de incapacidade ou deficiência, como dificuldade de enxergar, ouvir, locomover-se ou alguma deficiência física ou mental. Aproximadamente 150 mil pessoas se declararam cegas, dentre 16,6 milhões de pessoas com algum grau de deficiência visual. Já entre os 5,7 milhões

com algum grau de deficiência auditiva, um pouco menos de 170 mil se declararam surdos. O conceito utilizado no Censo 2000 para caracterizar as pessoas com deficiência, que compreende diversos graus de severidade na capacidade de enxergar, ouvir e locomover-se, é compatível com a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), divulgada em 2001 pela Organização Mundial de Saúde (OMS). (IBGE, 2005)

A Organização Mundial da Saúde (OMS) classifica as deficiências como: deficiência física (tetraplegia, paraplegia e outros), deficiência intelectual (leve, moderada, severa e profunda), deficiência auditiva (total ou parcial), deficiência visual (cegueira total e baixa visão) e deficiência múltipla (duas ou mais deficiências associadas). Ainda se soma a este grupo as demais parcelas da população que possuem mobilidade reduzida. (BRASIL, 2009a)

- Deficiência intelectual ou mental: o funcionamento intelectual da pessoa é consideravelmente inferior à média, com manifestação antes dos dezoitos anos, e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunicação, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho. Conhecida anteriormente como retardo mental ou deficiência mental, atualmente é reconhecida como deficiência intelectual
- Deficiência física: quando a pessoa apresenta alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo, ocasionando o comprometimento da função física, podendo apresentar-se sob a forma de perda total ou parcial das funções motoras do(s) membro(s) inferior(es) e/ou superior(es), perda total ou parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo ou perda total de um determinado segmento de um membro superior ou inferior (amputação).
- Deficiência auditiva: representa a perda da capacidade de ouvir, seja perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas freqüências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. A pessoa surda é aquela que apresenta um rebaixamento auditivo parcial ou total, causando prejuízo na compreensão dos sons.
- Deficiência visual: pode ser caracterizada como cegueira (apresenta desde ausência total de visão até a perda da percepção luminosa.) ou como baixa

visão (apresenta desde a capacidade de perceber luminosidade até o grau em que a deficiência visual interfira ou limite seu desempenho)

- Pessoa surdo cega: definida como aquela que tem perda substancial de visão e audição, sendo que a combinação das duas deficiências causa extrema dificuldade na conquista de metas educacionais, vocacionais, de lazer e sociais.
- Pessoa com deficiência múltipla: associação de duas ou mais deficiências.
- Pessoa com mobilidade reduzida: não se enquadra no conceito de pessoa deficiente, mas possui, por motivos diversos, dificuldade de movimentar-se permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva de mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção. De acordo com a NBR 9050:2004 pode-se entender por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso, a gestante e as pessoas com crianças de colo.

2.5.1 Legislação

A promulgação da Constituição de 1988 no Brasil ampliou a criação de legislações e normas que visavam a promoção dos direitos de cidadania à pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, prevendo a acessibilidade aos meios de transporte, edificações e informações como um todo. Dentre estas, podem ser citadas como principais:

Lei n.º 4.169, de 4 de dezembro de 1962	Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura de cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille.
Lei n.º 7.405, de 12 de novembro de 1985	Torna obrigatória a colocação do Símbolo Internacional de Acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências. (em anexo)
Lei n.º 7.853, de 24 de outubro de 1989	Dispõe sobre 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 Publico, define crimes, e dá outras providências.
Lei n.º 8.160, de 8 de janeiro de 1991	Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.
Lei n.º 8.899, de 29 de junho de 1994	Dispõe sobre o passe livre às pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
Decreto n.º 3.298, de 20 de dezembro de 1999	Dispõe sobre a Política Nacional para integração da pessoa com deficiência.
Lei n.º 10.048, de 19 de dezembro de 2000	Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências.
Lei n.º 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.
Decreto n.º 3.691, de 19 de dezembro de 2000	Regulamenta a Lei 8.899/1994
Lei n.º 10.436, de 24 de abril de 2002	Dispões sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências.
Lei n.º 10.741, de 01 de outubro de 2003	Dispõe sobre o Estatuto do Idoso.
Instrução Normativa IPHAN n.º 1, de 25 de novembro de 2003	Dispõe sobre a acessibilidade em Bens Culturais.
Decreto n.º 5.296, de 02 de dezembro de 2004	Regulamenta a Lei n.º 10.048/2000, que dá prioridade a atendimento às pessoas, e a Lei n.º 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
Lei n.º 11.126, de 27 de junho de 2005	Dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia.
Decreto n.º 5.626, de 22 de dezembro de 2005	Regulamenta a Lei n.º 10.436/2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098/2000.
Portaria n.º 310, de 31 de março de 2006 do Ministério das Comunicações	Aprova a Norma Complementar n.º 01/2006, que trata de recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, na programação veiculada nos serviços de radiodifusão de

	sons e imagens e de retransmissão de televisão.
Decreto n.º 5.904, de 21 de setembro de 2006	Regulamenta a Lei nº 11.1126 de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências.
Decreto Legislativo 186, de 09 de julho de 2008	Aprova o texto da Convenção Internacional da Pessoa com Deficiência.

QUADRO 3: LEGISLAÇÕES PERTINENTES À ACESSIBILIDADE
FONTE: Brasil (2011)

Há também as normas técnicas elaboradas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), que juntamente com as legislações citadas acima, defendem a acessibilidade. A mais relevante é a NBR 9050:2004, que "estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade" (ABNT, 2004). A Norma visa proporcionar para o maior número de pessoas a utilização autônoma e segura do ambiente, edificação, mobiliário e equipamento, independente da idade, estatura, mobilidade e percepção. Os critérios e parâmetros técnicos foram definidos considerando diversas condições de mobilidade, com ou sem ajuda de aparelhos de apoio, próteses, bengalas e cadeira de rodas. (ABNT, 2004).

Além da ABNT NBR 9050:2004, há diversas normas técnicas que dispõem sobre condições de acessibilidade, sendo elas:

ABNT NBR 14020:1997	Dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência em trem de longo percurso.
ABNT NBR 14022:1998	Dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência em ônibus e trólebus, para atendimento urbano e intermunicipal.
ABNT NBR 14273:1999	Dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo

	comercial.
ABNT NBR 13994:2000	Dispõe sobre os elevadores de passageiros – elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência.
ABNT NBR 9050:2004	Dispõe sobre a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
ABNT NBR 14021:2005	Dispõe sobre o transporte – acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano.
ABNT NBR 15250:2005	Dispõe sobre a acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário.
ABNT NBR 15290:2005	Dispõe sobre a acessibilidade de comunicação na televisão.
ABNT NBR 15320:2005	Dispõe sobre a acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário.
ABNT NBR 15450:2006	Dispõe sobre a acessibilidade em transporte aquaviário.
ABNT NBR 15599:2008	Dispõe sobre a acessibilidade na comunicação da prestação de serviços.
ABNT NBR 15646:2008	Dispõe sobre a plataforma elevatória veicular e rampa de acesso veicular para acessibilidade em veículos com características urbanas para o transporte coletivo de passageiros – Requisitos de desempenho, projeto, instalação e manutenção.
ABNT NBR 15570:2009	Dispõe sobre as especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros.

QUADRO 4: NORMAS BRASILEIRAS DE ACESSIBILIDADE
FONTE: ABNT (2004)

2.5.2 Barreiras para as pessoas com deficiência

As barreiras podem ser definidas como entraves e obstáculos que limitem ou impeçam o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação. Podem ser classificadas como: (BRASIL, 2004)

- barreiras urbanísticas: são aquelas existentes nas vias e nos espaços de uso público;
- barreiras nas edificações: são as existentes no entorno e interior das edificações de uso público e coletivo, além das áreas internas de uso comum nas edificações de uso privado multifamiliar;
- barreiras nos transportes: as existentes nos serviços de transportes que impeçam ou dificultem o acesso ao interior dos veículos de transporte público, privado, aos terminais, às estações e aos pontos de parada;
- barreiras nas comunicações e informações: são entraves ou obstáculos que dificultem ou até impeçam a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação.

2.5.3 Desenho Universal

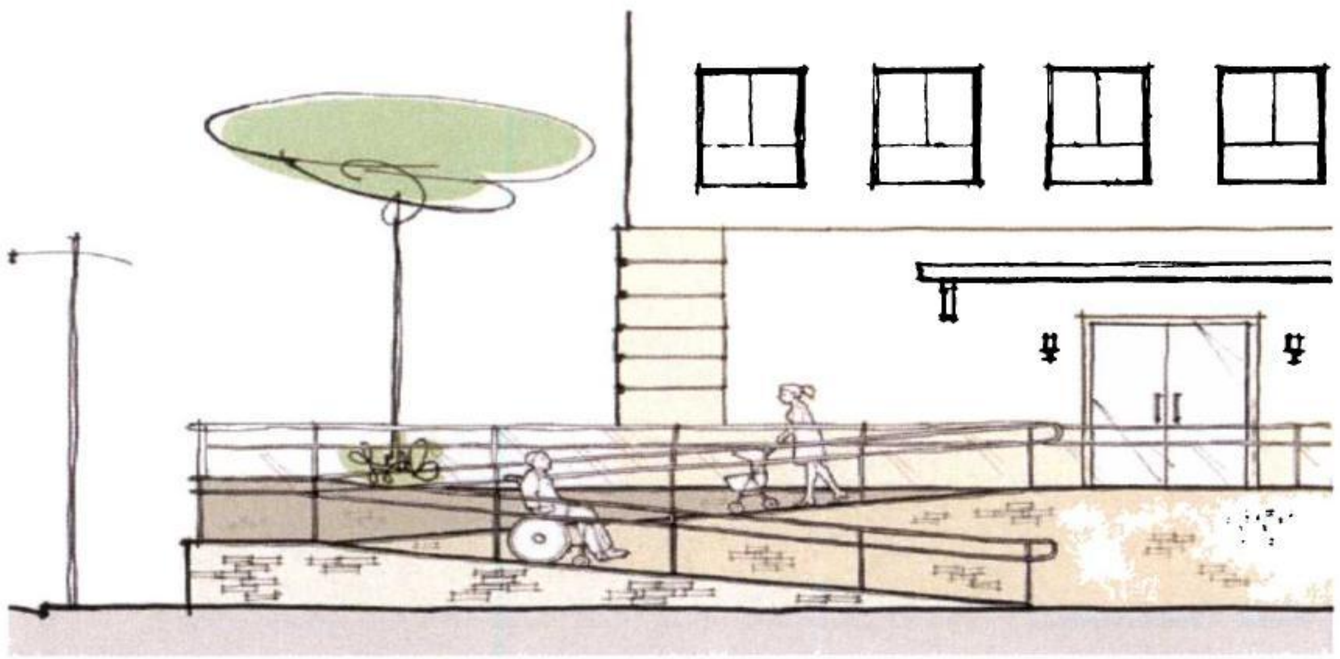
O desenho universal é a concepção de espaços, produtos e artefatos que visam o atendimento simultâneo à todas as pessoas, com características antropométricas e sensoriais distintas, de forma autônoma, segura e confortável. (BRASIL, 2006)

A denominação Desenho Universal surgiu a partir da terminologia *Universal Design*, criada pelo arquiteto americano Ron Mace, em 1985. Baseou-se a partir da reivindicação de pessoas com deficiência, que se sentiam prejudicadas pela falta de recursos para sua condição, e de profissionais da área, como designers, arquitetos e engenheiros, que demonstravam preocupação com a oblação de espaços que pudessem ser usados democraticamente. Este conceito, justaposto a um projeto, resulta em estruturas e produtos que podem ser utilizados por todos, independente de suas condições, sem a necessidade de adaptações para inclusão. (Secretaria da Habitação do Governo do Estado de São Paulo, 2010). Sassaki (2003) ressalta que, seguindo os princípios do conceito de desenho universal, os ambientes, meios de transporte, utensílios e mobiliários devem ser projetados para TODOS, e não apenas para pessoas com deficiência.

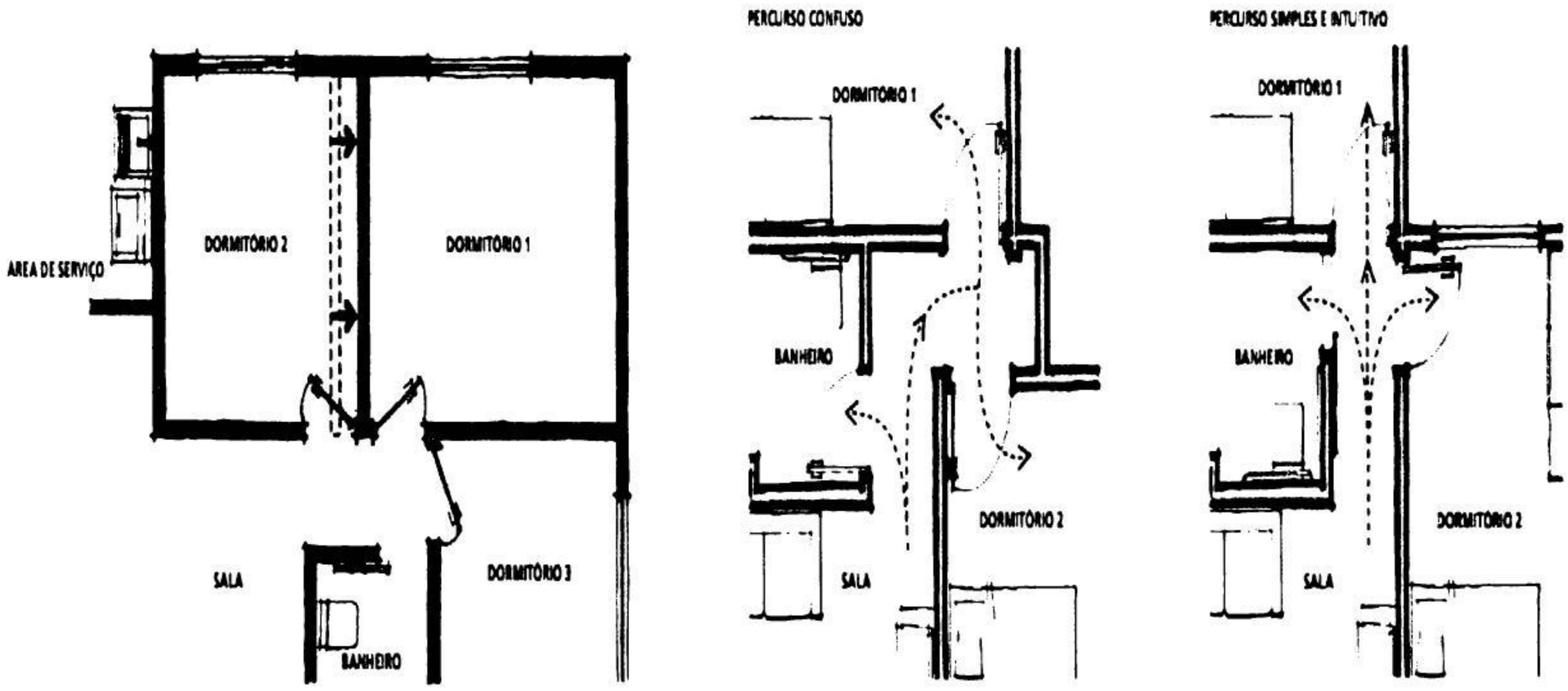
De acordo com o INR – Instituto Nacional para a Reabilitação (2010), foram estabelecidos 7 princípios básicos do Desenho Universal, que devem ser adotados em planejamentos e projetos para tornar os espaços acessíveis livres de barreiras:

- Utilização equitativa: pode ser utilizado por qualquer grupo de utilizadores;
- Flexibilidade de utilização: Engloba uma gama extensa de preferências e capacidades individuais;
- Utilização simples e intuitiva: fácil de compreender, independentemente da experiência do utilizador, dos seus conhecimentos, aptidões linguísticas ou nível de concentração;
- Informação perceptível: Fornece eficazmente ao utilizador a informação necessária, qualquer que sejam as condições ambientais/físicas existentes ou as capacidades sensoriais do utilizador;
- Tolerância ao erro: minimiza riscos e consequências negativas decorrentes de acções acidentais ou involuntárias;
- Esforço físico mínimo: pode ser utilizado de forma eficaz e confortável com um mínimo de fadiga;
- Dimensão e espaço de abordagem e de utilização: Espaço e dimensão adequada para a abordagem, manuseamento e utilização, independentemente da estatura, mobilidade ou postura do utilizador.

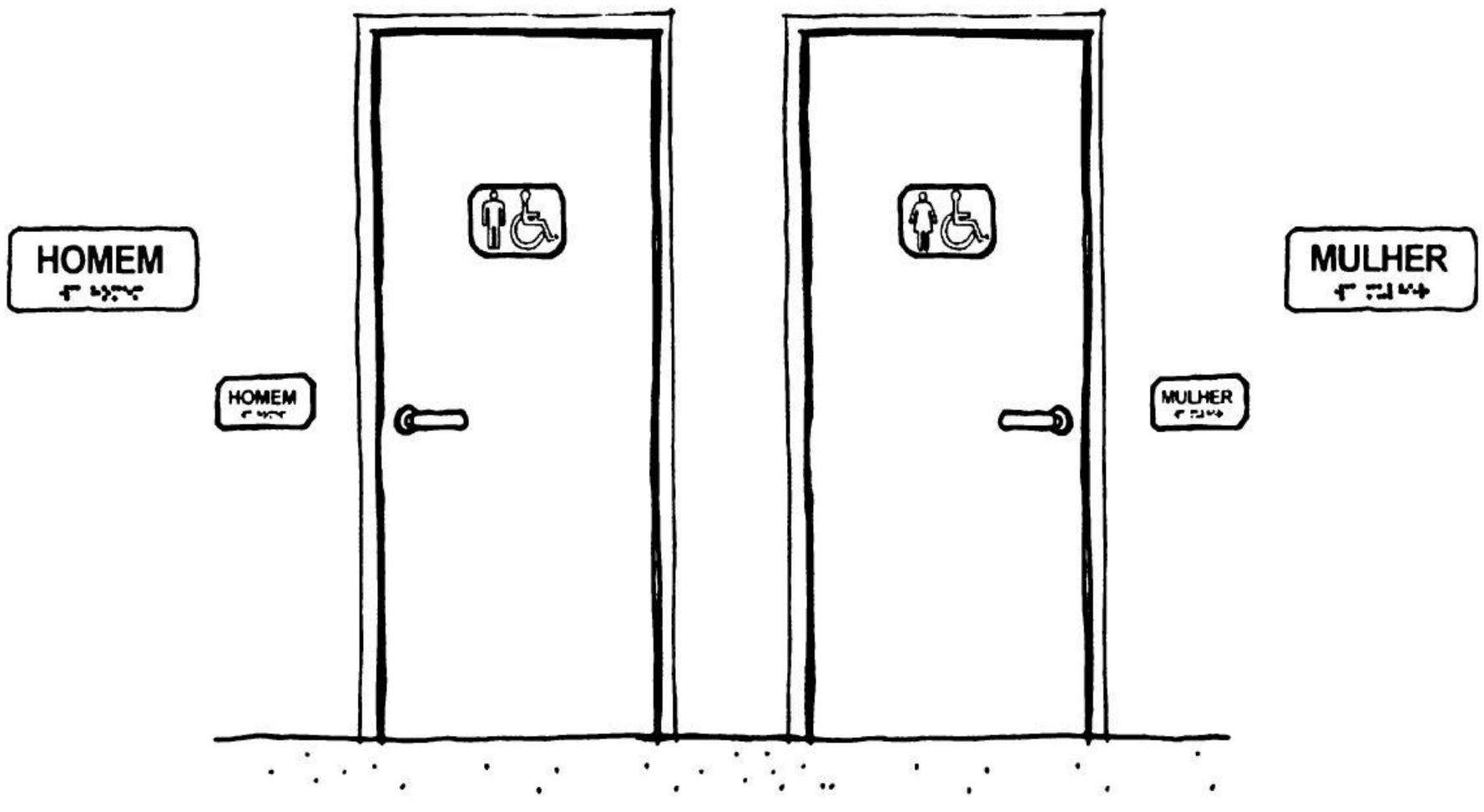
Para melhor entendimento, seguem figuras que exemplificam os 7 príncípios do Desenho Universal.



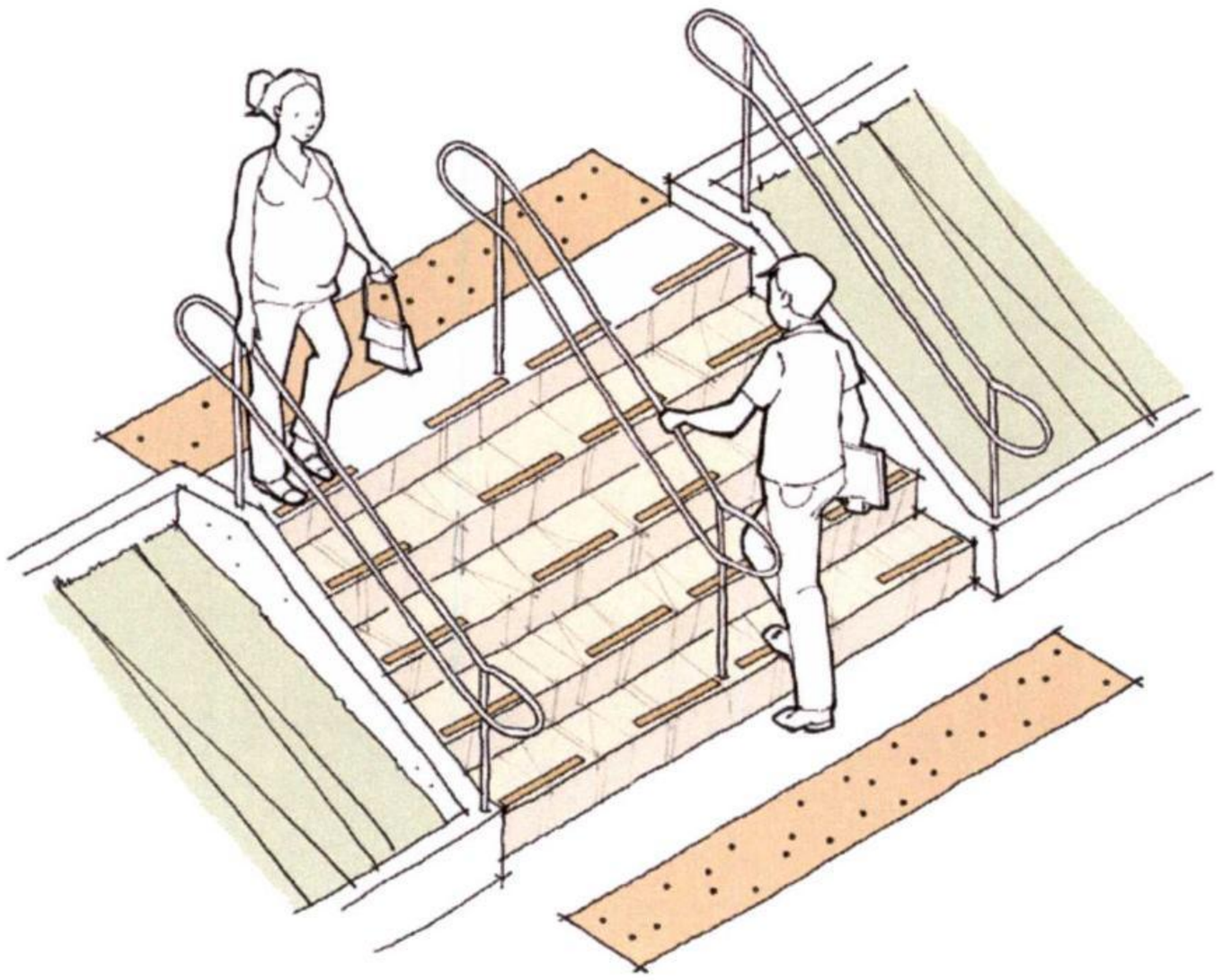
Uso equitativo: acesso seguro a um edifício através de rampas com corrimãos e guarda-corpo.



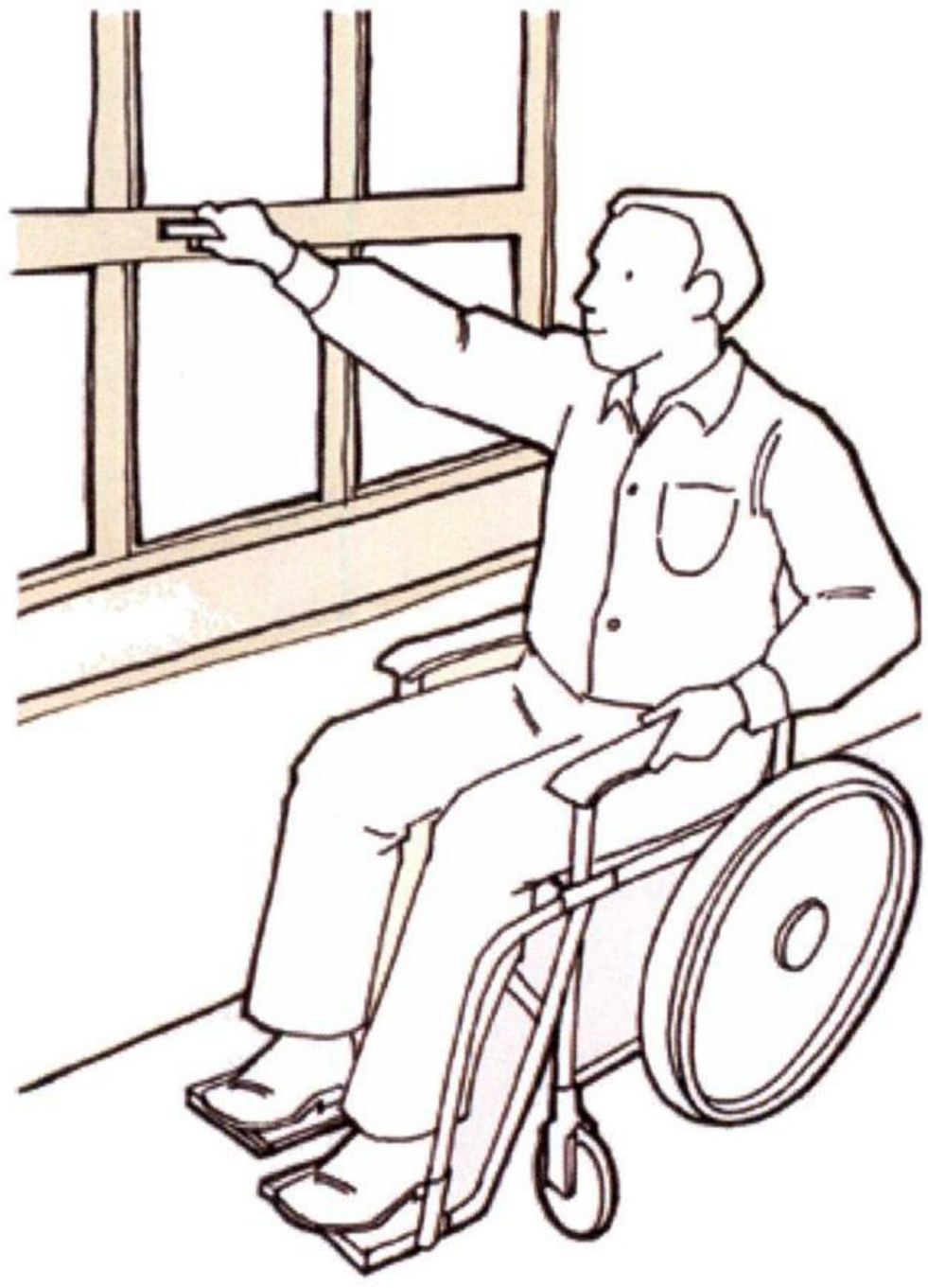
Uso flexível, simples e intuitivo.



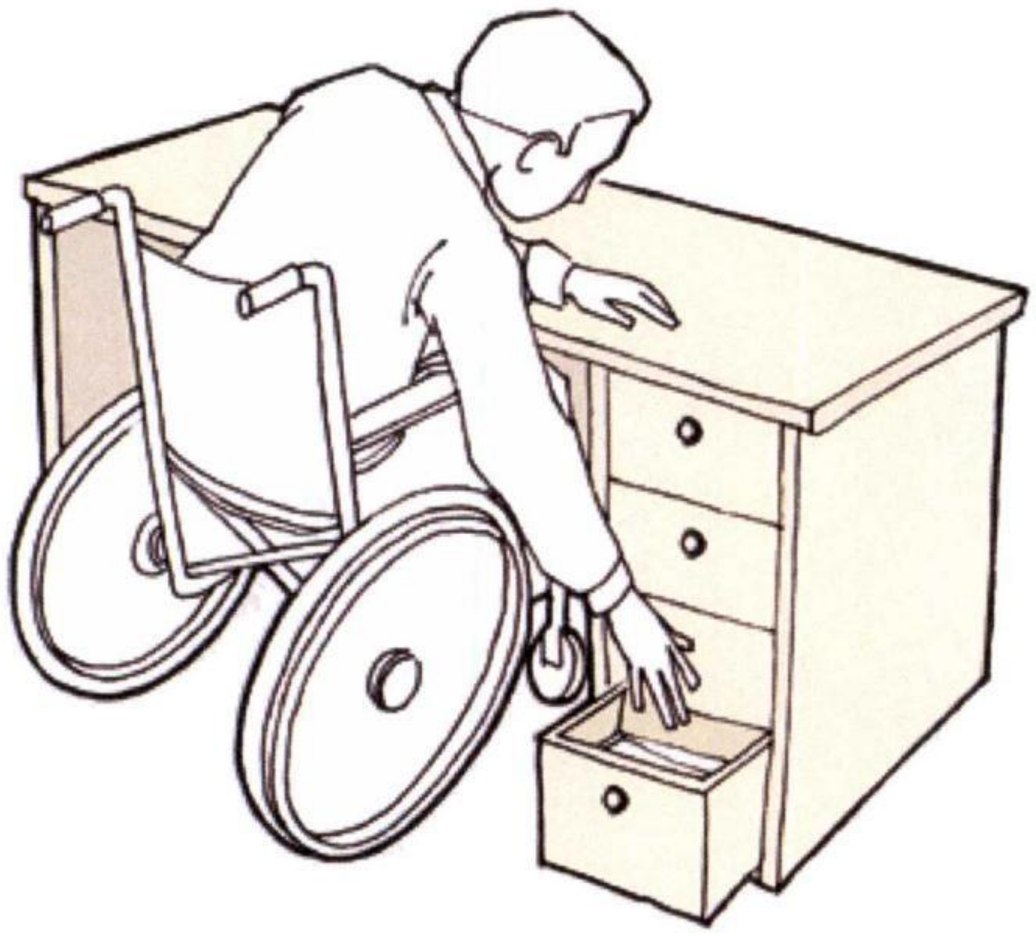
Informação de fácil percepção.



Tolerância ao erro (segurança): Escadas com corrimão duplo, prolongado 30 cm no início e término, piso tátil de alerta e faixa contrastante evitam acidentes.



Esforço Físico Mínimo. Sistema de alavanca adequado permite que um cadeirante abra uma janela com facilidade.



Dimensionamento de espaços para acesso e uso abrangente:Mobiliário adequado permite que um cadeirante tenha acesso a todos os compartimentos com conforto e segurança

FIGURA 1: 7 PRINCÍPIOS DO DESENHO UNIVERSAL
FONTE: Secretaria de Habitação do Governo do Estado de São Paulo

2.5.4 Símbolos

Os símbolos são definidos pela NBR 9050:2004 como "representações gráficas que, através de uma figura ou de uma forma convencionada, estabelecem a analogia entre o objeto ou a informação e sua representação."

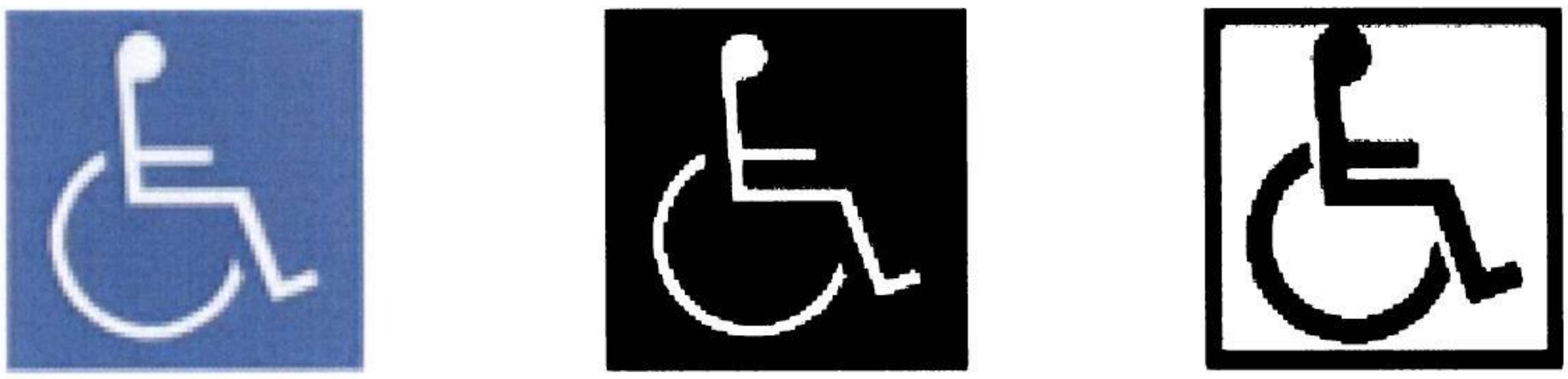
2.5.4.1 Símbolo Internacional de Acesso

O Símbolo Internacional de Acesso é empregado para a indicação de acessibilidade do mobiliário, das edificações, dos espaços e dos equipamentos urbanos, identificando a existência de elementos acessíveis ou que possam ser utilizados por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. O Símbolo Internacional de Acesso deve estar fixado em um local visível ao público, principalmente em entradas, áreas de embarque e desembarque, vagas de estacionamento, sanitários, áreas de assistência para resgate, saídas de emergência, áreas reservadas para cadeira de rodas e equipamentos exclusivos

para o uso de pessoas com deficiência e /ou mobilidade reduzida, quando estes forem acessíveis. (NBR 9050: 2004)

A Lei Nº 7.405 de 12 de novembro de 1985 torna obrigatória a colocação do Símbolo Internacional de Acesso em todos os locais que possibilitem acesso, circulação e utilização por pessoas com deficiência, e em todos os serviços que forem postos à sua disposição ou que possibilitem o seu uso, como sede dos Poderes Executivo, legislativo e Judiciário; prédios onde funcionam órgãos ou entidades públicas; edifícios residenciais, comerciais ou de escritórios; estabelecimentos de ensino em todos os níveis; hospitais; bibliotecas, edificações destinadas ao lazer; auditórios; estabelecimentos bancários; bares e restaurantes; hotéis; terminais aeroviários, rodoviários, ferroviários e metrôs; veículos de transporte coletivo que possibilitem o acesso e que ofereçam vagas adequadas ao deficiente; veículos que sejam conduzidos pelo deficiente, entre outros. (BRASIL, 1985)

A representação desse símbolo é feito através de um pictograma branco sobre fundo azul, podendo, opcionalmente, ser representado em branco e preto (pictograma branco sobre fundo preto ou pictograma preto sobre fundo branco). Esta figura deve obrigatoriamente estar voltada para o lado direito, sendo proibida qualquer modificação ou estilização do símbolo, conforme figura abaixo: (NBR 9050: 2004)



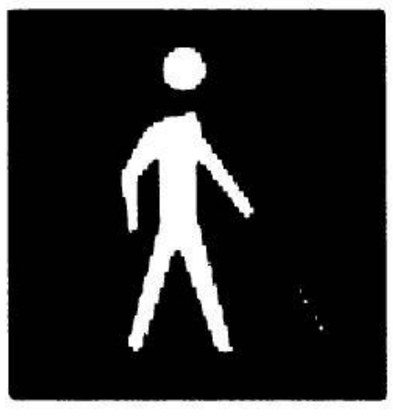
a) Branco sobre fundo azul | b) Branco sobre fundo preto | c) Preto sobre fundo branco

FIGURA 2: SÌMBOLO INTERNACIONAL DE ACESSO
FONTE: NBR 9050:2004.

2.5.4.2 Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Visual (cegueira)

O símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Visual (cegueira) tem o intuito de indicar a existência de equipamentos, mobiliário e serviços para pessoas com deficiência visual. Consiste em um pictograma branco sobre fundo azul, podendo também ser representado em branco e preto (pictograma branco sobre fundo preto ou pictograma preto sobre fundo branco). A figura também deve sempre estar voltada para o lado direito, sem modificações ou estilizações. (NBR 9050:2004)

a) Branco sobre fundo azul



b) Branco sobre fundo preto

c) Preto sobre fundo branco

FIGURA 3: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL (CEGUEIRA)
FONTE: NBR 9050(2004)

2.5.4.3 Símbolo Internacional de Pessoa com Deficiência Auditiva (surdez)

A representação do Símbolo Internacional de Pessoa com Deficiência Auditiva (surdez) é feita através de pictograma branco sobre fundo azul ou em branco e preto (pictograma branco sobre fundo preto ou pictograma preto sobre fundo branco), sendo que deve ser obrigatoriamente representado na posição indicada na figura abaixo. O Símbolo Internacional de Pessoa com Surdez deve ser empregado nos equipamentos, produtos, locais, procedimentos ou serviços para pessoa com deficiência auditiva. (NBR 9050: 2004)

a) Branco sobre fundo azul

b) Branco sobre fundo preto

c) Preto sobre fundo branco

FIGURA 4: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA (SURDEZ)
FONTE: NBR 9050 (2004)

2.5.4.4 Símbolos Complementares

Os símbolos complementares têm por finalidade indicar as facilidades em edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e serviços oferecidos. Para tanto, faz-se uso de figuras inseridas em quadrados ou círculos. Exemplos: (NBR 9050:2004)

- Símbolo internacional de sanitários acessíveis:

FIGURA 5: SANITÁRIO FEMININO ACESSÍVEL
FONTE: NBR 9050 (2004)

FIGURA 6: SANITÁRIO MASCULINO ACESSÍVEL
FONTE: NBR 9050 (2004)

- Símbolos Internacionais de Comunicação:

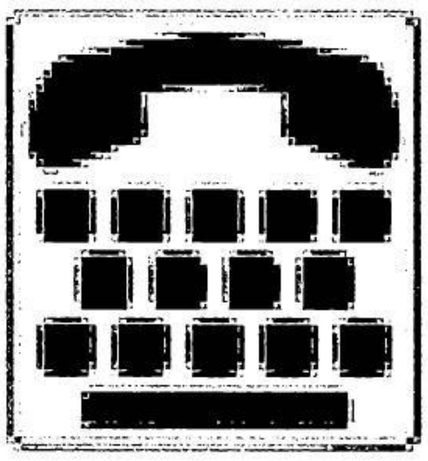


Figura 7: TELEFONE COM TECLADO
FONTE: NBR 9050 (2004)

Figura 8:TELEFONE COM AMPLIFICADOR SONORO
FONTE: NBR 9050 (2004)

2.5.5 Comunicação: Braille e LIBRAS

O Braille é um sistema de leitura e escrita tátil desenvolvido para pessoas cegas. Foi inventado na França por Louis Braille, e representa um importante marco para a educação e a integração dos deficientes visuais na sociedade. O Sistema Braille, utiliza seis pontos em relevo, dispostos em duas colunas, e possibilita a formação de 63 símbolos diferentes. (INSTITUTO BENJAMIN CONSTANT, 2005).

O funcionamento do Sistema Braille é explicado abaixo: (BRASIL, 2009c, p. 45)

"O Sistema Braille é utilizado por extenso, isto é, escrevendo-se a palavra letra por letra, ou de forma abreviada, adotando-se códigos especiais de abreviaturas para cada língua ou grupo lingüístico. O Braille por extenso é denominado grau 1. O grau 2 é a forma empregada para representar, de maneira abreviada, as conjunções, preposições, pronomes, prefixos. Sufixos. Grupos de letras que são comumente encontradas nas palavras de uso corrente. A principal razão do emprego da forma abreviada é reduzir o volume dos livros em Braille e permitir o maior rendimento na leitura e na escrita. Uma série de abreviaturas mais complexa forma o grau 3, que necessita de um conhecimento profundo da língua, uma boa memória e uma sensibilidade tátil muito desenvolvida por parte do leitor cego."

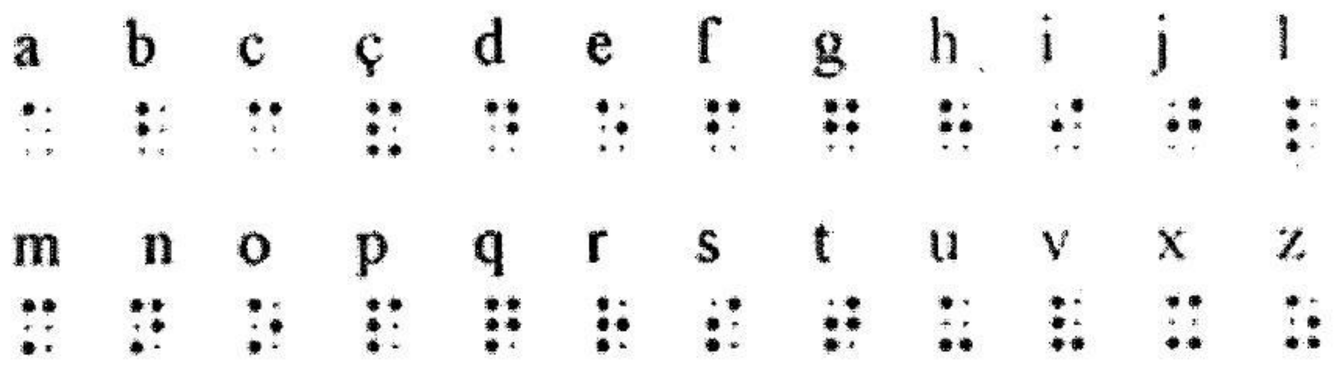


FIGURA 9: ALFABETO EM BRAILLE
FONTE: BRASIL (2009c)

LIBRAS é a sigla para Língua Brasileira de Sinais, que são as línguas naturais das comunidades surdas. De acordo com Santos, Souza e Vasconcelos (1995) "atribui-se às Línguas de Sinais o status de língua porque elas também são compostas pelos níveis lingüísticos: o fonológico, o morfológico, o sintático e o semântico."

É importante ressaltar que as Linguas de Sinais não são universais, sendo que cada país possui a sua própria, influenciadas pela cultura nacional. Os sinais são formados a partir da combinação da forma e do movimento das mãos, além do ponto no espaço ou no corpo onde esses sinais são realizados. Nas línguas de sinais podem ser encontrados cinco parâmetros que formarão os sinais: (PORTAL DE LIBRAS, 2011)

"Configuração das mãos: São formas das mãos que podem ser da datilologia (alfabeto manual) ou outras formas feitas pela mão predominante (mão direita para os destros ou esquerda para os canhotos), ou pelas duas mãos.Os sinais DESCULPAR, EVITAR e IDADE, por exemplo, possuem a mesma configuração de mão (com a letra y). A diferença é que cada uma é produzida em um ponto diferente no corpo.
Ponto de articulação: é o lugar onde incide a mão predominante configurada, ou seja, local onde é feito o sinal, podendo tocar alguma parte do corpo ou estar em um espaço neutro.
Movimento: Os sinais podem ter um movimento ou não. Por exemplo, os sinais PENSAR e EM-PÉ não têm movimento; já os sinais EVITAR e TRABALHAR possuem movimento.
Expressão facial e/ou corporal: As expressões faciais / corporais são de fundamental importância para o entendimento real do sinal, sendo que a entonação em Língua de Sinais é feita pela expressão facial.
Orientação/Direção: Os sinais têm uma direção com relação aos parâmetros acima. Assim, os verbos IR e VIR se opõem em relação à direcionalidade."

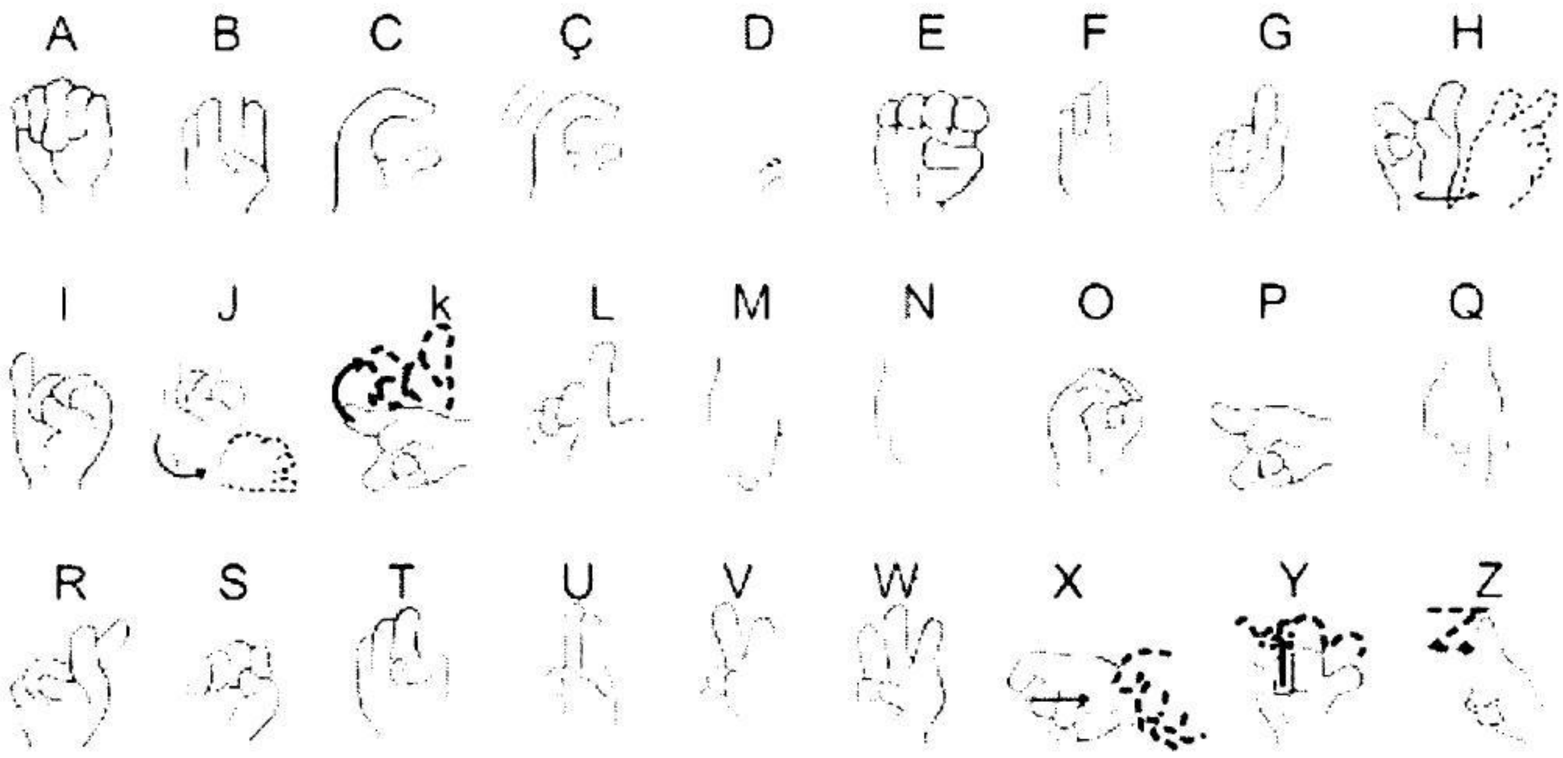


FIGURA 10: ALFABETO EM BRAILLE
FONTE: BRASIL (2009C)

2.5.6 Acessibilidade e Turismo

A abordagem da temática acessibilidade no turismo teve como marco o "Manifiesto por um Ocio Inclusivo", criado em julho de 2003 no Congresso Ocio, Inclusion y Discapacidad, na Espanha. Esse documento traz em seu Artigo 15 que "No âmbito do turismo, devem ser garantidas as condições de acessibilidade global das infra-estruturas e espaços turísticos e impulsionar a possibilidade real para que todas as pessoas participem da ofertas de diversos turismos temáticos". (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006).

O turismo representa uma das atividades econômicas com maior crescimento anual, ampliando o mercado e atingindo cada vez mais camadas diferentes da população, principalmente devido à facilidade de acesso à informação, do aumento da renda e dos meios de transporte. Entretanto, a atividade turística ainda não permite que todos os públicos sejam beneficiados, uma vez que pessoas com deficiência e mobilidade reduzida encontram dificuldades para se adaptarem às instalações e edificações turísticas, além de se depararem com profissionais não qualificados para oferecer atendimento diferenciado. Devido à essas dificuldades, a acessibilidade na atividade turística se tornou um item bastante difundido pelo Governo federal. Assim, com a assinatura do Decreto Federal n° 5.296/2004, as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida passaram a ter direito de fazer turismo.

Ao se ponderar o desenvolvimento da atividade turística para pessoas com deficiência, encontram-se dois pontos primordiais que devem ser considerados: a acessibilidade ao meio físico e a qualidade na prestação de serviços pelos prestadores de serviços turísticos e recreativos. (AGUIRRE, GRUNEWALD, PANTANO, SANTO, SIMON, 2003)

A acessibilidade ao meio físico encontra barreiras arquitetônicas e urbanísticas que dificultam e até impossibilitam o deslocamento urbano, além de tornar inacessíveis determinadas edificações e uso de equipamentos. Há a necessidade de estratégias que permitam a acessibilidade total ao meio físico, sendo citadas como principais a utilização de um "design universal", ou seja, do desenho universal, que consiste na concepção de espaços visando atender as diferentes características antropométricas e sensoriais da população, e o desenvolvimento de "próteses", que auxiliam nas restrições naturais de um indivíduo. Essas próteses podem ser arquitetônicas, como rampas de acesso, ou urbanísticas, como a implantação de bancos nos espaços públicos para pessoas de terceira idade que cansam com mais facilidade. (AGUIRRE, GRUNEWALD, PANTANO, SANTO, SIMON, 2003)

Em relação à qualidade na prestação de serviços, é necessário que o profissional integre a pessoa com deficiência no desenvolvimento das atividades turísticas, principalmente através da: (AGUIRRE, GRUNEWALD, PANTANO, SANTO, SIMON, 2003)

- Integração física: que permite a aproximação à outra pessoa e o deslocamento no ambiente;
- Integração funcional: que permite a coordenação de vários serviços sem que haja discriminação;
- Integração social: que utiliza serviços e atrativos através de uma cooperação entre as pessoas que integram o desenvolvimento da atividade turística.

Para que seja formatado um turismo sem barreiras, é necessário que todos os estabelecimentos e serviços de informação, comercialização, hospedagem, alimentação, transporte, lazer e recreação sejam acessíveis, no que diz respeito aos acessos, circulação interior, mobiliário, sanitários e equipamentos, proporcionando à pessoa deficiente ou com mobilidade reduzida a realização das atividades e o deslocamento pelo ambiente com autonomia e segurança

2.6 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Define-se por atendimento toda relação que há entre um cliente e um representante de uma empresa, que envolve aspectos referentes à prestação de serviços. Cliente é qualquer indivíduo a quem se direciona um serviço e/ou produto e somente esse pode determinar a qualidade dos mesmos. A qualidade no atendimento é determinada, portanto, pela capacidade que um produto ou serviço tem de atingir ou superar as expectativas de um cliente. (MARCANTE, 2004)

Então, para ajustar-se o atendimento de modo a satisfazer o cliente, são necessários aspectos como a presteza, de modo a ajudar o imediatismo; a competência, através do conhecimento sobre o serviço e/ou produto, experiência no assunto e oferta de segurança; a credibilidade e a confiabilidade, garantindo a capacidade de cumprir o prometido; profissionais disponíveis; a organização, a educação e o respeito. (MARCANTE, 2004)

A qualidade em serviços, especificamente no atendimento, não é, entretanto, apenas tratar bem os clientes, porque esses possuem necessidades e expectativas próprias quanto ao serviço e ao atendimento. As empresas devem pesquisar, então, devido a esse fator, as expectativas que são criadas pelos seus clientes e criar uma concepção de qualidade do serviço, visando conhecer as necessidades deles e oferecer um atendimento satisfatório. (NETO e SILVA, 2007)

Para promover o processo de implantação do atendimento de qualidade é necessário o envolvimento dos integrantes da empresa, considerando que esses são os responsáveis por garantir esse fator. É essencial para o estabelecimento da qualidade no atendimento, portanto, que o funcionário tenha o conhecimento, a motivação, a habilidade e os recursos necessários para introduzir esse fator. O ambiente de trabalho também influencia no serviço ofertado, que sofre alterações devido a desmotivações, estresse e insatisfação dos funcionários. Surge então a necessidade de investimento na valorização do funcionário dentro da empresa, na capacitação continua deles, no desenvolvimento profissional, no incentivo a participação e a existência da definição clara do propósito da empresa: o atendimento com qualidade e personalizados para os clientes. (NETO E SILVA, 2007)

A qualidade de serviços é mais difícil de ser testada, pois ele é consumido concomitantemente a sua produção, além do julgamento ser subjetivo. Entretanto, a elaboração de critérios de qualidade é essencial para a eficiência da empresa. Definir qualidade não é fácil, a empresa que atua na área de turismo deve conseguir estabelecer metas de qualidade para garantir um bom desempenho. A avaliação de um serviço turístico de qualidade envolve, por conseguinte, o aspecto físico do serviço e os aspectos psicológicos do cliente. (COBRA, 2001)

2.6.1 Qualidade no atendimento para deficientes ou mobilidade reduzida

Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida necessitam de atendimento conforme suas necessidades. Essas devem ser consultadas quanto qual a maneira mais satisfatória de serem atendidas, todavia, existem algumas recomendações básicas que ajudam nessa interação. (BRASIL, 2009c)

Pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida devem ter direito a atendimento prioritário. É necessário, então, garantir lugar privilegiado em filas, haver guichê de caixa para atendimento exclusivo ou implantação de outro serviço de atendimento personalizado. (AUGUSTINI E VILHA, 2002)

FIGURA 11: ATENDIMENTO PREFERENCIAL E PRIORITÁRIO
FONTE: EDUCACIONAL (2011)

Para pessoas com deficiência física algumas recomendações para atendimento são: situar-se de frente e na mesma altura, ao conversar com uma pessoa em cadeira de rodas; oferecer ajuda, dirigindo-se a pessoa, e não ao acompanhante; não agarrar ou apoiar-se na cadeira de rodas, pois esta é parte do espaço corporal da pessoa; pedir permissão para movimentar a cadeira de rodas; ao empurrar alguém sentado em uma cadeira de rodas e parar para falar com alguém, vire a cadeira de frente, permitindo ao usuário de cadeira de rodas participar da conversa; em uma rampa inclinada, prefira usar descê-la de ré quando estiver ajudando uma pessoa em cadeira de rodas, evitando que esse se desequilibre e eventualmente caia para frente. (BRASIL, 2009c)

FIGURA 12: ATENDIMENTO ADEQUADO À PESSOAS EM CADEIRA DE RODAS
FONTE:PLANETA E EDEUCAÇÃO (2007)

Considerando que no local haja elevações ou escadas, algumas recomendações são: inclinar a cadeira para trás, ao subir um degrau, levantando as rodinhas da frente e as apoiando sobre a elevação; ao descer um degrau, é preferível a marcha ré, porque é mais seguro; caso haja vários degraus, para subir ou descer é indicado a ajuda de mais de uma pessoa. Outros conselhos são: caso a pessoa com deficiência ande devagar, procure acompanhar o passo dela; manter as muletas ou bengalas próximas à pessoa com deficiência; se a pessoa aparentar precisar de ajuda, oferecer e perguntar qual a melhor forma de auxiliá-la. (BRASIL, 2009c)

FIGURA 13: ORIENTAÇÃO PARA CONDUÇÃO DE CADEIRA DE RODAS EM ESCADAS
FONTE: Planeta e Educação (2007)

Para atendimento de pessoas com deficiência auditiva/surdo, as recomendações são: usar a terminologia surdo, pois é como a maioria prefere ser chamado; quando precisar conversar com uma pessoa surda, chamar a atenção através de sinais com a mão ou tocando o braço; evitar termos como deficiente auditivo, pois este é a visão clínica, o conceito médico-patológico; lembrar-se que mudez não está presente na grande maioria dos surdos; na comunicação oral, dirigir-se a pessoa surda, mesmo que haja um interprete a acompanhando; se necessário, usar mímicas, gestos, expressão córporo-facial e a escrita, que deve ser através de frases curtas e sem duplo sentido ou metáforas; se houver dificuldade de entendimento, pedir a pessoa para repetir ou escrever. (BRASIL, 2009c)

Ao atender pessoas com deficiência visual/ cego, as recomendações são: se apresentar e fazer com que ela perceba sua presença; sempre se identificar; caso perceba que a pessoa cega ou com deficiência visual necessite de auxílio, se identificar e perguntar se ela necessite de ajuda e qual a melhor forma de fazê-la; ser claro e objetivo explicando direções; ao conduzir um cego, dar o braço para que o mesmo acompanhe seu movimento; avisar quando for sair do lado da pessoa cega ou com deficiência visual; não distrair um cão guia, pois este tem a responsabilidade de guiar seu dono; informar à pessoa cega quando estiver passando por um obstáculo qualquer, como buracos, degraus ou desníveis; comunicar-se com tom de voz normal; em lugares estreitos caminhe em frente da pessoa com deficiência e coloque seu braço para trás. (BRASIL, 2009c)

Para Boiteux e Werner (2009, p. 36) “a busca da qualidade em serviços é a busca do diferencial de atendimento ao mercado, para que ele perceba que há um esforço controlado para melhor atender e ajudar na construção da qualidade percebida”. Dessa forma, a empresa pode trabalhar o atendimento de qualidade às pessoas com deficiência como diferencial no mercado, destacando-se sobre as demais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1TIPO DE PESQUISA

Para se avaliar a acessibilidade do transporte turístico ferroviário que percorre o trecho Curitiba/Morretes/Paranaguá, a pesquisa foi dividida em duas etapas quanto aos seus objetivos, sendo elas a exploratória e a descritiva.

Com o objetivo de esclarecimento e embasamento dos conceitos acerca dos assuntos que foram trabalhados ao longo do desenvolvimento e marco teórico, foi realizada primeiramente uma pesquisa exploratória de gabinete, caracterizada como "o estudo preliminar realizado com a finalidade de melhor adequar o instrumento de medida à realidade que se pretende conhecer" (PIOVESAN, TEMPORINI, 1995, P. 321) abordando os seguintes temas: transporte terrestre, mais especificamente o ferroviário, transporte turístico, turismo e acessibilidade. De acordo com Santos (2002, p. 27) a pesquisa de cunho exploratório:

> "[...] é tipicamente a primeira aproximação de um tema e visa criar maior familiaridade em relação a um fato ou um fenômeno. Quase sempre se busca essa familiaridade pela prospecção de materiais que possam informar ao pesquisador a real importância do problema, o estágio em que se encontram as informações já disponíveis a respeito do assunto, e até mesmo revelar ao pesquisador novas fontes de informação."

A segunda etapa, com a pesquisa de campo, caracteriza-se como pesquisa descritiva, sendo a "metodologia indicada para orientar a forma de coleta de dados quando se pretende descrever determinados fenômenos" (DENCKER, 1998, p. 52), utilizando para a coleta de dados técnicas como o questionário e a observação sistemática. A complementaridade dos dois tipos de pesquisa é fundamental para a realização do trabalho proposto, como forma de obtenção de conhecimento prévio do assunto abordado e orientação para a pesquisa de campo com a coleta de dados.

3.2 TÉCNICAS DE PESQUISA

Para a pesquisa exploratória de gabinete, foi utilizada a documentação indireta, que "serve-se de fonte de dados coletados por outras pessoas, podendo constituir-se de material já elaborado ou não." (LAKATOS e MARCONI 1992, p. 42).

A documentação indireta divide-se em pesquisa documental (de fontes primárias) e pesquisa exploratória (de fontes secundárias), sendo ambas utilizadas no presente trabalho.

A pesquisa bibliográfica é aquela desenvolvida a partir dos materiais já elaborados, como livros, artigos científicos e materiais disponibilizados na Internet. Sua finalidade é "colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto" (LAKATOS E MARCONI,1992, p. 44). Para Dencker (1998, p. 125), "a pesquisa bibliográfica permite um grau de amplitude maior, economia de tempo e possibilita o levantamento de dados históricos", embasando a fase preliminar de levantamento e da revisão de literatura. Segundo Gil (1992), são inúmeras as fontes de pesquisas bibliográficas, que podem ser classificadas conforme figura abaixo:

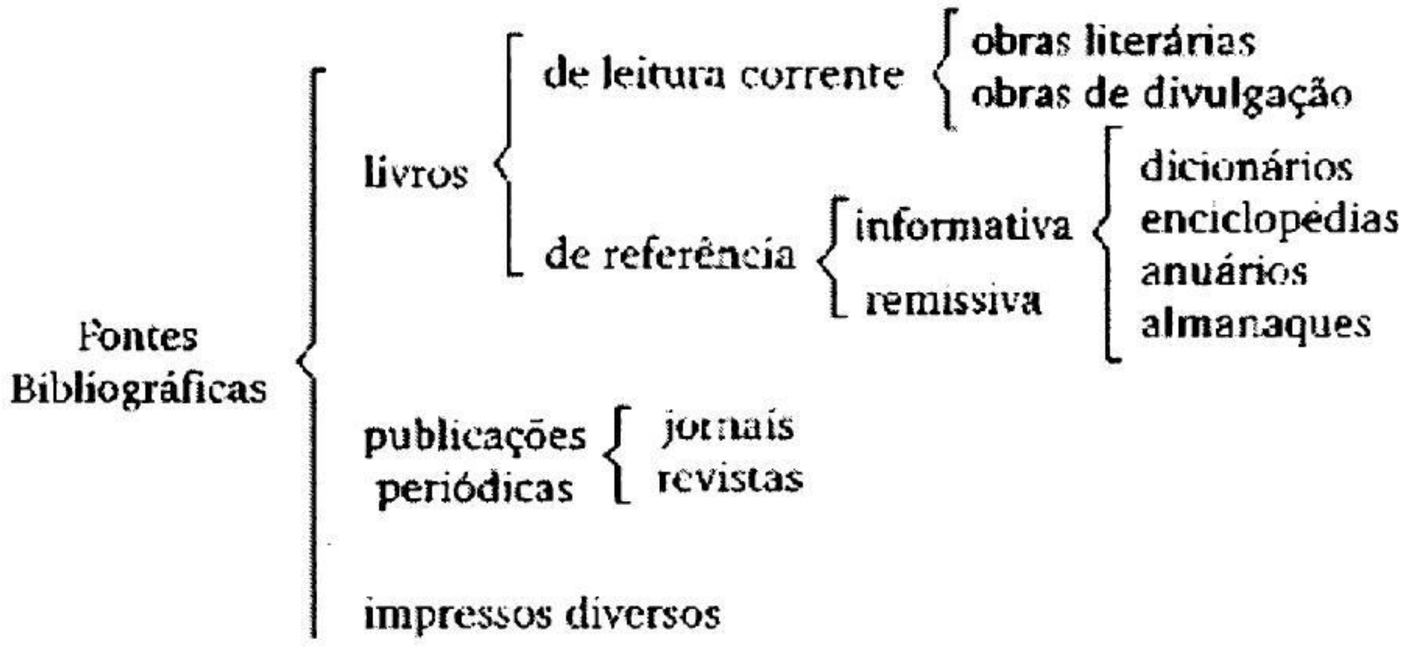


FIGURA 14- CLASSIFICAÇÃO DE FONTES BIBLIOGRÁFICAS
FONTE - Gil (1992)

A pesquisa documental assemelha-se à pesquisa bibliográfica, sendo a principal diferença o caráter da fonte: esta utiliza materiais que ainda não receberam tratamento analítico e/ou que podem ser reelaborados, de acordo com os objetivos da pesquisa (GIL, 1992). As fontes documentais podem ser documentos de primeira mão retidos em arquivos de instituições públicas e privadas ou também pessoais, como diários e relatos de viagem. Há também os documentos de segunda mão, como relatórios de pesquisas e empresas e dados estatísticos. (DENCKER, 1998).

A segunda etapa consiste na coleta de dados, e foi realizada através de três instrumentos: a entrevista, a observação e o formulário.

3.3 COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados, ou seja, a fase do método de pesquisa cujo objetivo é a obtenção de informações sobre a realidade, os seguintes instrumentos foram utilizados: observação, entrevista e formulário.

A observação "utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar. Pode ser: Sistemática, Assistemática, Participante, Não Participante; Individual, Em Equipe; na Vida Real, em Laboratório." (LAKATOS E MARCONI, 1992, p. 10) A observação é uma técnica muito utilizada para a obtenção de informação, sendo que muitos dados necessários podem ser obtidos pela observação direta do objeto analisado. Portanto, empregaram-se a observação participante, quando o pesquisador exerce participação efetiva na situação estudada, e a sistemática, que consiste na observação "planejada, realiza-se em condições controladas para responder aos propósitos preestabelecidos." (MENEZES E SILVA, 2001, P.33)

Essa técnica de observação foi utilizada com o objetivo específico de averiguar as facilidades para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida oferecidas pelos vagões do trem turístico e pela edificação. Como forma de controle da observação do vagão, da edificação da empresa e do *website* foram utilizados formulários, preenchidos pelo pesquisador, para que os dados obtidos através da observação sejam consistentes e facilitem a análise posteriormente. O formulário, segundo Dencker (1998, p. 141) serve para o controle da observação. O pesquisador relaciona os elementos a serem observados e efetua o registro. Pode ser constituída de questões enunciadas como perguntas, de maneira organizada e sistematizada, com o objetivo de obter determinadas informações.

A entrevista caracteriza-se como uma comunicação verbal exercida por duas ou mais pessoas, sendo que o grau de estruturação é antecipadamente definido, com o objetivo básico de obtenção de informações. Para Lakatos e Marconi (1992, p. 106) "a entrevista é uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica; proporciona ao entrevistador, verbalmente, a informação padronizada". Pode ser padronizada ou estruturada, despadronizada ou não estruturada, e painel.

Fez-se uso da entrevista semi-estruturada, devido ao fato de propiciar maior liberdade de expressão ao pesquisador e ao entrevistado (DENCKER, 1998). Houve

a aplicação dessa técnica em dois momentos: a primeira com o engenheiro de manutenção da empresa turística em questão, com o intuito de se obter dados sobre a utilização e procura por pessoas com deficiência e mobilidade reduzida pelo serviço do trem turístico, além das adaptações já realizadas nos vagões; a segunda com um colaborador, para verificar se este está preparado para atender todos os públicos.

3.3.1 Construção do instrumento de coleta dos dados

O formulário para a averiguação da acessibilidade do vagão do trem turístico (apêndice 1), foi elaborado com base nas normas e diretrizes técnicas estipulados pela ABNT NBR 14020:1997, que dispõe sobre a acessibilidade a trens de longo percurso. Também fundamentou-se no formulário apresentado pelo Ministério do Turismo para a verificação da acessibilidade nos Terminais, Pontos de Parada e Meios de Transporte. É composto por 18 questões fechadas de múltipla escolha, e abrange os seguintes assuntos: portas de embarque e desembarque, assentos preferencialmente reservados para pessoas com mobilidade reduzida, espaço para cadeira de rodas, Símbolo Internacional de Acesso, sanitários e circulação interna.

Em relação ao formulário construído para a verificação da acessibilidade da edificação, conforme apêndice 2, os seguintes tópicos são abordados, distribuídos em 41 questões fechadas de múltipla escolha: acessos externos, acessos internos, estacionamento, circulação, atendimento, sanitários, assentos, pisos táteis direcionais e de alerta e sinalização Braille. Foi embasado em três documentos: o Roteiro de Inspeção para a Verificação da Acessibilidade da Edificação, preparado pelo Ministério do Turismo e disponível na cartilha "Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento Acessibilidade em Destinos Turísticos", a NBR 9050:2004, que dispõe sobre a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, e o Roteiro de Vistoria da acessibilidade disponibilizado pelo Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Rio Grande do Sul (CREA - RS)

Para a elaboração do formulário para a verificação da acessibilidade do *website* para pessoas com deficiência visual, seguiram-se três fontes distintas: a primeira constitui-se do site Acessibilidade Legal; a segunda, do documento elaborado pelo Ministério da Educação a respeito do Atendimento Educacional

Personalizado para pessoas com deficiência visual; a terceira, do Decreto n °5.296 de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá preferência de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que institui normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Foram criadas cinco questões fechadas de múltipla escolha, conforme consta no apêndice 3.

O roteiro elaborado para a entrevista com o engenheiro de manutenção, como podem ser observado no apêndice 4, foi desenvolvido com o intuito de se descobrir a respeito da demanda pelo passeio de trem por parte das pessoas com deficiência e sobre as adaptações já realizadas nos vagões. Em relação à entrevista com um colaborador, este objetivava verificar se os funcionários estão aptos para prestar o atendimento a todos os públicos.(apêndice 5)

3.3.2 Tabulação e Interpretação dos dados

A partir dos procedimentos metodológicos e dos instrumentos de coleta de dados delimitados para a realização da pesquisa, no tópico seguinte serão apresentados os resultados obtidos com o emprego destas, os quais têm o objetivo de verificar a acessibilidade oferecida atualmente pela empresa Serra Verde Express.

A apresentação dos dados, bem como o cruzamento das informações obtidas, foi feita através de texto corrido e utilização de quadros, para proporcionar melhor visualização das informações.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Esta capítulo apresenta a análise dos dados coletados e a interpretação dos resultados, obtidos através da aplicação dos instrumentos de coleta de dados descritos anteriormente na metodologia. De acordo com Dencker (1998, p.159), "o objetivo da análise é reunir as observações de maneira coerente e organizada, de forma que seja possível responder aos problemas de pesquisa". Esses resultados serão empregados como base para a proposição do projeto de turismo que será apresentado posteriormente.

Os questionários cujo objetivo era verificar a acessibilidade dos vagões e da edificação para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida foram aplicados no dia 20 de setembro de 2011, sob a supervisão do engenheiro Américo Yoshio Mitsuhashi, responsável pela manutenção dos vagões. O preenchimento do questionário para averiguação da acessibilidade do sítio eletrônico para pessoas com deficiência visual foi realizado dia 21 de agosto de 2011, e a entrevista com o senhor Américo Yoshio Mitsuhashi, engenheiro de manutenção, e o funcionário Luis Felipe Mastek, ocorreu no dia 23 de setembro de 2011.

4.1 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Seguem os dados obtidos através da aplicação de cinco instrumentos de coleta:

- Questionário para verificação da acessibilidade do sítio eletrônico para pessoas com deficiência visual;
- Questionário para verificação da acessibilidade da edificação para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida;
- Questionários para verificação da acessibilidade dos vagões para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida;
- Entrevista com o engenheiro de manutenção, senhor Américo Yoshio Mitsuhashi;
- Entrevista com o operador Luis Felipe Mastek.

4.1.1 Acessibilidade do sítio eletrônico para pessoas com deficiência visual

Para a verificação da acessibilidade do sítio eletrônico para pessoas com deficiência visual foi aplicado um questionário que abrangia quatro itens, sendo eles: presença do símbolo da acessibilidade, informações em áudio, uso das cores e tamanho das fontes. O resultado pode ser verificado no quadro abaixo:

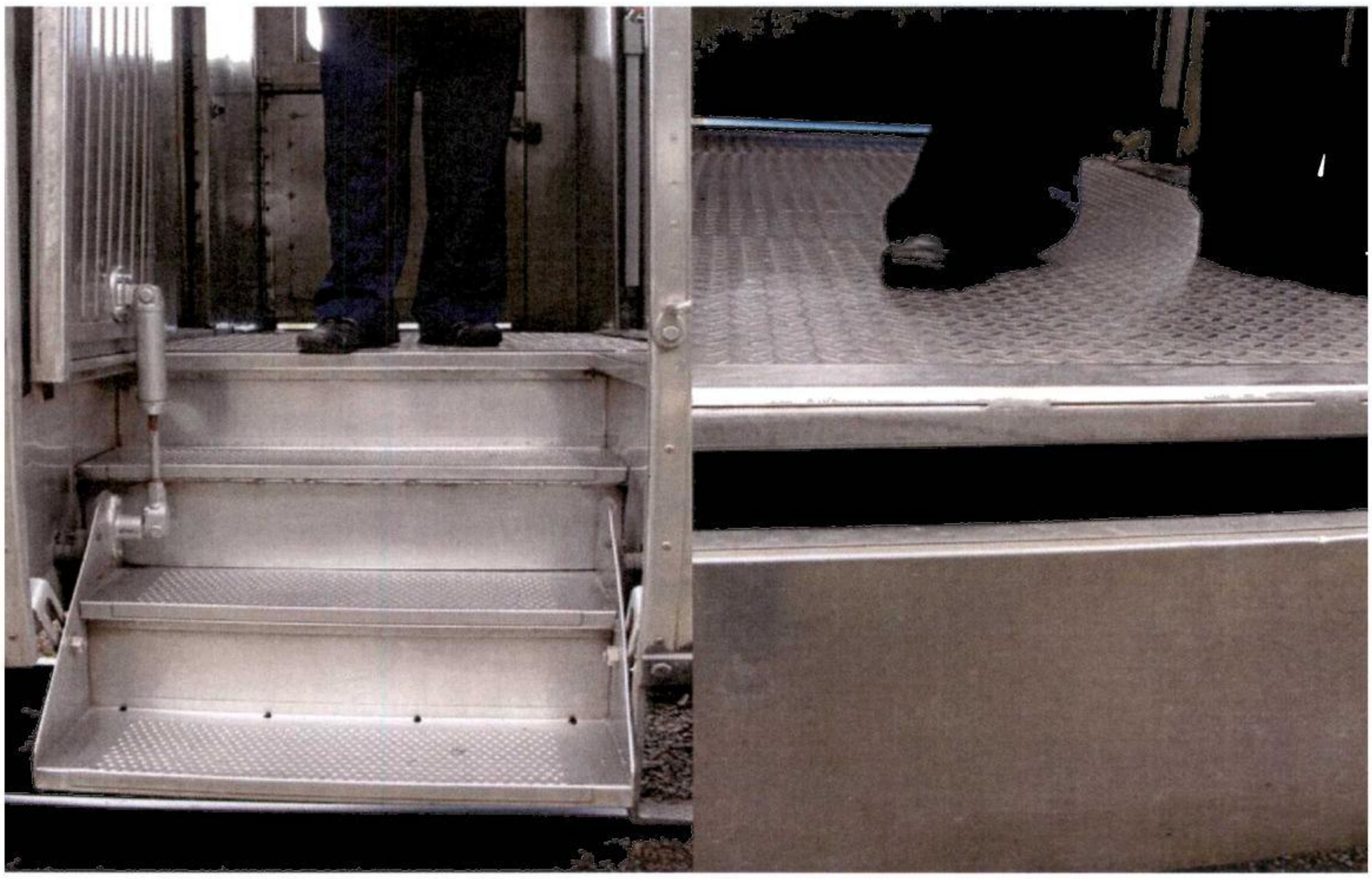
PERGUNTA	SIM	NÃO
Há, na página de entrada, o símbolo que representa a acessibilidade para pessoas com deficiência visual com internet?		X
Há narrativa e descrição de cenas e imagens disponíveis para audição?		X
Há o contraste entre cores da fonte do texto e do plano de fundo?	X	
A cor é empregada como único recurso para ressaltar o texto?	X	
O tamanho das fontes é absoluto ou pode-se amplia-lo facilmente?		X

QUADRO 5: ACESSIBILIDADE DO SÍTIO ELETRÔNICO
FONTE: A autora, 2011

4.1.2 Acessibilidade dos vagões para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida

O questionário para verificação da acessibilidade do vagão para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida foi aplicado em duas classes de vagões, o turístico e o executivo, cujas adaptações foram realizadas em períodos temporais distintos. A classe executiva possui dois vagões adaptados, e a turística três, sendo que em dois dos turísticos a adaptação foi realizada apenas na escada de acesso.

Os primeiros itens questionavam se as estações e paradas possuíam desnível em relação à plataforma e porta do vagão, e verificou-se que o desnível era superior a 3 e 2 cm, respectivamente. Para tanto, no turístico há uma rampa móvel que possibilita o embarque da cadeira de rodas, conforme figura abaixo.



15: ADAPTAÇÃO PARA O ENCAIXE DA RAMPA MÓVEL
A autora (2011)

Jo vagão turístico não existem assentos destinados preferencialmente a s com mobilidade reduzida. Ao que se refere à cadeira de rodas, em dois dos não há espaço para esta, sendo necessário que a pessoa viaje utilizando as as tradicionais. Em um dos vagões há dois espaços reservados para cadeiras as, porém sem barra de apoio, ancoragem e cinto de segurança. Não foi do a presença do Símbolo Internacional de Acesso em nenhum dos três

Jo quesito circulação interna, o piso dos vagões turísticos é antiderrapante, sem diferenciação de cor e de textura. O corredor de acesso até o sanitário e reservado não possui a largura mínima de 0,80m, e sim 0,75 m.

Em relação aos vagões executivos, notou-se que o desnível em relação à ma e porta do vagão era superior a 3 e 2 cm, respectivamente. Para tanto, os vagões contêm uma porta de embarque lateral, situada ao lado do lugar do para a cadeira de rodas e do sanitário.

FIGURA 16: PORTA DE EMBARQUE UTILIZADA NO GERAL
FONTE: A autora (2011)

FIGURA 17: PORTA DE EMBARQUE LATERAL
FONTE: A autora (2011)

Os vagões executivos também não apresentam assentos destinados preferencialmente à pessoas com mobilidade reduzida. Os dois vagões possuem espaço reservado para uma cadeira de rodas, sendo este com a largura mínima de 0,90m X 1,20 e equipado com barra de apoio, ancoragem e cinto de segurança, além de sinalizado com o Símbolo Internacional de Acesso.

FIGURA 18: ESPAÇO DESTINADO À CADEIRA DE RODAS
FONTE: A autora (2011)

FIGURA 19: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACESSO
FONTE: A autora (2011)

Em relação à circulação interna do vagão executivo, verificou-se que o corredor que dá acesso ao local reservado para cadeira de rodas e ao sanitário não conta com a largura mínima de 0,80m. Também constatou-se que o piso do mesmo é antiderrapante, entretanto, sem diferenciação de cor e de textura.

Cabe destacar as diferenças existentes entre os sanitários dos vagões turístico e executivo, conforme mostrado nos quadros:

PERGUNTA	SIM	NÃO
O sanitário possui porta de correr?	X	
A largura da porta é de 0,80m, no mínimo?	X	
Seu espaço é de, no mínimo, 0,90m X 1,20?	X	
Os acessórios apresentados são dispostos dentro da área de alcance?	X	
A instalação das barras de apoio é adequada?	X	

QUADRO 6: VAGÃO EXECUTIVO
FONTE: A autora, 2011

PERGUNTA	SIM	NÃO
O sanitário possui porta de correr?		X
A largura da porta é de 0,80m, no mínimo?	X	
Seu espaço é de, no mínimo, 0,90m X 1,20?		X
Os acessórios apresentados são dispostos dentro da área de alcance?		X
A instalação das barras de apoio é adequada?		X

QUADRO 7: VAGÃO TURÍSTICO
FONTE: A autora, 2011

Conforme pode ser observado nos quadros e nas figuras abaixo, o sanitário dos vagões executivos adaptados conta com porta de correr, além de barras de apoio, acessórios dispostos dentro da área de alcance e espaço mínimo de 0,90m X 1,20m, fatores não encontrados nos sanitários dos vagões turísticos.

FIGURA 20: PORTA DO SANITÁRIO VAGÃO TURÍSTICO
FONTE: A autora (2011)

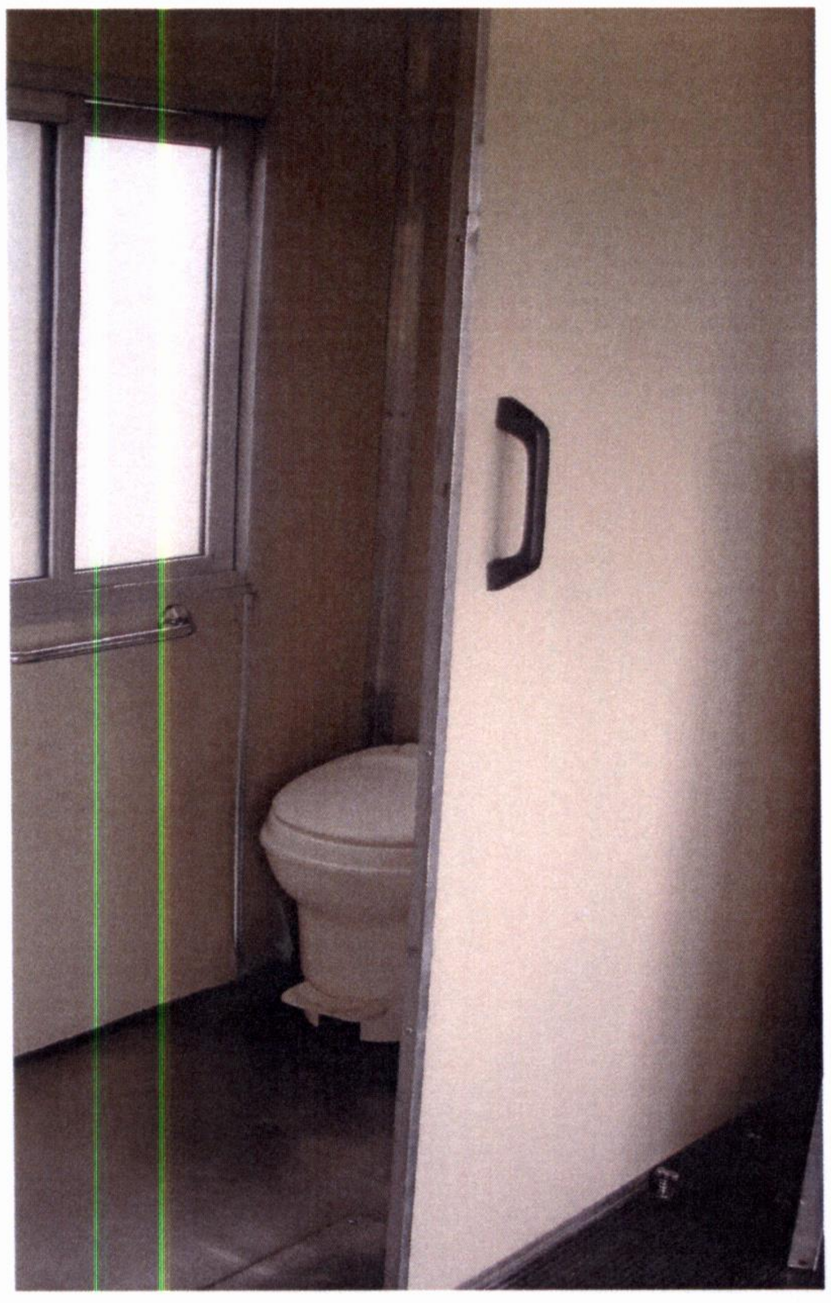


FIGURA 21: PORTA DO SANITÁRIO VAGÃO EXECUTIVO
FONTE: A autora (2011)

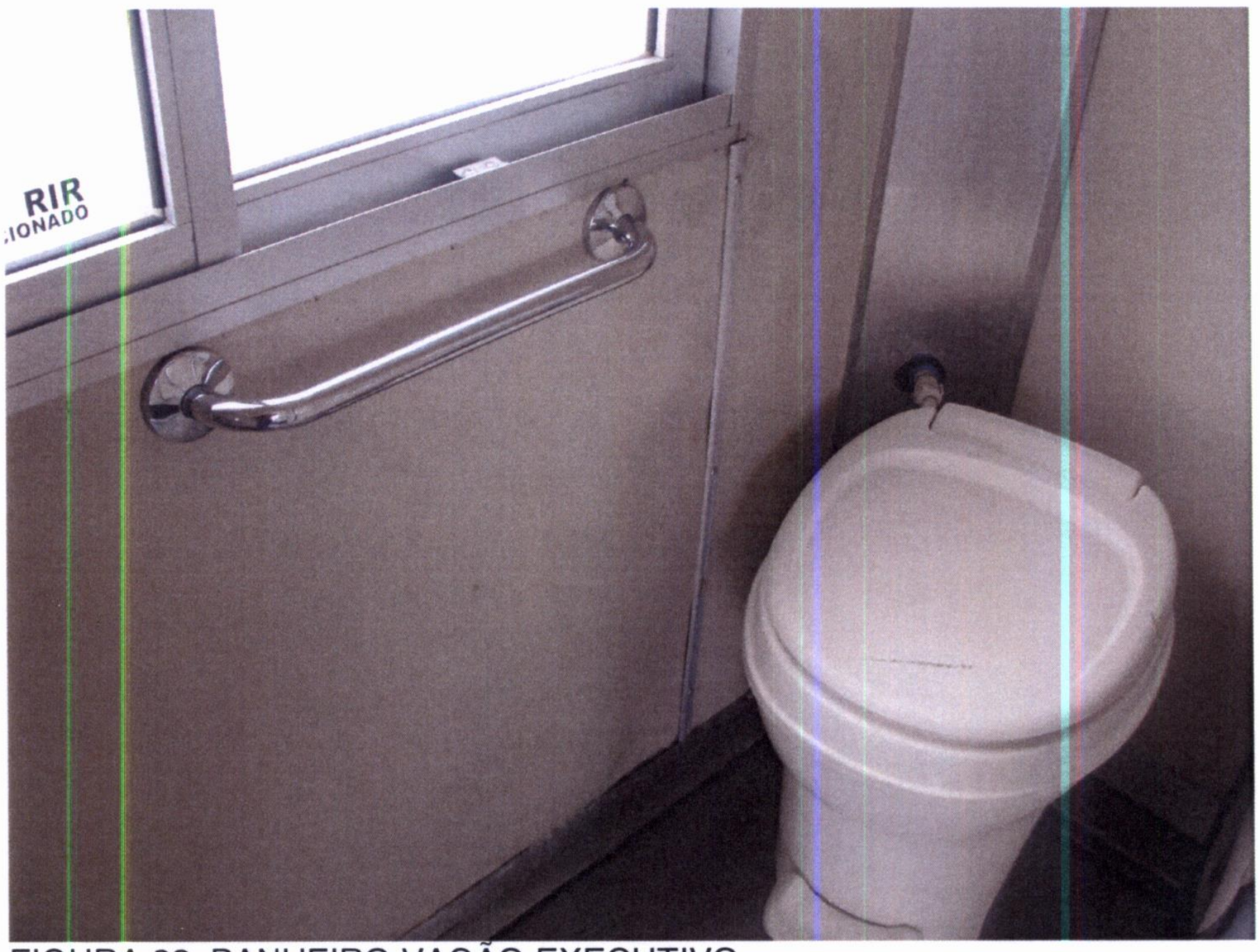


FIGURA 22: BANHEIRO VAGÃO EXECUTIVO
FONTE: A autora (2011)

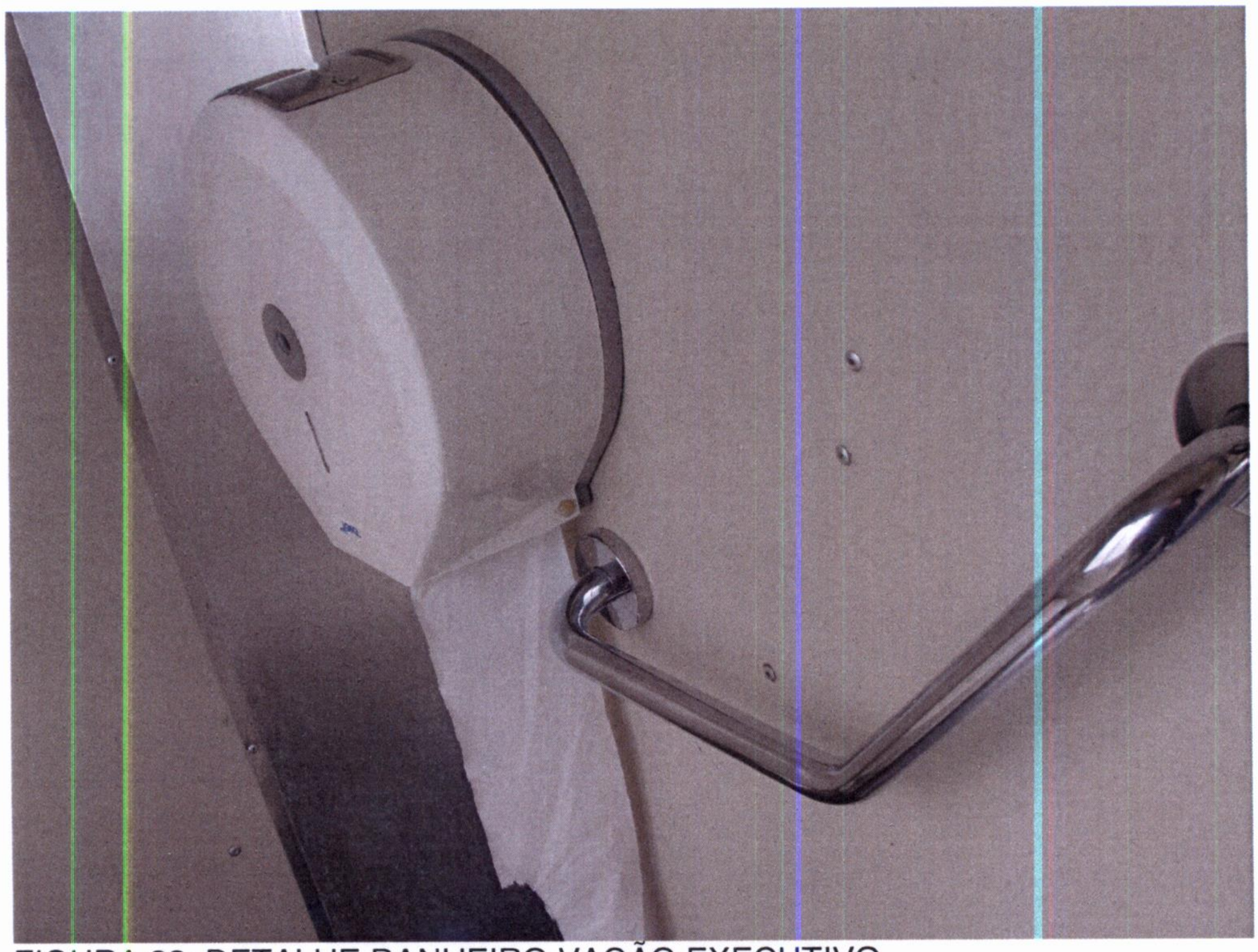


FIGURA 23: DETALHE BANHEIRO VAGÃO EXECUTIVO
FONTE: A autora (2011)

4.1.3 Acessibilidade da edificação para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida

A acessibilidade da edificação para pessoas com deficiência e mobilidade foi verificada através da aplicação de questionário elaborado pela autora, sendo utilizado como base o modelo proposto pelo Ministério do Turismo e a NBR 9050[1].

Em relação aos acessos externos à edificação, foi constatado que o estado de conservação das calçadas é regular, porém com piso derrapante e trepidante. Como não apresenta desníveis a serem tratados, não há a presença de rampas. Já os espaços de circulação externa têm uma faixa livre com largura mínima de 120 cm para circulação de uma pessoa em pé e outra em uma cadeira de rodas. As zonas de circulação estão livres de obstáculos como caixas de coletas, lixeira, floreiras, telefones públicos, extintores de incêndio e outros. Também não há a presença de obstáculos aéreos como marquises, placas, toldos, e vegetação

---

[1] Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

Os acessos internos atendem às normas, apresentando largura superior a 120 cm. Os espaços de circulação interna também possuem uma faixa livre respeitando a largura mínima de 120 cm para circulação de uma pessoa em pé e outra em uma cadeira de rodas. A edificação não apresenta pisos táteis direcionais e pisos táteis de alerta em nenhum local, além de não haver sinalização em Braille nos batentes, corrimão, circulações e mapas táteis.

Outro aspecto analisado se refere ao atendimento. A bilheteria não está adaptada de forma a atender pessoas com mobilidade reduzida e em cadeira de rodas, sendo que o guichê ultrapassa a altura máxima de 1,05 m do piso prevista na NBR 9050. O atendimento a pessoas com deficiência é realizado no interior da agência, cujas mesas possuem altura livre de 0,74 cm do piso e apresenta uma faixa livre de circulação de 0,90 m, além de área de manobra para o acesso à mesma. Ao lado dos assentos fixos em rotas acessíveis há um módulo de referência, com o espaço mínimo de 0,80 m por 1,20m previsto pela NBR 9050 para a cadeira de rodas, sem interferir com a faixa livre de circulação.

No que se referem aos sanitários, estes estão localizados em rota acessível, próximos à circulação principal e integrados às demais instalações sanitárias. Há uma cabine acessível no total de três cabines disponíveis, tanto no sanitário masculino quanto no feminino. A porta de acesso apresenta vão livre mínimo de 80 cm, porém a maçaneta não é do tipo bola. A porta do sanitário para a bacia sanitária está disposta de maneira a permitir sua completa abertura, porém a maçaneta é do tipo bola, e não alavanca como seria o adequado. Os acessórios (saboneteira, papeleira e toalheira) não estão dispostos dentro da faixa de alcance. O lavatório não está de acordo com a norma, sendo fixado na parede e com torneiras acionadas por mecanismo do tipo bola. A norma especifica que o lavatório deve ser suspenso e possuir torneiras acionadas por alavanca ou sensor eletrônico.

Com relação ao estacionamento, foi constatado que há uma vaga reservada para veículos utilizados por pessoas com deficiência, sendo esta devidamente sinalizada vertical e horizontalmente, ou seja, tem o Símbolo Internacional de Acesso pintado no piso e é identificada com placa vertical, com o Símbolo Internacional de Acesso e com identificação escrita referente à condição de reserva da vaga e do público-alvo. Também se observou que o meio fio é rebaixado e há rampa na calçada para ligar a vaga à calçada, e o caminho a ser percorrido pela pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida é livre de obstáculos.

4.1.4. Entrevista – engenheiro de manutenção

A entrevista foi realizada com o senhor Américo Yoshio Mitsuhashi, que ocupa o cargo de Engenheiro de Manutenção dos vagões desde junho de 2007, e que foi o responsável por acompanhar e vistoriar a adaptação dos vagões para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. As questões abordadas na entrevista tratavam de dois assuntos distintos: o interesse de pessoas com deficiência em realizar o passeio e as adaptações realizadas nos vagões.

Todavia, devido ao fato de não participar diretamente do atendimento e venda dos bilhetes e pacotes, o senhor Américo Mitsuhashi propôs o encaminhamento da primeira parte da entrevista para o senhor Luis Felipe Mastek, que ocupa atualmente o cargo de operador e trabalhou dois anos com a venda direta de bilhetes.

Segundo o operador, a empresa ainda não possui um estudo de demanda ou relatório que forneça informações precisas a respeito da procura do produto trem turístico por pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, mas que, no período em que realizou suas atividades com a venda direta, houve sempre uma procura razoável por parte dessas pessoas.

O trem que faz o percurso Curitiba/Morretes/Paranaguá é composto por três classes de vagões: o econômico, o turístico e o executivo. A diferença encontra-se nas acomodações e serviços oferecidos, além do quesito preço. Para as pessoas com deficiência, os valores são diferenciados. Estes passageiros têm a opção de pagar pela classe econômica e viajar na turística ou pagar pela classe turística e viajar na executiva, sempre uma classe superior. O vagão econômico não é formatado para permitir o embarque de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, além de não possuir lugar para cadeira de rodas.

Quando questionado há quanto tempo foram realizadas as adaptações, o engenheiro afirma que os vagões turístico e executivo foram adaptados há 8 e 2 anos, respectivamente. A próxima pergunta tinha por objetivo descobrir se as adaptações foram elaboradas com base na NBR 14020[2]. O senhor Américo Mitsuhashi respondeu que não, mas pondera que foram efetivadas sob a orientação do então Presidente da Associação dos Deficientes do Estado do Paraná (ADFP), e

---

[2] NBR 14020: estabelece os princípios gerais para a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência em trens de longo percurso. (ABNT, 1996)

que as normas repassadas pela ADFP apresentavam três condições que deveriam ser sanadas: acessibilidade, segurança e conforto.

Ao ser indagado a respeito do número de lugares reservados para cadeira de rodas (os vagões possuem apenas um lugar, enquanto a NBR 14020 assegura que o espaço reservado deve ser de no mínimo para duas cadeiras), o senhor Américo Mitsuhashi afirma que as adaptações são suficientes para suprir a demanda existente, e que também há a possibilidade da pessoa com deficiência viajar utilizando-se dos próprios assentos do vagão. Ele ainda relata que, em muitos casos, a pessoa com deficiência que apresenta condições de viajar no assento do vagão prefere essa opção, não utilizando assim o espaço reservado para a cadeira de rodas.

4.1.5 Entrevista – Luis Felipe Mastek

A entrevista com o senhor Luis Felipe Mastek tinha como principal objetivo descobrir se os colaboradores da empresa eram capacitados de forma a atender todos os públicos. O mesmo atualmente ocupa o cargo de operador, mas trabalhou com a venda direta de bilhetes por aproximadamente dois anos.

Quando perguntado se alguma vez recebeu treinamento para atender pessoas com deficiência, o operador respondeu que não. Questionado a respeito das dificuldades enfrentadas pelo fato de não receberem capacitação para atender todos os públicos, o colaborador diz que isso já o colocou em "situações embaraçosas". Ele relata ainda que, quando trabalhava na bilheteria e foi procurado por pessoas com deficiência auditiva que desejavam comprar o bilhete para viajar de trem, a comunicação foi complicada, realizada através de gestos e informações dadas por escrito.

Em relação à importância de algum treinamento ou capacitação para os colaboradores se tornarem aptos a atenderem a todos os públicos, ele destaca que seria "extremamente útil e interessante", pois proporcionaria um atendimento mais adequado e de qualidade.

A última pergunta, referente à importância da criação de material promocional e informativo específico para esse público, o entrevistado concluiu que seria de grande valia, facilitando o acesso à informação e o próprio atendimento. Discorre

que, caso houvesse esse material promocional acessível, provavelmente ele não teria passado pela situação mencionada acima.

4.2 INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir serão apresentadas a discussão e interpretação dos resultados, realizados a partir da análise dos dados exposta anteriormente.

Através do cruzamento das informações obtidas com a aplicação dos questionários nos vagões turístico e executivo, percebeu-se que as adaptações, realizadas em períodos temporais distintos, não seguem o mesmo padrão. Em ambos os vagões não há assentos destinados preferencialmente às pessoas com mobilidade reduzida. Os vagões executivos possuem espaço somente para uma cadeira, com barras de apoio e cinto de segurança, sendo os dois identificados a partir do Símbolo Internacional de Acesso. Dois dos vagões turísticos não apresentam espaço para a cadeira de rodas, e o terceiro, apesar de contar com espaço para duas cadeiras, não é equipado com cinto de segurança e barras de apoio. Todavia, segundo o engenheiro Américo Mitsuhashi, a existência de apenas um lugar reservado para cadeira de rodas nos vagões executivo é o suficiente para suprir a demanda atual. Isso se deve principalmente ao fato de que sempre que possível os usuários de cadeiras de rodas utilizam os assentos do vagão ao invés do espaço destinado a eles. Quanto ao fato dos vagões turísticos não possuírem lugar para a cadeira de rodas e não possuírem sanitário adaptado, o engenheiro de manutenção ressalta que a empresa comercializa as passagens para as pessoas com deficiência de maneira diferenciada, sendo que estas pagam pela classe turística e viajam na classe executiva, cujos vagões são melhores adaptados.

Os espaços para cadeira de rodas dos vagões executivos possuem a largura mínima de 0,90m X 1,20, apresentando barra de apoio, ancoragem e cinto de segurança, o que não ocorre na classe turística. Uma das diferenças mais marcantes é que os vagões executivos adaptados contam com uma porta lateral voltada exclusivamente para o embarque de pessoas com cadeira de rodas, situada ao lado do espaço reservado para a cadeira de rodas. Outro aspecto que merece destaque são as diferenças existentes entre os sanitários dos vagões. Os vagões executivos são equipados com porta de correr, além de espaço mínimo de 0,90 X

1,20 m e acessórios dispostos dentro da área de alcance, elementos não encontrados no sanitário dos vagões turísticos.

Em relação à edificação, notou-se que as calçadas dos acessos externos encontram-se em estado regular, sem desníveis que necessitem de tratamento. Apresentam largura suficiente para a circulação de uma pessoa em pé e outra em cadeira de rodas, sem obstáculos no percurso, sendo estes aspectos também observados nos acessos internos. Também se verificou a presença de vaga de estacionamento destinada a pessoas com deficiência, sinalizadas verticalmente e horizontalmente. O meio fio é rebaixado e há rampa na calçada que liga a vaga à calçada.

O atendimento à pessoas em cadeira de rodas não pode ser realizado na bilheteria, devido a altura do guichê ser superior à 1,05 m do piso prevista pela NBR 9050/2004. Porém, o mesmo pode ser feito no interior da agência, cujas condições propiciam o atendimento à pessoas em cadeira de rodas e mobilidade reduzida.

A partir da análise desses vieses, nota-se que, apesar de não estar em conformidade com todas as especificações da NBR 9050 e NBR 14020, os vagões e a edificação apresentam condições de atenderem pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida de maneira adequada.

Os resultados obtidos em relação à acessibilidade do sitio eletrônico se mostraram menos favoráveis. Apesar de oferecer contraste entre as cores da fonte do texto e do plano de fundo, percebeu-se que o tamanho da fonte é absoluto, não havendo a possibilidade de ampliá-la. Também não há a narrativa e descrição de cenas e imagens disponíveis para audição, e a cor é o único recurso empregado para ressaltar o texto. No que se refere às informações obtidas na entrevista com o senhor Luis Felipe Mastek, destaca-se a importância de se ter meios de comunicação acessíveis, de forma a facilitar o intermédio de informações e propiciar atendimento de qualidade para as pessoas com deficiência auditiva. Também enfatiza-se o fato dos colaboradores não receberem treinamento ou capacitação para atender pessoas com deficiência, dificultando o atendimento a esse público.

Em relação às hipóteses elencadas, a primeira partia do princípio que os vagões do transporte turístico ferroviário atualmente oferecem condições de acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida de acordo com a NBR 14020:1997. Essa hipótese foi confirmada parcialmente, uma vez que a

adaptação dos vagões não foi realizada segundo especificações da Norma vigente, mas possuem condições de atender a demanda existente.

A segunda hipótese mencionava que a edificação onde se encontra a bilheteria e estação de embarque possui estrutura para atender pessoas com deficiência e mobilidade reduzida de acordo com a NBR 9050:2004. Essa hipótese também se confirmou parcialmente. Através da aplicação do questionário para verificação da acessibilidade da edificação, comprovou-se que apesar de não estar totalmente adaptada, o edifício permite o acesso e atendimento à pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

A terceira hipótese definia que o website da empresa responsável pelo transporte turístico ferroviário do trecho Curitiba/Morretes/Paranaguá possui condições de fornecer informações para pessoas com deficiência visual. Com a aplicação do questionário para a verificação da acessibilidade do sítio eletrônico constatou-se que esta hipótese não se comprovou, conforme análise realizada anteriormente.

A última hipótese, que afirmava que os funcionários estão preparados para atender qualquer público, também não se comprovou. Através de entrevista realizada com um colaborador da empresa, verificou-se que estes não recebem treinamento ou capacitação para atender pessoas com deficiência.

Nessa conjuntura, percebe-se a relevância da criação de instrumentos de comunicação e divulgação acessíveis e da capacitação dos funcionários para o atendimento de pessoas com deficiência, sendo estes instrumentos o sítio eletrônico, a folheteria e o vídeo promocional, e capacitação para melhorar o atendimento à pessoas com deficiência.

5. PROJETO DE TURISMO

Conforme foi visto na discussão e análise dos resultados, a parte de infra estrutura física da empresa atende as necessidades de pessoas com deficiência. O que deve ser aprimorado é a questão de desenvolver instrumentos de divulgação que sejam acessíveis e treinamento de funcionários para melhor comunicação e atendimento dessa demanda.

5.1DESCRIÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO

O projeto proposto consiste em mudanças na área de marketing da empresa Serra Verde Express através da adaptação de seus meios de comunicação. As transformações abrangem os principais segmentos utilizados como estratégia de marketing pela empresa: site, folhetos e vídeo, além do atendimento. As medidas a serem tomadas serão: a inclusão de opções de acessibilidade no sítio eletrônico, a confecção de folhetos em braille e a criação de um vídeo promocional (hospedado no site da empresa) contendo opções como narrativas de imagens (Audiodescrição) e janela com tradução em linguagem brasileira de sinais (libras).

Além da divulgação será trabalhado também o capital humano da empresa, através da distribuição para todos os funcionários de uma cartilha contendo instruções de atendimento à pessoas que apresentam diferentes tipos e níveis de deficiência. Serão destacados também funcionários para participarem de um curso de libras financiado pela própria empresa, já que é de interesse institucional fornecer um melhor atendimento para todos os segmentos de clientes.

5.2 ETAPAS DO PROJETO

O Projeto será composto por 5 etapas, sendo elas:

- ETAPA 1: Sítio eletrônico
- ETAPA 2: Folheteria
- ETAPA 3: Vídeo promocional
- ETAPA 4: Telefone TDD
- ETAPA 5: Treinamento de funcionários

5.2.1 Descrição das Etapas para a Execução do Projeto

ETAPA 1: Sítio eletrônico

Primeiramente, o sítio eletrônico será reformulado, com a inserção de opções para pessoas com diferentes tipos de deficiência:

- Inserção do símbolo de acessibilidade para pessoas com deficiência visual na página principal;
- Disponibilização de vídeo institucional com narrativa e descrição de imagens para pessoas com deficiência visual;
- Disponibilização da opção de descrição verbal ou escrita em cada imagem apresentada;
- Contraste entre a fonte do texto e o plano de fundo;
- Opção de ampliação do tamanho das fontes, de maneira simples e rápida.

O resultado esperado com essas modificações é obter uma página na internet mais dinâmica e que atenda a todos os interessados em informações sobre a empresa e os serviços prestados.

ETAPA 2: Folheteria

Outra melhoria proposta é a criação de folheteria, com as mesmas informações contidas no anúncio tradicional, mas confeccionadas com o sistema braille, de leitura com o tato. Esse folheto conterá informações básicas como horários, tarifário e o descritivo das diferenças entre os vagões, além de abordar a questão da acessibilidade às suas instalações, o atendimento diferenciado e o conforto oferecido pelos vagões.

ETAPA 3: Vídeo promocional

O vídeo promocional atual contém as imagens do trem e de sua rota durante o passeio, mostrando as paisagens que são a atração turística de cada itinerário, assim como a própria infra estrutura tanto interna de cada vagão como a estrutura física na qual o trem circula. O novo vídeo proposto conterá as mesmas imagens do

passeio, mas com o diferencial de conter legendas e narrativas descrevendo o que está sendo transmitido (Audiodescrição), permitindo assim a possibilidade de pessoas com deficiência visual apreciarem também a atividade. Além desse recurso, será inserida uma janela com transmissão simultânea em linguagem de sinais (libras), descrevendo o que está sendo narrado durante o passeio. A confecção desse vídeo se dará por uma empresa de mídia especializada em acessibilidade.

ETAPA 4: Telefone TDD

A compra de um telefone TDD (*Telecomunications Device for the Deaf*) é uma sugestão, já que esse aparelho permite a comunicação de surdos através da digitação da mensagem em um teclado e visualização de mensagens recebidas em uma tela. Essa comunicação pode ser feita entre dois aparelhos desse tipo ou através da intermediação de uma companhia telefônica.

FIGURA 24: TELEFONE TDD
FONTE: Assistech (2011)

ETAPA 5: Treinamento de funcionários

A parte dessa reestruturação que demandará maior tempo e dedicação será a capacitação de funcionários para correta abordagem e comportamento diante de

pessoas com deficiência. O êxito dessa fase dependerá das duas frentes envolvidas no processo: a disponibilidade da empresa em abrir mão de horas de serviços e investimento para aprimoramento de seus colaboradores e a dedicação e interesse desses funcionários para alcançar o objetivo de atender os clientes da melhor forma possível. Esse treinamento pode ser dividido em duas partes:

1) A empresa ficaria responsável pela impressão e distribuição de uma cartilha para todos os funcionários (conforme Anexo 1). Essa cartilha é elaborada e distribuída digitalmente de forma gratuita pelo projeto chamado Atendimento Inclusivo, que tem por objetivo proporcionar a capacitação de funcionários para melhoria de atendimento quando lidarem com pessoas com deficiência. Essa cartilha funcionará como um guia, já que contêm 21 dicas de comportamento e importantes termos usualmente ligados ao tema deficiência.
2) Indicação de dois colaboradores que passarão por um processo de capacitação em linguagem de sinais, através de um curso de libras. Esse curso será feito durante o horário de trabalho dessas pessoas. Ocorrerão 2 encontros por semana, com carga horária de 36 horas, totalizando aproximadamente 3 meses de curso.

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA												
	MÊS 1				***MÊS 2***				***MÊS 3***			
	Semana				***Semana***				***Semana***			
	1	*2*	*3*	*4*	*1*	*2*	*3*	*4*	*1*	*2*	*3*	*4*
Cartilha												
Site												
Folhetos												
Videos												
Capacitação												

FIGURA 25: CRONOGRAMA
FONTE: A autora (2011)

5.2.2 Descrição dos Recursos Humanos

A proposta deste projeto exige o envolvimento de todo o capital humano da empresa, independente se o colaborador tem contato direto no atendimento ao cliente. Obviamente, aqueles que lidam diretamente com o público teriam que demonstrar mais abertamente o preparo que receberam através da capacitação e aplicar na prática todos os ensinamentos.

Todos os colaboradores serão alvos do aprendizado das lições contidas na cartilha, já que o comportamento ali ensinado começará a fazer parte da política da empresa.

A equipe de marketing ficará responsável pela adaptação do site: a inclusão das opções de acessibilidade, a mudança no layout da página e disponibilização do vídeo promocional com os recursos diferenciados. Além disso, monitorar por sugestões, elogios e críticas a esse novo formato, possibilitando a aproximação cliente/empresa. Essas opiniões poderão ser expressas pelos clientes através de um espaço que poderá ser criado dentro do próprio site, como um canal de contato direto ou uma enquete mais simples.

No mínimo dois colaboradores serão escolhidos para freqüentarem o curso de libras. Após a conclusão do curso, o ideal seria que a escala de horários dos colaboradores funcionasse de maneira que sempre um deles estivesse na Serra Verde durante o horário de atendimento ao público. Assim, a demanda por esse atendimento diferenciado poderá ser atendida sempre que surgir.

5.2.3 Descrição do Orçamento e dos desembolsos por etapa

O investimento necessário para a real aplicação dessas mudanças será descrita nessa fase. Essa adaptação exigiria:

- Impressão colorida de 50 cartilhas: R$1,50 x 50 = **R$75,00** (data do orçamento: 21/11/2011);

- Confecção de 1000 folhetos por gráfica especializada em braile, em papel com gramatura de 170g: **R$4.230,00** (data do orçamento: 21/11/2011)

- Encomenda de vídeo promocional, de aproximadamente 5 minutos de duração, com Audiodescrição e janela de libras: **R$1.200,00** (data do orçamento: 22/11/2011);

- Compra de um telefone TDD: **R$300,00** (data do orçamento: 21/11/2011);

- Curso de libras para 2 colaboradores: R$600 x 2 = **R$1200** (data do orçamento: 21/11/2011).

INVESTIMENTO			
DESCRIÇÃO	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO**	**TOTAL**
Impressão cartilha	50	1,50	75,00
Folhetos	*1	4.230,00	4.230,00
Video	1	1.200,00	1200,00
Telefone (TDD)	1	300,00	300,00
Capacitação	2	600,00	1.200,00
TOTAL			***7.005,00***

* Valor referente ao milheiro

TABELA 1: INVESTIMENTOS
FONTE: A autora (2011)

Os custos foram calculados com base em orçamentos requisitados em empresas especializadas em cada serviço, podendo haver variações conforme a escolha por outras empresas do ramo.

5.2.4 Avaliação do retorno do investimento

O retorno do capital investido nesse aprimoramento na empresa dependerá do impacto que essas mudanças causarão no interesse pelos passeios de trem e na real aquisição desse serviço. A tendência natural é o aumento da procura, já que o

processo de pesquisa por informações, a compra de passagens e a prestação do serviço em si serão amplamente facilitados. Assim, estima-se que tanto os portadores de deficiência quanto seus familiares e amigos sintam-se atraídos por esse diferencial que a empresa apresentará a partir de então. Esse aumento da quantidade de passageiros será sentida principalmente devido ao fato de que as pessoas com deficiência sempre são acompanhadas por pessoas próximas, que o auxiliam durante o trajeto.

Depois das mudanças propostas, haverá também o aumento da qualidade do serviço prestado, já que a melhora dos meios de divulgação e comunicação traz mais conforto e segurança na hora de adquirir o serviço.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O transporte turístico ferroviário que perfaz o percurso Curitiba/Morretes/Paranaguá constitui um dos principais atrativos da cidade de Curitiba. Devido à tamanha importância para a oferta turística da capital paranaense, verificou-se a necessidade de que este possua condições de oferecer atendimento de qualidade à todos os públicos, incluindo-se pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

O problema de pesquisa do trabalho denominado "Acessibilidade do Transporte Turístico Ferroviário para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida: o caso Curitiba" foi identificar se o sistema de transporte turístico ferroviário de Curitiba apresenta condições para atender todos os públicos com conforto, segurança e autonomia.

Com a aplicação dos instrumentos de coleta de dados elaborados durante o desenvolvimento da metodologia, e da análise posterior desses dados, foi possível alcançar todos os objetivos específicos propostos e conferir se as hipóteses elencadas se mostraram verdadeiras, conforme pode ser verificado ao longo do estudo. Para se alcançar maior profundidade na referida pesquisa, foram formuladas hipóteses para cada um dos objetivos específicos.

Esse trabalho tem como uma de suas finalidades ser um estudo que demonstre e enfatize a importância do atendimento de qualidade e do acesso a informações para pessoas com deficiência.

Assim, o objetivo do estudo se baseia na proposição de mudanças na área de comunicação e promoção da empresa, no que diz respeito a tornar as informações fornecidas acessíveis a todos os públicos, através da adaptação do sítio eletrônico para o uso por pessoas com deficiência visual, da criação de um vídeo promocional com informações fornecidas em LIBRAS e audiodescrição, e criação de folheteria em Braille, com informações como tarifário do passeio e opções de classes de vagões. Também se propôs treinamento para os funcionários por meio de curso de LIBRAS e distribuição de cartilha com informações pertinentes ao atendimento à pessoas com deficiência, de modo à propiciar um atendimento de qualidade à essa demanda.

Por fim, após analisar todos os vieses presentes no tema, acredita-se que essa pesquisa é apenas o início da conscientização por parte da empresa da importância e da necessidade de se oferecer atendimento de qualidade e acesso à informações à pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

REFERÊNCIAS

ACESSIBILIDADE LEGAL. **A Importância dos Padrões Web para a Acessibilidade de Sites.** Disponível em: <http://www.acessibilidadelegal.com/23-padroes-web. php> . Acesso em: 26 de maio de 2011

AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES. **Trens de Passageiros**. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/destaques/trensdepassageiros.asp>. Acesso: 20 de maio de 2011.

AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES. **Transporte de Passageiros**. Disponível em <http://www.antt.gov.br/passageiro/apresentacaopas. asp>. Acesso: 20 de maio de 2011.

AGUIRRE, R.S; GRUNEWALD, L; PANTANO, L; SANTO, S.D; SIMON, M.F.G. **Recreação e Turismo para Todos**. Caxias do Sul, Educs, 2003.

ANSARAH, M. G. R. **Turismo**: como aprender, como ensinar. São Paulo: Senac, 2000.

ARMAND, E. H; RUIZ, C. V. **Estructura y Organización Del Mercado Turístico.** Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A, 1997.

ASSISTECH. **Telefone para Surdos**. Disponível em: <http://www.assistech. com/pt/tdd.htm> Acesso em: 10 de novembro de 2011

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS OPERADORAS E TRENS TURÍSTICOS CULTURAIS (ABOTTC). Disponível em: <http://www.abottc.com.br/abottc.htm>.Acesso em: 28 de maio de 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 9050 - **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.** Rio de Janeiro: ABNT, 2004. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/ABNT/NBR9050-31052004.pdf>. Acesso em:19 de maio de 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT) - NBR 14020 - **Acessibilidade à pessoa portadora de deficiência -Trem de longo percurso.** Rio de Janeiro: ABNT, 1997. Disponível em http://www.mpdft.gov.br/sicorde/ normas/NBR14020.pdf>. Acesso em: 20 de maio de 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 15599 - **Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviço.** Rio de Janeiro: ABNT, 2008. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/ABNT/NBR15599.pdf>. Acesso em: 21 de maio de 2011.

ATENDIMENTO INCLUSIVO. Disponível em: <http://atendimentoinclusivo. blogspot.com/>. Acesso em: 06 de novembro de 2011

BADARÓ, R. A. L. **Turismo e direito**: convergências. São Paulo: Senac, 2004.

BENI, M.C. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Senac, 1997.

BOITEUX, B.C; WERNER, M. **Introdução ao Estudo do Turismo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

BRASIL. Decreto n. 914 de 6 de setembro de 993. Institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0914.htm>. Acesso em: 25 de maio de 2011

BRASIL. Decreto n. 5.296 de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que 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/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 23 de maio de 2011

BRASIL, Governo Federal. **Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**: Protocolo Facultativo à Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Brasília: 2007. Disponível em: <www.governoeletronico.gov.br/.../a-convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia-comentada >. Acesso em: 24 de maio de 2011.

BRASIL. Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985. Torna obrigatória a colocação do Simbolo Internacional de Acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências.Brasília: 1985. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/L7405.htm>.Acesso em: 23 de maio de 2011.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Cartilha de orientação para proposição de Projetos de Trens Turísticos e Culturais**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/cartilha-final-b.pdf.> Acesso em: 15 de maio de 2011.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo Acessível:** Introdução a uma Viagem de Inclusão. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009a.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo Acessível**: Mapeamento e Planejamento Acessibilidade em Destinos Turísticos. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009b.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo Acessível:** Bem Atender no Turismo Acessível. Volume III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009c.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações.** Ministério do Turismo, Coordenação-Geral de Segmentação. 2ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

CAMPOS, I. M; SÁ, E.D ; SILVA, M. B. C. **Atendimento Educacional Especializado:** Deficiência Visual. Brasília: Ministério da Educação, 2007.Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/aee_dv.pdf> Acesso em: 26 de maio de 2011.

CENTRO DE PRODUÇÃO DE LEGENDAS (CPL). **Janela de LIBRAS**. Disponível em: <http://www.cpl.com.br/servicos/libras.php> . Acesso em: 16 de novembro de 2011

CENTRO DE PRODUÇÃO DE LEGENDAS (CPL). **Audiodescrição**. Disponível em: < http://www.cpl.com.br/servicos/audiodescricao.php>. Acesso em: 16 de novembro de 2011

COBRA, M. **Marketing de Turismo**. Editora Cobra: 2005.

COIN, M. R; JUSDADO, S.L; LUENGO, R.R; MARTINEZ, G.P; MOSQUETE, M.J.V; SANZ, R.M.B; ZARATE, L.B. **Accesibilidad para personas com ceguera y deficiência visual**. Madrid: Once, 2003.

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL (CREA RS). **Roteiro de vistoria: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.** Disponível em: <http://www.crea-rs.org.br/crea/pags/acessibilidade/roteiro_vistoria.pdf>. Acesso em: 20 de maio de 2011

CORGRAF GRÁFICA E EDITORA. Impressão de panfleto em Braille. Disponível em: <http://www.grupocorgraf.com.br/>. Acesso em 11 de novembro de 2011

DENCKER, A. F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DASILVA. **Avaliador de Acessibilidade em Português para Websites.** Disponível em: < http://www.dasilva.org.br/>. Acesso em: 10 de novembro de 2011.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES. Disponível em: <http://www.dnit.gov.br>. Acesso em: 21 de maio de 2011.

FRAGA, C.C.L. **Oferta de Trens Turísticos no Brasil.** Rio de Transportes: Programa de Engenharia de Transportes – COPPE/UFRJ. Disponível em: <http://www.riodetransportes.org.br/index.php?option=com_docman> Acesso em: 20 de maio de 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Desenho Universal**. Habitação de Interesse Social. Disponível em: <http://www.habitacao.sp.gov.br/download/manuais-e-cadernos/manual-desenho-universal.pdf>.Acesso em: 20 de maio de 2011.

GRÁFICA CAPITAL. Impressão de panfleto em Braille. Disponível em: <http://www.graficacapital.com.br/> Acesso em: 10 de novembro de 2011

INSTITUTO BENJAMIN CONSTANT. **O Sistema Braille no Brasil.** Disponível em: <http://www.ibc.gov.br/?itemid=99>. Acesso em: 20 de novembro de 2011

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Sala de Imprensa :IBGE e CORDE abrem encontro internacional de estatísticas sobre pessoas com deficiência.** 2005. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=438&id_pagina=1>.Acesso: 26 de maio de 2011.

INSTITUTO ETHOS. **O que as empresas podem fazer para a Inclusão das Pessoas com Deficiência**. São Paulo, maio de 2002. Disponível em: <<http://www.uniethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3692&Alias=Uniethos&Lang=ptBR>>. Acesso em 16 maio 2011.

INSTITUTO NACIONAL PARA A REABILITAÇÃO. **Desenho Universal.** Disponível em: <http://www.inr.pt/content/1/5/desenho-universal>. Acesso em: 22 de maio de 2011.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 1992.

MARCANTE, P. **Qualidade no atendimento: diferencial competitivo dos campeões**. SEBRAE: 2004.

MENEZES, E. M.; SILVA, E. L. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da Universidade Federal de Santa Catarina, 2001. Disponível em: < http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf>. Acesso em: 20 de maio de 2011.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Manual do Atendimento Inclusivo**. Disponível em: <http://www.mp.sp.gov.br/portal/page/portal/cao_civel/aa_ppdeficiencia/aa_ppd_acessibilidade/interno.jpg>. Acesso em: 05 de novembro de 2011.

NETO, A.M.P; SILVA, H.O. **Qualidade no atendimento ao público: uma proposta de adequação da recepção da sede das Promotorias de Justiça da capital – edifício promotor de justiça Paulo Cavalcanti.** Recife: Universidade de Pernambuco, 2007.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. 2006. Disponível em:

<http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>. Acesso em 26 de maio de 2011.

PAGE, S. J. **Transporte e Turismo.** Porto Alegre: Bookman, 2001

PAZ, R. J. **As pessoas portadoras de deficiência no Brasil:** Inclusão Social. João Pessoa: Editora Universitária, 2006.

PIOVESAN, A.; TEMPORINI, E.R. **Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública**. Departamento de Prática de Saúde Pública da Faculdade de Saúde Pública - Universidade de São Paulo – Brasil. Rev. Saúde Pública 29 (4), 1995. Disponível em: <http://www.scielosp.org/pdf/rsp/v29n4/10.pdf>. Acesso em: 20 de maio de 2011.

PLANETA E EDUCAÇÃO. Disponível em:< http://www.planetaeducacao.com.br>. Acesso em: 25 de novembro de 2011

PORTAL DE LIBRAS. **O que é LIBRAS?** Disponível em: <http://www.libras.org.br/libras.php>. Acesso em: 24 de novembro de 2011.

RODRIGUES, P. R. A. **Introdução aos Sistemas de Transporte no Brasil e à Logística Internacional.** São Paulo: Aduaneiras, 2007.

SANTOS, F.S; SOUZA, G.R; VASCONCELOS, S.P. **LIBRAS: Lingua de Sinais.** Brasília: Artgraf Editora, 1995.

SASSAKI, R.K. **Inclusão no lazer e turismo**: em busca da qualidade de vida. São Paulo: Áurea, 2003.

SERRA VERDE EXPRESS. Disponível em: <www.serraverdeexpress.com.br>. Acesso: 16 de maio de 2011.

SETTI, J. B. **Ferrovias no Brasil:** um século e meio de evolução. Rio de Janeiro: Memória do Trem, 2008.

TORRE, F. D. L. **Sistemas de Transporte Turístico.** São Paulo: Rocca, 2002.

APÊNDICES

APÊNDICE 1: QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE DO VAGÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA - ABNT NBR 14020:1997

Portas de embarque e desembarque

Possuem um vão livre de no mínimo 0,80 m?

( )Sim ( )Não

Caso a resposta acima seja negativa, a empresa operadora utiliza cadeira de rodas para transbordo?

( )Sim ( )Não

Fronteira

As estações e paradas possuem desnível superior a 3 cm em relação a plataforma?

( )Sim ( )Não

As estações e paradas possuem desnível superior a 2 cm em relação a porta do vagão?

( )Sim ( )Não

Caso alguma das respostas acima seja afirmativa, há algum mecanismo que ofereça, de forma segura e preferencialmente autônoma, o embarque e desembarque?

( )Sim, o mecanismo encontra-se no vagão

( )Sim, o mecanismo encontra-se na plataforma

( )Não

Assentos preferencialmente reservados

No vagão existem, no mínimo, quatro assentos preferencialmente reservados, destinado a pessoas com mobilidade reduzida?

( )Sim ( )Não

Espaço para cadeira de rodas

Há espaço reservado para, no mínimo, duas cadeiras de rodas?

( )Sim ( )Não

Caso a resposta acima seja afirmativa:

Este espaço está identificado com o Símbolo Internacional de Acesso?

( )Sim, de forma visível

( )Sim, entretanto não está em local visível

( )Não

O espaço destinado para cada cadeira mede 0,90 m x 1,20, no mínimo?

( )Sim ( )Não

O espaço destinado para cada cadeira apresenta:

barra de apoio? ( )Sim ( )Não

ancoragem? ( )Sim ( )Não

cinto de segurança? ( )Sim ( )Não

Sanitário

O sanitário possui porta de correr?

( )Sim ( )Não

A largura da porta é de 0,80 m, no mínimo?

( )Sim ( )Não

Seu espaço é de, no mínimo, aproximadamente 0,90 m x 1,20?

( )Sim ( )Não

Os acessórios apresentados são dispostos dentro da área de alcance?

( )Sim ( )Não ( )Não há acessórios

A instalação de barras de apoio é adequada?

( )Sim ( )Não ( )Não há barras de apoio

Circulação Interna

O piso dos vagões acessíveis, desde a porta de embarque e desembarque até o assento reservado, é:

antiderrapante? ( )Sim ( )Não

com diferenciação de cor? ( )Sim ( )Não

com diferenciação de textura? ( )Sim ( )Não

O corredor de acesso até o sanitário e o local reservado tem 0,80 m no mínimo?

( )Sim ( )Não

Para o trajeto vagão de passageiros até os demais, há a cadeira de transbordo para a pessoa portadora de deficiência ambulatória utilizar?

( )Sim ( )Não

APÊNDICE 2: QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE DA EDIFICAÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA – ABNT NBR 9050:2004

Acessos externos à edificação

Estado de conservação das calçadas

a) ( ) Bom
b) ( ) Regular
c) ( ) Ruim
d) ( ) Péssimo

Especificação do tipo de piso externo

a) ( ) Antiderrapante e antitrepidante
b) ( ) Antiderrapante e trepidante
c) ( ) Derrapante e antitrepidante
d) ( ) Derrapante e trepidante

Guias rebaixadas

a) ( ) Adequada
b) ( ) Inadequada
c) ( ) Utilizada atualmente, mas fora de norma
d) ( ) Adaptáveis

Presença de desníveis

a) ( ) Há desníveis tratados adequadamente
b) ( ) Há desníveis tratados inadequadamente
c) ( ) Há desníveis sem tratamento

Existência de uma faixa livre com largura mínima de 120 cm para circulação de uma pessoa em pé e outra em uma cadeira de rodas nos espaços de circulação externa

a) ( ) Há faixa livre com largura mínima de 120 cm
b) ( ) Não há faixa livre com largura mínica de 120 cm

Existência de obstáculos como caixas de coletas, lixeira, floreiras, telefones públicos, extintores de incêndio e outros nas zonas de circulação

a) ( ) Há obstáculos e estes estão fora da zona de circulação
b) ( ) Há obstáculos e estes estão ocupando a zona de circulação
c) ( ) Não há obstáculos

Existência de obstáculos aéreos, como marquises, placas, toldos, e vegetação

a) ( ) Há obstáculos aéreos e estes estão localizados a uma altura superior a 210 cm
b) ( ) Há obstáculos aéreos e estes estão localizados a uma altura inferior a 210 cm
c) ( ) Não há obstáculos aéreos

Acessos privados à edificação

Estado de Conservação da circulação interna

a) ( ) Bom
b) ( ) Regular
c) ( ) Ruim
d) ( ) Péssimo

Especificação do tipo de piso (dentro do lote)

a) ( ) Antiderrapante e antitrepidante
b) ( ) Antiderrapante e trepidante
c) ( ) Derrapante e antitrepidante
d) ( ) Derrapante e trepidante

Circulações e Acessos

a) ( ) Acessíveis
b) ( ) Parcialmente acessíveis
c) ( ) Inacessíveis

Acesso aos ambientes internos

Quanto às circulações internas principais

a) ( ) Possuem largura superior a 1,20m
b) ( ) Possuem largura entre 1,00 a 1,20 m
c) ( ) Possuem largura entre 0,80 cm e 1,00 m
d) ( ) Não são acessíveis

Sanitários

Quantidade de sanitários acessíveis

a) ( ) Superior ao mínimo legal
b) ( ) Atende a recomendação legal
c) ( ) Inferior ao mínimo legal

Localização de acordo com a edificação

a) ( ) Rota acessível em todos os pavimentos
b) ( ) Rota acessível em apenas um pavimento
c) ( ) Não está localizado em rota acessível

Disposição dos acessórios

a) ( ) Dentro da faixa de alcance
b) ( ) Parcialmente dentro da faixa de alcance
c) ( ) Fora da faixa de alcance

Instalação das barras de apoio

a) ( ) Existentes e em local adequado (vaso ou lavatório)
b) ( ) Existentes porém em local inadequado
c) ( ) Existe local adequado apenas (vaso ou lavatório)
d) ( ) Inexistente

Largura da porta

a) ( ) Igual ou superior a 1m
b) ( ) Entre 90 cm e 99 cm
c) ( ) Entre 80 cm e 89 cm
d) ( ) Igual ou inferior a 79 cm

Acessórios adequados da porta

a) ( ) Adequados, com barra horizontal, maçaneta alavanca e material resistente
b) ( ) Parcialmente adequados, com barra horizontal e material resistente
c) ( ) Parcialmente adequados, com maçaneta horizontal e material resistente
d) ( ) Parcialmente adequados, com barra horizontal e maçaneta horizontal
e) ( ) Parcialmente adequados, com maçaneta tipo alavanca
f) ( ) Inadequados

Porta do sanitário ou do boxe para bacia sanitária

a) ( ) Disposta de maneira a permitir sua completa abertura
b) ( ) Disposta de maneira a não permitir sua completa abertura

Torneiras do lavatório

a) ( ) Adequadas, do tipo alavanca
b) ( ) Adequadas, do tipo monocomando
c) ( ) Adequadas, do tipo acionadas por células fotoelétrica
d) ( ) Inadequadas

Autonomia e segurança

A edificação permite segurança e autonomia

a) ( ) Em todos os equipamentos e atividade
b) ( ) Apenas em parte das atividades
c) ( ) Na maioria dos equipamentos e atividade
d) ( ) Não há autonomia em equipamentos e atividades

Pisos tatéis de alerta

A edificação possui pisos táteis de alerta

a) ( ) Em todos os locais necessários
b) ( ) Apenas em parte dos locais necessários
c) ( ) Em nenhum local necessário

Pisos tatéis direcionais

A edificação possui pisos táteis direcionais

a) ( ) Em todos os locais necessários
b) ( ) Apenas em parte dos locais necessários
c) ( ) Em nenhum local necessário

Sinalização braille

Sinalização em batentes

a) ( ) Em todas as portas existentes
b) ( ) Apenas em partes das portas existentes
c) ( ) Em nenhuma das portas existentes

Sinalização em corrimão e circulações

a) ( ) Em todos os locais indicados
b) ( ) Apenas nos locais indicados
c) ( ) Em nenhum dos locais indicados

Em mapas táteis

a) ( ) Em superfícies inclinadas
b) ( ) Na parede
c) ( ) Em nenhum dos locais indicados

Rampas, escadas e tratamentos de desníveis

Em qualquer tipo de desnível existente

a) ( ) Todos desníveis tratados adequadamente
b) ( ) Adaptados e utilizados, mas fora da norma
c) ( ) Maioria dos desníveis tratados adequadamente
d) ( ) Parte dos desníveis tratados adequadamente

e) ( ) Não existe tratamentos ou adaptações

f) ( ) Não apresenta desníveis

Escadas

a) ( ) Há e tem largura mínima de 120 cm

b) ( ) Há e não tem largura mínima de 120 cm

c) ( ) Não há

Caso a resposta para a questão acima seja afirmativa:

-Quanto ao piso dos degraus da escada

a) ( ) É revestido com material antiderrapante e estável

b) ( ) Não é revestido com material antiderrapante e estável

-Corrimão

a) ( ) Há de em ambos os lados da escada

b) ( ) Há em apenas um dos lados da escada

c) ( ) Não há

-Guarda-corpo ou paredes

a) ( ) Há de em ambos os lados da escada

b) ( ) Há em apenas um dos lados da escada

c) ( ) Não há

-Escada ou degraus fixos em rotas acessíveis

a) ( ) Está associada à rampa ou ao equipamento de transporte vertical

b) ( ) Não está associada à rampa ou ao equipamento de transporte vertical

Recepções

Sobre a presença do espaço reservado para cadeira de rodas ao lado dos assentos fixos:

a) ( ) Sim, com espaço mínimo de 0,80 m por 1,20m sem interferir com a faixa livre de circulação.

b) ( ) Sim, com espaço mínimo de 0,80 m por 1,20m mas interferindo na faixa livre de circulação.

c) ( )Sim, sem o espaço mínimo de 0,80 m por 1,20m

d) ( ) Não

Sobre o atendimento às pessoas na bilheteria

a) ( ) Atende à PCR *e PMR*

b) ( ) Atende apenas PCR

c) ( ) Atende apenas PMR

d) ( ) Não atende à PMR e PCR

Sobre o atendimento às pessoas na agência

a) ( ) Atende à PCR *e PMR*

b) ( ) Atende apenas PCR

c) ( ) Atende apenasPMR

d) ( ) Não atende à PMR e PCR

Estacionamento ou locais de embarque/ desembarque

Sobre a existência do serviço

a) ( ) Local adequado para embarque e desembarque

b) ( ) Local adequado para estacionamento

c) ( ) Local inadequado para embarque e desembarque

d) ( ) Local inadequado para estacionamento

e) ( ) Não existe local adequado para embarque e desembarque

Sobre a distância do acesso à edificação

a) ( ) Distância confortável do acesso principal

b) ( ) Distância confortável do acesso secundário

c) ( ) Não existe o serviço na edificação

d) ( ) Distância incômoda para qualquer acesso

Referente ao estacionamento

a) ( ) Possuem sinalização vertical

b) ( ) Possuem sinalização horizontal

c) ( ) Nenhuma sinalização

Rebaixamento do meio-fio

a) ( ) Possui rebaixamento no meio-fio

b) ( ) Não possui rebaixamento no meio-fio

Rampa na calçada para ligar a vaga à calçada ou passeio

a) ( ) Possui rampa

b) ( ) Não possui rampa

Caminho percorrido

a) ( ) Caminho a ser percorrido pela pessoa com deficiência na mobilidade é livre e sem obstáculos

b) ( ) Caminho a ser percorrido pela pessoa com deficiência na mobilidade apresenta obstáculos

APÊNDICE 3: QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE DO WEBSITE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

O website contém:

1. Na página de entrada, o símbolo que representa a acessibilidade para pessoas com deficiência visual na internet?

( )Sim ( )Não

2. Narrativa e descrição de cenas e imagens disponíveis para audição?

( )Sim ( )Não

3. Contraste entre cores da fonte do texto e do plano de fundo?

( )Sim ( )Não

4. A cor sendo empregada como único recurso para ressaltar o texto?

( )Sim ( )Não

5. No website, o tamanho das fontes é absoluto ou pode-se ampliá-lo facilmente?

( )Pode ser ampliado facilmente

( )Pode ser ampliado, entretanto com perda do conteúdo adjacente

( )Não pode ser ampliado

APÊNDICE 4: ROTEIRO DE PERGUNTAS- ENTREVISTA ENGENHEIRO DE MANUTENÇÃO

Pergunta 1: Nome do entrevistado

Pergunta 2: Cargo que ocupa

Pergunta 3: Quanto tempo está na empresa?

Pergunta 4: Procura de pessoas com deficiência pelo passeio?

Pergunta 5: Há quanto tempo foram realizadas as adaptações nos vagões turístico e executivo?

Pergunta 6: As adaptações foram feitas de acordo com a Norma da ABNT 14020 (que diz respeito à Acessibilidade à pessoa portadora de deficiência - Trem de Longo Percurso), ou de acordo com alguma outra Norma?

APÊNDICE 5: ROTEIRO DE PERGUNTAS- ENTREVISTA FUNCIONÁRIO

Pergunta 1: Você já recebeu algum tipo de treinamento ou capacitação para atender pessoas com deficiência?

Pergunta 2: Qual a importância desses treinamentos para os colaboradores?

Pergunta 3: Quais as dificuldades encontradas para atender essa demanda?

Pergunta 4: Sente a necessidade/falta de material de divulgação acessível ?

ANEXOS

ANEXO 1: CARTILHA

Aqui vão algumas dicas para você receber bem!

1. Seja cordato e atenda com boa vontade. Trate as pessoas como GOSTARIA DE SER TRATADO.

2. Lembre-se de que a pessoa com deficiência é apenas diferente. NÃO TENHA PENA ou olhe como se ela fosse infeliz. Ao contrário, lembre-se que ela tem CAPACIDADES e DIREITOS. Portanto, é um ser humano com o mesmo valor que você.

3. Seja sensível, mas não exagere na preocupação. Converse, pergunte, seja natural, não precisa mudar o seu comportamento só porque está na presença de uma pessoa com deficiência.

4. NÃO pressuponha que a pessoa com deficiência precisa de ajuda: PERGUNTE objetivamente se ela precisa de ajuda e COMO você pode ajudá-la.

5. Olhe para as pessoas quando fala com elas. Além de educado, talvez quem você esteja atendendo tenha deficiência auditiva e precise fazer LEITURA LABIAL.

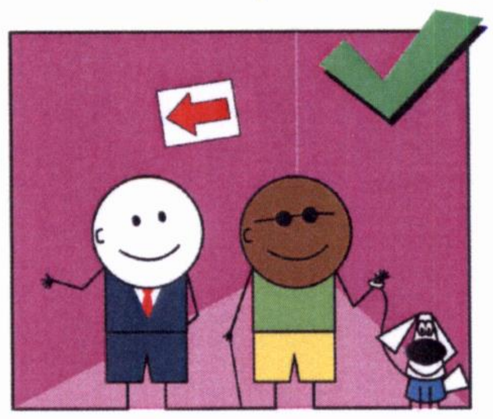
6. Ao falar, dirija-se diretamente à pessoa com deficiência, mesmo que ela esteja acompanhada.

7. Jamais atenda de longe. Aproxime-se de quem você vai atender para facilitar a comunicação.

8. Fale devagar e num tom normal, esforce-se para pronunciar corretamente as palavras e só aumente o tom se lhe for solicitado. Seja expressivo, lembre-se que nossas feições também comunicam. Nunca fale olhando para baixo ou de costas.

9. Atenção aos objetos que possam ficar na frente da sua boca quando fala (verifique a disposição do mobiliário de maneira que nada fique na frente de quem vai falar). Não coloque as mãos na frente da boca enquanto fala.

10. Ao guiar uma pessoa com deficiência visual, deixe que ela segure no seu braço ou apoie a mão no seu ombro. Se você segurá-la, ela poderá ficar desorientada.



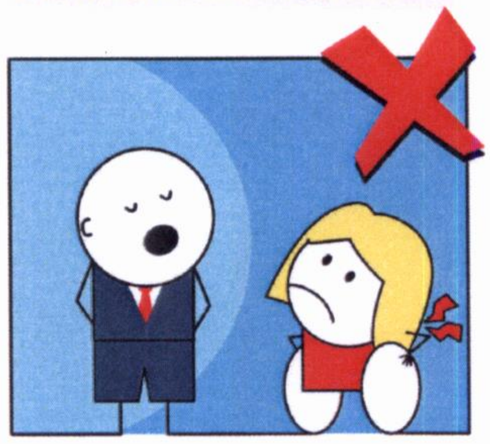
11. Não altere seu tom de voz quando estiver atendendo alguém com deficiência visual, a menos que essa pessoa tenha também deficiência auditiva e lhe solicite o aumento do volume. A pessoa cega não precisa que você fale mais alto!

12. Seja claro e específico nas orientações quando for direcionar a pessoa que tem deficiência visual. Quanto mais detalhes você der na sua descrição do espaço físico e das direções que devem ser seguidas, melhor.

13. Quando você for atender alguém que esteja em cadeira de rodas, lembre-se de que para uma pessoa sentada é incômodo ficar olhando para cima o tempo todo. Se a conversa for demorar, sente-se ou tente ficar com os olhos no mesmo nível que os dela.

14. Não movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão ao seu dono.

15. Mantenha muletas e bengalas sempre próximas de seus usuários.

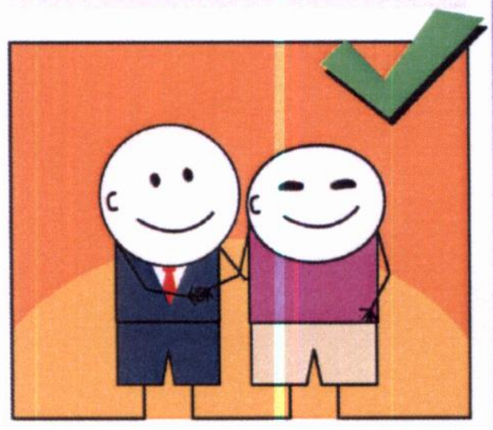


16. A cadeira de rodas, as bengalas e muletas fazem parte do espaço corporal de quem tem deficiência (são como extensões de seus corpos). Por isso, respeite esse espaço. Não se apoie ou se encoste na cadeira de rodas ou nos objetos usados por que tem deficiência, caso não seja íntimo dessa pessoa.

17. Caso uma pessoa com deficiência caia na sua frente não seja indiferente, ofereça ajuda. No entanto, antes de ajudar, pergunte como deve fazê-lo.

18. Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar ou para falar. Também podem fazer movimentos involuntários com pernas e braços, bem como apresentar expressões estranhas no rosto. Não se intimide com isso. Geralmente, os paralisados cerebrais têm inteligência normal ou mesmo acima da média. Essa é uma deficiência física e não intelectual!

19. Se a pessoa com deficiência falar e você não entender peça para que ela repita quantas vezes forem necessárias.



20. Aja naturalmente diante de uma pessoa com deficiência intelectual. Cumprimente-a, não a ignore e fale com ela de acordo com sua idade: se for criança, trate-a como criança; se for adolescente, como adolescente e se for adulta, trate-a como tal. A pessoa com deficiência intelectual pode ter mais dificuldade para entender algo, pode demorar mais para aprender, mas pode desenvolver inúmeras habilidades. Não subestime sua capacidade!

21. Ao atender, tenha paciência em ouvir o que a pessoa está dizendo ou tentando dizer. Lembre-se de se colocar no lugar do outro e tratar como gostaria de ser tratado.

Essas dicas são apenas diretrizes para ajudar você a tratar naturalmente as pessoas com deficiência. Aja com boa vontade em todas as circunstâncias e lembre-se: respeito, educação, gentileza e bom senso cabem em qualquer situação! Isso tudo fará com que seu atendimento seja inclusivo.

Terminologias ligadas à deficiência

baseadas no site *www.escoladegente.org.br*

ACESSIBILIDADE O termo acessibilidade costuma ser associado a espaços físicos e arquitetônicos, mas seu significado é muito mais amplo. No Brasil, há seis tipos de acessibilidade:

ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA Define um espaço sem barreiras físicas. Seu conceito é utilizado em residências, edifícios, espaços e equipamentos urbanos, assim como transportes públicos ou privados.

ACESSIBILIDADE ATITUDINAL Define uma atitude sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações em relação a indivíduos ou grupos sociais.

ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL Define a ausência de barreiras na comunicação escrita, virtual e face a face.

ACESSIBILIDADE INSTRUMENTAL Define a possibilidade do uso, por qualquer indivíduo, de instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo, recreação e trabalho.

ACESSIBILIDADE METODOLÓGICA Define a ausência de barreiras em métodos e técnicas de educação, estudo, trabalho e ações sociais.

ACESSIBILIDADE PROGRAMÁTICA Define a ausência de barreiras embutidas em políticas públicas (leis, decretos, portarias etc.), normas e regulamentos (institucionais, empresariais etc).

ACESSIBILIDADE TECNOLÓGICA Não é uma forma de acessibilidade específica. Deve permear as demais.

AJUDAS TÉCNICAS Define as tecnologias e equipamentos de assistência capazes de contribuir para o pleno desenvolvimento das potencialidades de crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos com limitações físicas, intelectuais, sensoriais e múltiplas. Eles possibilitam a equiparação de oportunidades, autonomia e qualidade de vida. A maioria das técnicas demanda mais criatividade do que grandes investimentos.

DEFICIÊNCIA INTELECTUAL Antes chamada de deficiência mental, não é propriamente uma doença, mas sim um síndrome de condições como a Síndrome de Down. Adotada em 2004, a terminologia qualifica as pessoas nessas condições de acordo com o apoio que recebe para seu funcionamento social, profissional ou estudantil.

DEFICIÊNCIA MÚLTIPLA É o caso de pessoas que têm mais de uma deficiência, em algum grau de combinação: física + intelectual, auditiva + visual, etc.

DEFICIENTE Termo inadequado, pois valoriza a deficiência em detrimento da pessoa. Não se deve usá-lo como um substantivo e sim como adjetivo. Por exemplo: "os deficientes jogam bola" deve ser trocado por "as pessoas deficientes físicas jogam bola". Dessa forma, aponta-se apenas um aspecto de sua vida que apresenta a deficiência, o que não os exclui da convivência social ou anula suas qualidades.

DESENHO UNIVERSAL O desenho universal define técnicas de design que possibilitem a participação social e o acesso a bens e serviços ao maior número possível de pessoas. Propõe gerar ambientes, serviços, programas e tecnologias acessíveis, utilizáveis equitativamente, de forma segura e autônoma por todas as pessoas sem que precisem ser adaptados ou readaptados especificamente. Ele contribui, dessa forma, para que pessoas excluídas de um determinado meio social possam acessá-lo. Pessoas pobres, com deficiência, idosos e obesos são alguns exemplos.

DIVERSIDADE HUMANA As deficiências são manifestações inseridas no contexto da Diversidade Humana, conceito sustentado pela certeza de que a existência encontra infinitas formas de se manifestar. A diversidade humana é o que caracteriza nossa espécie e legitima a crença de que todos têm o direito de plena participação social.

EDUCAÇÃO INCLUSIVA Expressão banalizada nos últimos anos e equivocadamente associada apenas à simples presença de estudantes com deficiência em escolas comuns. A educação inclusiva deve ser entendida como o direito à educação de toda criança e adolescente, uma vez que a escola transmite muito mais que conhecimento: ensina valores como tolerância e solidariedade também fazem parte do aprendizado.

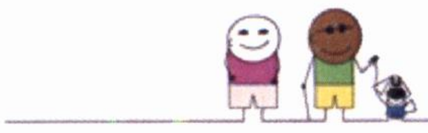
NORMALIDADE No âmbito das reflexões sobre diversidade e diferenças humanas, a expressão normalidade não cabe. Prefira usar pessoa sem deficiência. Pela mesma razão, não usar expressões como defeituoso, incapacitado e inválido para se referir a alguém com deficiência.

PARALISIA CEREBRAL É uma condição que resulta da ausência de oxigenação em partes do cérebro que controlam as funções motoras que acontece, geralmente, durante a gestação ou no momento do parto. Ela se manifesta de diversas formas e graus de interferência nos movimentos e equilíbrio da pessoa. Não pode ser classificada como "total" ou "parcial".

PESSOA COM DEFICIÊNCIA Já vimos que "deficiência" não deve ser usada como substantivo, e sim como adjetivo. Assim, teríamos aluno com síndrome de Down; professora com surdez; criança com deficiência.

SURDO(A) O termo deve ser usado como adjetivo, assim como "deficiente". Assim teríamos uma pessoa surda ou indivíduo surdo. Não utilizar "surdo-mudo", já que no ponto de vista da Diversidade Humana, não podemos considerar a linguagem oral como a principal ou mais valorizada. Uma pessoa surda pode, por exemplo, utilizar a linguagem oral, assim como a Libras, a linguagem de sinais brasileira.

SURDO(A)-MUDO(A) Expressão inadequada e que não deve ser utilizada. Sob a ótica da diversidade humana é natural existirem múltiplas formas de comunicação entre seres da nossa espécie, sendo impossível compará-las como "a mais humana" ou a "menos humana". O fato de a maioria das pessoas "falarem pela boca" não nos dá o direito de considerar esta forma de expressão como o modelo. Esta é uma visão integradora, pois favoreces a comparação entre condições humanas.



Aqui vão algu

1. Seja cordato e atenda com boa vontade. Trate as pessoas como GOSTARIA DE SER TRATADO.

2. Lembre-se de que a pessoa com deficiência é apenas diferente. NÃO TENHA PENA ou olhe como se ela fosse infeliz. Ao contrário, lembre-se que ela tem CAPACIDADES e DIREITOS. Portanto, é um ser humano com o mesmo valor que você.

3. Seja sensível, mas não exagere na preocupação. Converse, pergunte, seja natural, não precisa mudar o seu comportamento só porque está na presença de uma pessoa com deficiência.

4. NÃO pressuponha que a pessoa com deficiência precisa de ajuda: PERGUNTE objetivamente se ela precisa de ajuda e COMO você pode ajudá-la.

5. Olhe para as pessoas quando fala com elas. Além de educado, talvez quem você esteja atendendo tenha deficiência auditiva e precise fazer LEITURA LABIAL.

6. Ao falar, dirija-se diretamente à pessoa com deficiência, mesmo que ela esteja acompanhada.

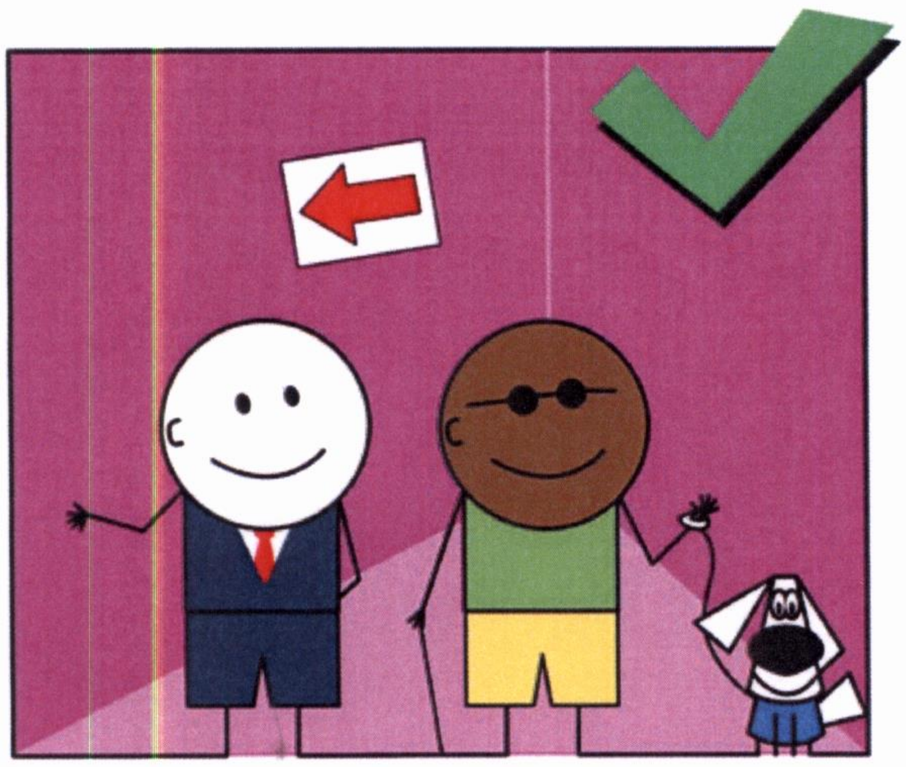
7. Jamais atenda de longe. Aproxime-se de quem você vai atender para facilitar a comunicação.

8. Fale devagar e num tom normal, esforce-se para pronunciar corretamente as palavras e só aumente o tom se lhe for solicitado. Seja expressivo, lembre-se que nossas feições também comunicam. Nunca fale olhando para baixo ou de costas.

9. Atenção aos objetos que possam ficar na frente da sua boca quando fala (verifique a disposição do mobiliário de maneira que nada fique na frente de quem vai falar). Não coloque as mãos na frente da boca enquanto fala.

10. Ao guiar uma pessoa com deficiência visual, deixe que ela segure no seu braço ou apoie a mão no seu ombro. Se você segurá-la, ela poderá ficar desorientada.

umas dicas para você



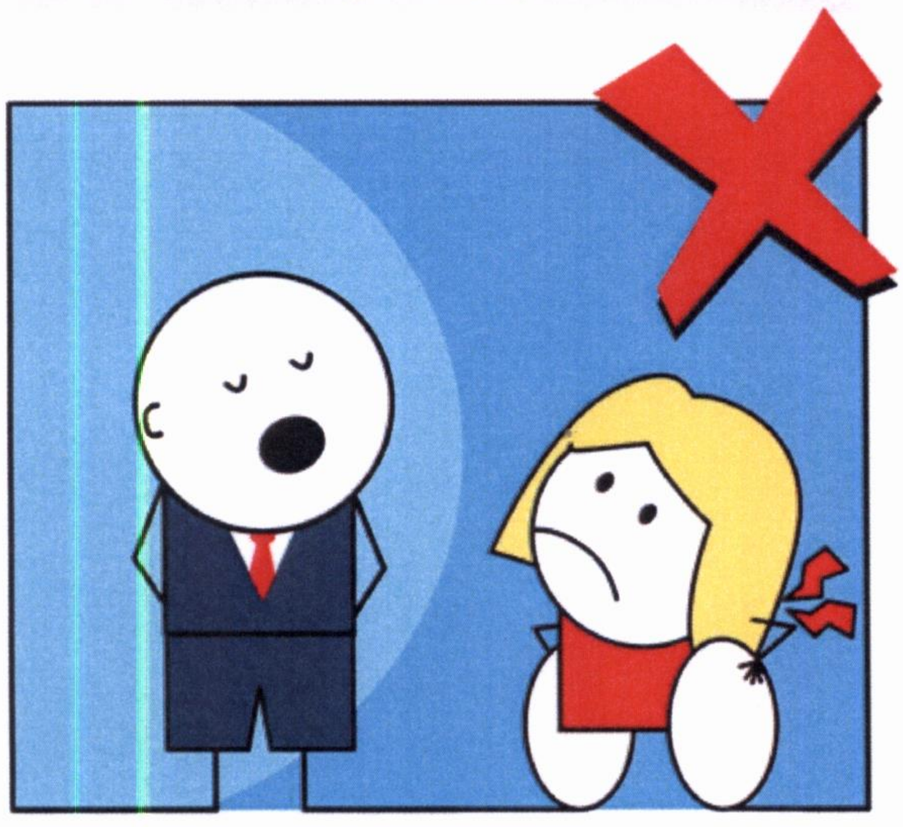
Não altere seu tom de voz quando estiver atendendo alguém com deficiência visual, a menos que essa pessoa tenha também deficiência auditiva e lhe solicite o aumento do volume. A pessoa cega não precisa que você fale mais alto!

Seja claro e específico nas orientações quando for direcionar a pessoa que tem deficiência visual. Quanto mais detalhes você der na sua descrição do espaço físico e das direções que devem ser seguidas, melhor.

Quando você for atender alguém que esteja em cadeira de rodas, lembre-se de que para uma pessoa sentada é incômodo ficar olhando para cima o tempo todo. Se a conversa for demorar, sente-se ou tente ficar com os olhos no mesmo nível que os dela.

Não movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão ao seu dono.

Mantenha muletas e bengalas sempre próximas de seus usuários.



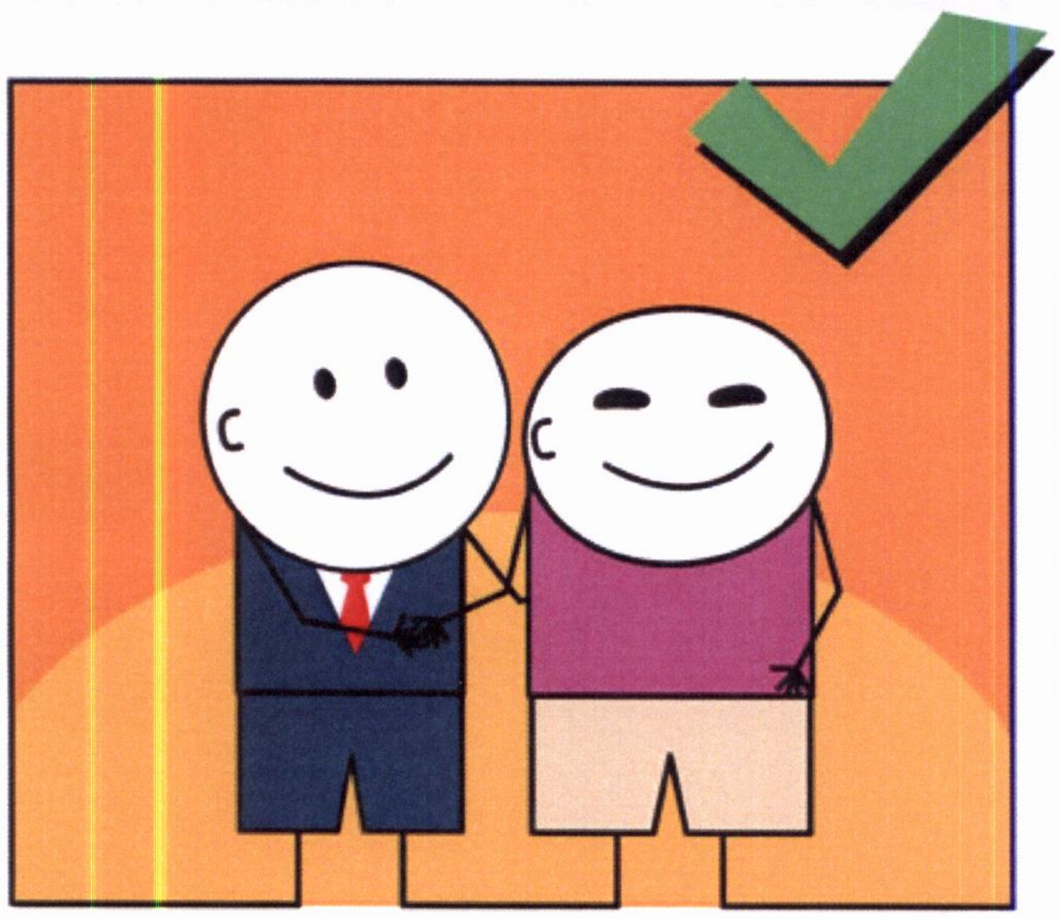
receber bem!

16 A cadeira de rodas, as bengalas e muletas fazem parte do espaço corporal de quem tem deficiência (são como extensões de seus corpos). Por isso, respeite esse espaço. Não se apoie ou se encoste na cadeira de rodas ou nos objetos usados por que tem deficiência, caso não seja íntimo dessa pessoa.

17 Caso uma pessoa com deficiência caia na sua frente não seja indiferente, ofereça ajuda. No entanto, antes de ajudar, pergunte como deve fazê-lo.

18 Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar ou para falar. Também podem fazer movimentos involuntários com pernas e braços, bem como apresentar expressões estranhas no rosto. Não se intimide com isso. Geralmente, os paralisados cerebrais têm inteligência normal ou mesmo acima da média. Essa é uma deficiência física e não intelectual!

19 Se a pessoa com deficiência falar e você não entender peça para que ela repita quantas vezes forem necessárias.



20 Aja naturalmente diante de uma pessoa com deficiência intelectual. Cumprimente-a, não a ignore e fale com ela de acordo com sua idade: se for criança, trate-a como criança; se for adolescente, como adolescente e se for adulta, trate-a como tal. A pessoa com deficiência intelectual pode ter mais dificuldade para entender algo, pode demorar mais para aprender, mas pode desenvolver inúmeras habilidades. Não subestime sua capacidade!

21 Ao atender, tenha paciência em ouvir o que a pessoa está dizendo ou tentando dizer. Lembre-se de se colocar no lugar do outro e tratar como gostaria de ser tratado.

Essas dicas são apenas diretrizes para ajudar você a tratar naturalmente as pessoas com deficiência. Aja com boa vontade em todas as circunstâncias e lembre-se: respeito, educação, gentileza e bom senso cabem em qualquer situação! Isso tudo fará com que seu atendimento seja inclusivo.