



# Applied Tourism

v.1 - n.3 - 2016 - 105-123

## **ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E/OU MOBILIDADE REDUZIDA: UM ESTUDO NO PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU E HOTEL DAS CATARATAS**

### **ACCESSIBILITY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES AND/OR REDUCED MOBILITY: A STUDY AT THE IGUAÇU NATIONAL PARK AND CATARATAS HOTEL**

**ANDRIELLE PEREIRA DE OLIVIERA** - Bacharel em Hotelaria

Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE. andry\_hotelaria@hotmail.com

**FRANCIELI BOARIA** - Mestre em Turismo e Hotelaria. Universidade Federal do Rio Grande - FURG. franboaria@gmail.com

Recebido/Received: 08/08/2016 - Aprovação/Approval: 12/12/2016

**RESUMO:** A acessibilidade no turismo deve ser pensada em todos os aspectos: atrativos, hospedagem, transporte, entre outros. No Brasil, segundo os últimos dados do IBGE (2010), existem 24,5 milhões de pessoas com deficiência (14,5% da população), e, deste total, 4,3 milhões (2,5% da população) possuem limitações severas. Os profissionais, tanto os gestores quanto os estudiosos, devem estar conscientes da demanda existente e potencial que este público representa, e, assim, garantir que o acesso ao lazer seja amplo para todos. De abordagem qualitativa, esta pesquisa de campo faz uma análise quanto à acessibilidade da infraestrutura do Parque Nacional do Iguaçu e do Hotel das Cataratas para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Como resultado, identificou-se que ainda existem

**ABSTRACT:** Accessibility in tourism must be considered in all aspects: attractions, lodging, transportation, among others. In Brazil, according to the latest data from the Brazilian Institute of Geography and Statistics (IBGE), in 2010, there are 24.5 million people with disabilities (14.5% of the population), and from this total, 4.3 million (2.5% of the population) have severe limitations. Professionals, both managers and scholars, should be aware of the existing demand and potential that this public represents, and thus, ensure that access to leisure is plentiful for everyone. This field research, with a qualitative approach, analyzes the accessibility to the infrastructure of the Iguaçu National Park and Cataratas Hotel for people with disabilities and/or reduced mobility. As a result, it was identified that there are some adjustments

adequações à serem realizadas conforme as leis de acessibilidade vigentes, porém, ambas organizações buscam constantes melhorias para atender as necessidades dos turistas/hóspedes com tal perfil.

**Palavras-chave:** Acessibilidade. Meios de Hospedagem. Deficiência e/ou Mobilidade reduzida.

## INTRODUÇÃO

Segundo a Resolução Normativa 387/98 da Embratur, empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explore ou administre um Meio de Hospedagem (MH) e que tem em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira. Ainda na resolução, hotel é o meio de hospedagem do tipo convencional e mais comum, normalmente localizado em perímetro urbano, e destinado a atender turistas, tanto em viagens de lazer quanto em viagens de negócios.

Dentro do aspecto de atendimento está inserida hospitalidade, que é uma atividade de todos os setores que oferecem serviços e que deve estar predominantemente no turismo e na hotelaria, inovando e se adequando constantemente para receber diferentes públicos com diversas necessidades. Camargo (2004, p. 19) comenta que a hospitalidade do ponto de vista analítico-operacional é "o ato humano exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat". Independente da cultura, idioma, etnia, o ato de bem receber é a sustentação para o relacionamento humano em qualquer ambiente. A hospitalidade é apresentada por Dencker (2003, p. 146) como "[...] forma de receber o outro, de exercitar a alteridade, de conviver com as diferenças dentro de parâmetros de respeito, tolerância e reciprocidade".

O Ministério do Turismo (2007) define turismo como sendo um movimento de pessoas, e por isto gera integração entre povos e culturas. Turismo é fenômeno econômico e social, formado por um conjunto de bens e serviços tangíveis e intangíveis, interagindo com as vontades psicossociais do viajante durante seu tempo livre. Fazer turismo é também deslocamento e permanência voluntária fora de seu local de residência.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2010), Foz do Iguaçu/PR

to be made according to current accessibility laws. However, both organizations seek constant improvements to meet the needs of tourists/guests with such profile.

**Keywords:** Accessibility. Lodging Facilities. Disability and/or Reduced Mobility.

## INTRODUCTION

According to the Embratur Normative Resolution 387/98, a hotel company is the legal person who operates or manages a hosting medium and has, in its social objectives, the making of hotel business. The resolution also states that a hotel is a hosting medium of a conventional type, usually located in an urban area, and designed to serve tourists, both for leisure and business trips.

Within the service aspect, hospitality is inserted as an activity of all sectors that provide such services and it must constantly, predominantly in tourism and hospitality, innovate and adapt to host different audiences with different needs. Camargo (2004, p.19) states that hospitality, from an analytical and operational point of view, is the "human activity performed in the domestic, public, or professional context to welcome, host, feed and entertain people who are temporarily away from their habitat." Regardless of culture, language, ethnicity, the act of good hosting is the support for the human relationship in any environment. Hospitality is presented by Dencker (2003, p. 146) as "[...] a way to welcome the other, to practice otherness, to live with the differences within the parameters of respect, tolerance and reciprocity."

The Tourism Department (2007) defines tourism as a movement of people that creates integration among peoples and cultures. Tourism is an economic and social phenomenon, formed by a set of tangible and intangible goods and services interacting with the psychosocial wishes of the traveler during their free time. Sightseeing is also traveling and voluntarily staying out of their place of residence.

According to the Brazilian Institute of Geography and Statistics - IBGE (2010), the city of Foz do Iguaçu, state of Parana, Brazil is among the most important tourist and business centers of the country. The state of Parana, unlike what happens in the national scene, is recognized internationally as a leading receptive state of foreign tourists.

lista entre os centros turísticos e econômicos mais importantes do país. O estado do Paraná, ao contrário do que ocorre no cenário nacional, é reconhecido internacionalmente como um dos principais estados receptivos de turistas estrangeiros, uma vez que o município se caracteriza, segundo pesquisa de demanda com os turistas estrangeiros, ser a terceira destinação turística para o turismo de lazer com 17,3%, atrás de Florianópolis com 18,1% e Rio de Janeiro 29,6% (MTUR, 2013), demonstrando que o destino é bem consolidado e com potencial de crescimento.

Dentre os diversos atrativos turísticos que Foz do Iguaçu oferece, merece destaque o Parque Nacional do Iguaçu, que abriga as Cataratas do Iguaçu, eleita em 2012 como uma das sete maravilhas naturais do mundo (New Seven Wonders, 2012).

Localizado dentro do Parque Nacional do Iguaçu, o Hotel das Cataratas proporciona aos turistas e hóspedes a vista das quedas d'água. O hotel está com mais de 50 anos de funcionamento e faz parte do grupo Orient-Express desde 01 de outubro de 2007, que a partir de então passou por uma intensa reforma, concluída em novembro de 2010. O Hotel das Cataratas contribui para inserir o destino Foz do Iguaçu na pauta do turismo nacional e internacional, uma vez que a grande maioria dos seus hóspedes são estrangeiros, promovendo nos principais mercados e no exterior a imagem do local e do país como um todo (Hotel das Cataratas, 2013).

O destino turístico recebe turistas de várias nacionalidades e com diversas necessidades, dentre eles pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Este público enfrenta muitas barreiras para exercerem suas atividades do dia a dia, sobretudo, relativas ao lazer e as viagens, tendo como uma das dificuldades a falta de acessibilidade nos atrativos turísticos e nos meios de hospedagem.

A necessidade de se eliminar barreiras arquitetônicas nos meios de hospedagem e em outros empreendimentos é explícita pela Constituição Brasileira, especificamente pelas Leis Federais 10.048/2000 e 10.098/2000 que tratam da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida no Brasil e das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), com destaque para a NBR 9050:2004. As duas Leis referidas foram regulamentadas pelo Decreto 5.926 de 02 de dezembro de 2004. Em relação aos

Since Foz do Iguaçu is characterized, according to a demand research with foreign tourists, as the third tourist destination for leisure in Brazil, with 17.3%, behind Florianópolis with 18.1%, and Rio de Janeiro with 29.6% (MTUR, 2013). It demonstrates that the city is a well-established destination with a growth potential.

Among the many tourist attractions that Foz do Iguaçu offers, is the Iguazu National Park, home of the Iguassu Falls, elected in 2012 as one of the seven natural wonders of the world (New Seven Wonders, 2012), that deserves to be highlighted.

Located in the Iguaçu National Park, the Cataratas Hotel provides guests a view of the waterfalls. The hotel is over 50 years of operation and it is part of the Orient-Express group since October 1<sup>st</sup>, 2007. Since then it underwent an intensive renovation, completed in November 2010. The Cataratas Hotel contributes to insert Foz do Iguaçu on the agenda of national and international tourism, since the vast majority of its guests are foreigners. It, thus, promotes the image of the city and the country abroad (Cataratas Hotel, 2013).

This tourist destination welcomes tourists of various nationalities and with different needs, including people with disabilities or reduced mobility. This public faces many barriers to perform their daily activities, especially for leisure and when they are traveling. One of the difficulties is the lack of accessibility in tourist attractions and lodging facilities.

The need to eliminate architectural barriers in lodging facilities and other enterprises is explicit by the Brazilian Constitution, specifically by Federal Law number 10,048/2000 and 10,098/2000 which deal with accessibility for people with disabilities or reduced mobility in Brazil and the rules of the Brazilian Association of Technical Standards (ABNT), with a highlight for the NBR 9050: 2004. The two laws mentioned were regulated by Decree number 5,926 of December 2<sup>nd</sup>, 2004. Regarding the basic rights of people with disabilities, there is the Federal Law number 7,853 of October 24<sup>th</sup>, 1989.

In lodging facilities, accessibility is regulated by the ABNT technical standard number 9050: 2004, which requires at least 5%, with at least one of total housing units adapted for people with disabilities or reduced mobility. A manual developed by Embratur

direitos básicos das pessoas com deficiência, destaca-se a Lei Federal nº. 7.853, de 24 de outubro de 1989.

Nos meios de hospedagem a acessibilidade é regulamentada pela norma técnica da ABNT 9050:2004, que exige ao menos 5%, com no mínimo de um, do total das unidades habitacionais (UHS) devem ser adaptados para as pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida. Um manual desenvolvido pela Embratur (1999) chama a atenção para o fato que não existe possibilidade de se utilizar com segurança e autonomia as edificações e equipamentos turísticos quando não houver condições especiais de recepção e acessibilidade à infraestrutura. A acessibilidade no turismo deve ser pensada em todos os aspectos: atrativos, hospedagem, transporte, entre outros. Os profissionais, tanto os gestores quanto os estudiosos, devem estar conscientes da demanda potencial que este público representa e, assim, garantir que o acesso ao lazer seja amplo para todos.

Segundo último censo do IBGE (2010), o Brasil conta com 24,5 milhões de pessoas portadoras de deficiência (14,5% da população); essas pessoas normalmente defrontam-se com barreiras e discriminações diversas, com dificuldades de circulação em ruas, meios de hospedagem, pontos turísticos, locais de lazer e cultura e até mesmo acesso ao trabalho.

Com a globalização e conseqüentemente pelas exigências mundiais de mercado, os consumidores tornaram-se conhecedores de seus direitos e mais exigentes para que estes sejam aplicados, e as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida não ficaram de fora dessa realidade, onde os meios de hospedagem se viram com necessidades de adequação para atingir o foco de seus clientes, bem como, para ser um diferencial dentro de sua linha de trabalho.

Frente ao exposto, esta pesquisa tem o seguinte questionamento: Quais as adaptações e serviços em relação à acessibilidade são ofertados às pessoas portadoras de deficiência e/ou mobilidade reduzida dentro do Parque Nacional do Iguazu e do Hotel das Cataratas?

O número de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que estão viajando por motivo de turismo, lazer e aventura está crescendo a cada dia, assim surgindo o objetivo geral deste estudo que é analisar as estruturas do Parque Nacional do Iguazu e do Hotel das Cataratas, para saber se estes estão

(1999) draws attention to the fact that there is no possibility to safely and autonomously use tourist facilities when there are no special conditions of reception and accessibility to infrastructure. Accessibility in tourism must be considered in all aspects: attractions, lodging, transportation, among others. Professionals, both managers and scholars, should be aware of the potential demand that this public represents and, thus, ensure that access to leisure is plentiful for everyone.

According to the last census of the IBGE (2010), Brazil has 24.5 million people with disabilities (14.5% of the population); this group usually face barriers and various discriminations as circulation problems on street, lodging, tourist attractions, places for leisure and cultural manifestation, and even access to work.

Globalization and its marked demands, consumers have become aware of their rights and today they can increasingly demand these rights to be applied. This knowledge is especially important for the disabled. Many lodging facilities have sought to adapt their infrastructure to meet their customers' necessities as well as to obtain a positive differential.

Based on these, this research has the following question: What accessibility adaptations and services are offered to people with disabilities and/or reduced mobility at the Iguazu National Park and the Cataratas Hotel?

The number of people with disabilities or reduced mobility who are traveling for tourism purposes, leisure and adventure is growing every day. Thus, the general objective of this study is to analyze the structures of the Iguazu National Park and the Cataratas Hotel in order to know if they are adapted to meet the needs of this group.<sup>1</sup>

The following specific objectives were designed to achieve the general one:

a) Verify what requirements of the Tourism Department - the laws number 10,048/2000 and 10,098/2000 - give priority service to people with disabilities or reduced mobility;

b) Analyze the structures of the Iguazu National Park and the Cataratas Hotel by checking what are the adapted areas ready to receive people with disabilities or reduced mobility;

c) Detect possible failures/risks at the access areas and the services performed;

adaptados para atender às necessidades dessas pessoas.<sup>1</sup>

Os seguintes objetivos específicos foram delineados para atingir ao geral:

verificar quais as exigências do Ministério do Turismo (MTur) - as leis nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000, dão prioridade de atendimento para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

analisar as estruturas do Parque Nacional do Iguazu e do Hotel das Cataratas, verificando quais as áreas adaptadas para receber as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

detectar as possíveis falhas/riscos nas áreas de acesso e nos serviços prestados;

comparar a estrutura que o Hotel e o Parque Nacional do Iguazu oferecem a esses hóspedes (turistas), com as exigências da legislação.

Pela importância do tema em tempos atuais, há incipiente bibliografia na academia que exponha sobre o assunto de acessibilidade. Pela relevância do assunto para a hotelaria, resolveu-se escrever sobre as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, e, assim, contribuir com novas pesquisas e produções de material relevante ao tema para as universidades e outras instituições de ensino.

### **PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU E HOTEL DAS CATARATAS: OBJETOS DE ESTUDO**

O Parque Nacional do Iguazu abriga as Cataratas do Iguazu e é formado por 185.000 hectares de reserva florestal. Ele se encontra na extremidade Oeste do Paraná, na Bacia do Rio do Iguazu. É considerado como a última área extensa de Mata Atlântica no Sul do Brasil e foi criado com o objetivo principal de preservar a área para futuras gerações. Um passo importante para a região ocorreu em 1986 quando a UNESCO declarou o Parque Nacional do Iguazu como um Patrimônio Natural da Humanidade (Cataratas S.A, 2013). O Parque Nacional também se estende pela região de Misiones, da Argentina, com o rio Iguazu como uma fronteira natural entre os países, e abriga as Cataratas do Iguazu, que compreende um conjunto de 275 cachoeiras, estendendo-se ao longo de quase 3 km em um enorme cânion no rio Iguazu.

d) Compare the structure that the Hotel and the Iguazu National Park offer these guests (tourists) with law requirements.

Although this subject is currently so important, there is incipient literature on accessibility. Due to the relevance of the topic for the hotel management field, it was chosen to write about people with disabilities and/or reduced mobility in order to be able to contribute to new research and production of relevant material that may be used by universities and other educational institutions.

### **IGUAÇU NATIONAL PARK ( ALSO IGUAZU OR IGUASSU) AND CATARATAS HOTEL: OBJECTS OF STUDY**

The Iguazu National Park is home to the Iguazu Falls and consists of 185,000 hectares of forest reserve. It is on the West of state of Parana, Brazil, on the Iguazu River Basin. It is considered as the last large area of Atlantic Forest in southern Brazil and it was created with the main objective to preserve the area for future generations. An important step for the region occurred in 1986 when UNESCO declared the Iguazu National Park as a World Natural Heritage Site (Cataratas Co, 2013). The National Park also includes the region of Misiones, Argentina, where the Iguazu River is a natural border between the countries, and it is the home to the Iguazu Falls, which comprises a series of 275 waterfalls extending over almost 3 km in an enormous canyon on the Iguazu River.

The park also houses the Cataratas Hotel that belongs to the Orient-Express group since October 1<sup>st</sup>, 2007. It is located just a two-minutes walk to the Iguazu Falls, famous worldwide. As the only hotel within the national park, guests can enjoy exclusive access to the falls each morning before the opening of the park, or late afternoon (Cataratas S.A, 2013). The hotel offers guests a wealth of options for tours in the area e.g. helicopter flights, hiking trails, jeep safaris, bird park, among others.

According to the data provided by the Training Manager of the Cataratas Hotel, the Orient-Express Hotel Group was founded in 1976 by James B. Sherwood, with the acquisition of the Cipriani Hotel in Venice. In 1977 the old Orient Express train operated by the National Railways ended its activities. The group decided to take advantage of this fact and it purchased its luxury wagons to restore

O Parque também acomoda o Hotel das Cataratas pertencente ao grupo Orient-Express desde 01 de outubro de 2007, localizado a apenas dois minutos de caminhada para as Cataratas do Iguçu, famosas no mundo todo. Como é o único hotel dentro do parque nacional, os hóspedes podem desfrutar de acesso exclusivo às Cataratas, a cada manhã, antes da abertura do parque, ou final da tarde (Cataratas S.A, 2013). O hotel providencia aos hóspedes variadas opções de passeios na região, como voos de helicópteros, caminhadas pelas trilhas, safáris de jipe, visita ao parque das aves, entre outros.

De acordo com dados fornecidos pela Gerente de Treinamento do Hotel das Cataratas, o grupo Orient-Express Hotels foi fundado em 1976 por James B. Sherwood, com a aquisição do Hotel Cipriani em Veneza. Em 1977 o antigo trem Orient-Express operado pela National Railways encerrou suas atividades. Esse fato atraiu a atenção que se resolveu aproveitar para adquirir vagões de luxo para restaurá-los e reativar o serviço. O Venice-Simplon-Orient-Express iniciou suas operações na linha Londres-Paris-Veneza (com viagens ocasionais até Istambul) em 1982. Desde então passou-se a investir em hotéis de luxo, restaurantes, trens e cruzeiros marítimos domésticos em 25 países.

Acredita-se que todos os hotéis, restaurantes, trens e barcos são exclusivos, pois os mantêm num padrão cinco estrelas. Cada empreendimento da rede hoteleira possui um nome e imagem próprios, embora seja parte da Orient-Express. Cada um é gerenciado de maneira local e não por um escritório central, e a rede tem como filosofia a busca de destinos exuberantes para a sua implantação.

## **ACESSIBILIDADE**

A acessibilidade pode ser conceituada como uma qualidade, uma facilidade que desejamos ver e ter em todos os contextos e aspectos da vida humana. A acessibilidade deve ser projetada sob os princípios do desenho universal, assim ela beneficiará todas as pessoas com ou sem deficiência (Paiva, 2011). Ela também é considerada a possibilidade e a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação por pessoas

them and reactivate the service. The Venice-Simplon-Orient-Express began operating London-Paris-Venice line (with occasional trips to Istanbul) in 1982. Since then the group has invested in luxury hotels, restaurants, trains and cruises in 25 countries.

It is believed that all of their hotels, restaurants, trains and boats are unique because they are kept with a five-star standard. Each project of the hotel chain has a registered name and image, although they are part of the Orient-Express. Each one is managed locally and not by a central office, and the network's philosophy is the search for luxurious destinations for its implementation.

## **ACCESSIBILITY**

Accessibility can be conceptualized as a quality, a wanted facility for all contexts and aspects of human life. Accessibility should be designed under the principles of universal design, so it may benefit all people with or without disabilities (Paiva, 2011). It is also considered the possibility and the condition of usage range with security and autonomy of spaces, furniture and urban equipment, means of transportation, buildings and communication systems for people with disabilities and/or reduced mobility (NBR 9050 2004).

Mobility refers not only to the physical environment such as buildings and transports, it also refers to the access radio, television, internet, among others. The Federal Law number 7,853 of October 24<sup>th</sup>, 1989, establishes the basic rights for people with disabilities. Art. 2<sup>o</sup> states the necessary support to persons with disabilities and their social integration which must be supervised by the National Coordinating Office for the Integration of Persons with Disabilities. The Government and its organs should guarantee that people with disabilities may have full basic rights, including the rights for education, health, work, leisure, social security, childhood and motherhood protection, and other rights that, upon arising from the constitution and other laws, can propitiate their personal, social and economic well-being.

Accessibility is a condition for the usage, with security and autonomy, assisted or not, of urban equipment, facilities, buildings, transport services, devices, systems and means of communication and information for



portadoras de deficiência e/ou mobilidade reduzida (NBR 9050:2004).

A mobilidade não se refere somente ao meio físico como as edificações e meios de transporte, é também o acesso aos meios de comunicação, rádio, televisão, dentre outros. A Lei Federal nº. 7.853, de 24 de outubro de 1989, estabelece os direitos básicos das pessoas com deficiência. Em seu Art. 2º, a Lei dispõe sobre o apoio às pessoas com deficiência e sua integração social sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas com deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Acessibilidade é condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme o manual de orientações do Ministério do Turismo - MTur (BRASIL, MTUR, 2009).

O mesmo manual conceitua mobilidade reduzida como a dificuldade de movimento, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência. A NBR 9050:2004 entende por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso e a gestante. As pessoas com deficiência e as com mobilidade reduzida demandam atitudes e atendimento condizentes com suas necessidades.

O conceito de acessibilidade tem evoluído e está adaptando-se ao ambiente a todo instante. Normas, leis e conceitos são criados e modificados para que se possa atender de maneira eficaz a esse grupo de pessoas, a fim de promover sua igualdade perante as demais.

[...] entende a acessibilidade como a possibilidade e a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações,

people with disabilities or reduced mobility, according to the guidelines of Tourism Department (Brasil, MTUR, 2009). These guidelines conceptualize reduced mobility as the difficulty of movement, permanent or temporary, that generates effective reduction of mobility, flexibility, coordination and perception, even when the person does not fit in the concept of disabled. NBR 9050:2004 includes in the category of a person with reduced mobility, besides the disabled, the elderly, obese and pregnant women. People with disabilities and those with reduced mobility require consistent reactions and attention to their needs.

The concept of accessibility has evolved and been adapted to the environment continuously. Norms, laws and concepts are created and modified so that the needs of this group may be met and an equality before other people may be reached.

[...] understands accessibility as the possibility and the condition for the usage, with security and autonomy, of urban spaces, furniture and equipment, buildings, transport and communication systems by people with disabilities or reduced mobility (Godoy et al, 2000, p. 3).

Accessibility, in a general context, is for all people, regardless of their physical condition, to be able to get around and carry out their activities and meet their vital needs safely and independently.

The Federal Law number 10,098 from December 19<sup>th</sup>, 2000 establishes some general rules and basic criteria for the accessibility of the disabled and people with reduced mobility. In Art. 1<sup>st</sup> the law establishes what is necessary for the promotion of accessibility for people with disabilities or reduced mobility by removing barriers and obstacles from roads and public spaces, urban furniture. It also urges the construction and renovation of buildings, transport and communications.

The accessibility of a site should be identified through the International Symbol of Access as it is shown on Figure 1, and the signs must be placed in a public place, for easy visibility.

According to the Law number 7,405 from November 12<sup>th</sup>, 1985, its visible placement is mandatory on all places that allow access, circulation and usage by people with disabilities, and on all services that are available to them.

dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida (Godoy et al, 2000, p. 3).

A acessibilidade num contexto geral, serve para que todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas, possam se locomover e realizar suas atividades e necessidades vitais com toda segurança e independência.

A Lei Federal nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000 estabelece normas gerais e critérios básicos para a acessibilidade dos deficientes ou com mobilidade reduzida e dá outras providências. No Art. 1º a Lei estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação.

A acessibilidade de um local deve ser identificada através do Símbolo Internacional de Acesso conforme se apresenta na Figura 1, e a sinalização deve ser fixada em local público, de fácil visibilidade.

Conforme a Lei Nº 7.405 de 12 de novembro de 1985, é obrigatória a colocação, de forma visível, do "Símbolo Internacional de Acesso", em todos os locais que possibilitem acesso, circulação e utilização por pessoas portadoras de deficiência, e em todos os serviços que forem postos à sua disposição ou que possibilitem o seu uso.

## **PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E/OU MOBILIDADE REDUZIDA**

O conceito de deficiência vem se modificando para acompanhar as inovações na área da saúde e a forma com que a sociedade se relaciona com a parcela da população que apresenta algum tipo de deficiência.

O Ministério do Trabalho e Emprego - MTE (2007) declara que ao longo do tempo o termo empregado para fazer referência às pessoas com diversos tipos de limitações (física, mental ou sensorial), adquiriu variações como "excepcionais", "inválidos", "incapazes" e "pessoas deficientes". Ainda o MTE (2007), esclarece que em virtude da influência do Movimento Internacional das Pessoas com Deficiência, a Constituição brasileira de 1988 adotou o termo "pessoas portadoras de deficiência", "pessoas com

## **PEOPLE WITH DISABILITIES AND/OR REDUCED MOBILITY**

The concept of disability has been changing in order to keep pace with innovations in healthcare and the way society relates to the share of the population that has some type of disability.

The Labor and Employment Department - MTE (2007) states that over the time the term used to refer to people with various types of limitations (physical, mental or sensory), acquired variations as "exceptional", "invalid", "incapable," and "disabled." The department - MTE (2007) - also explains that due to the influence of the International Movement of Persons with Disabilities, the Brazilian Constitution of 1988 adopted the term "people with disabilities," "persons with special needs," or "special person." About the ideal term to use, the Decree number 2,344/2010 updates the nomenclature for "persons with disabilities" (Conade, 2010).

There are several types of disability, which are separated into: Physical, Auditory, Visual, Mental, Multiple Disabilities and Reduced Mobility. In Brazil, according to IBGE (2010), there are 24.5 million people with disabilities (14.5% of the population), and of this total, 4.3 million (2.5% of the population) have severe limitations. Most of them could develop common activities as long as they had proper opportunities.

The percentage of people who have some kind of disability is presented in Figure 2. It is divided in 5 categories: visual, mobility, auditory, intellectual and physical.

The investigation on disability in the 2010 Demographic Census was based on the individual's perception of their difficulty on seeing, hearing, or getting around and on the existence of mental or intellectual disabilities. This perception is also related to its interaction with the environment in which the individual is inserted, as well as the economic and social conditions that surround him (IBGE, 2010).

The results of the Census (IBGE, 2010) pointed that 45,606,048 million people reported having at least one of the investigated deficiencies, which correspond to 23.9% of the population.

Regarding the proportion of people with at least one of the deficiencies investigated, it was found out that 7.5% of 0-14-year-old children have, at least, one type of



necessidades especiais" ou "pessoa especial". Sobre o termo ideal a ser utilizado, a portaria n 2.344/2010 atualiza a nomenclatura para "pessoas com deficiência" (Conade, 2010).

Existem diversos tipos de deficiência, sendo elas separadas entre: Física, Auditiva, Visual, Mental, Deficiência Múltipla e Mobilidade Reduzida. No Brasil, segundo o IBGE (2010), existem 24,5 milhões de pessoas com deficiência (14,5% da população), e, deste total, 4,3 milhões (2,5% da população) possuem limitações severas. A maioria delas poderia desenvolver atividades consideradas comuns se tivessem oportunidades.

A porcentagem das pessoas que possuem algum tipo de deficiência apresenta-se no Figura 2, separando por deficiência visual, motora, auditiva, intelectual e física.

A investigação da deficiência no Censo Demográfico 2010 baseou-se na percepção do indivíduo sobre sua dificuldade de enxergar, ouvir ou se locomover, e na existência da deficiência mental ou intelectual. Essa percepção também está relacionada com sua interação com o ambiente em que o indivíduo está inserido, bem como as condições econômicas e sociais que o cercam (IBGE, 2010).

Os resultados do Censo Demográfico (IBGE, 2010) apontaram 45.606.048 milhões de pessoas declaram ter pelo menos uma das deficiências investigadas, correspondendo a 23,9% da população brasileira.

Em relação à proporção de pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas, constatou-se que 7,5% das crianças de 0 a 14 anos de idade apresentam pelo menos um tipo de deficiência. A prevalência de pelo menos uma das deficiências investigadas foi maior (24,9%) na população de 15 a 64 anos de idade e atingiu mais da metade da população de 65 anos ou mais de idade (67,7%). Esse aumento proporcional da prevalência de deficiência em relação à idade advém das limitações do próprio fenômeno do envelhecimento, onde há uma perda gradual da acuidade visual e auditiva e da capacidade motora do indivíduo (IBGE, 2010).

## **METODOLOGIA**

A metodologia utilizada é de abordagem qualitativa por se propor a fazer uma pesquisa de campo, desenvolvida com o intuito de analisar as adaptações de acessibilidade no

disability. The prevalence of at least one of the investigated disabilities was higher (24.9%) in the 15-64-year-old population and has reached more than half of the population older than 65 (67.7%). This proportional increase in the prevalence of disability in relation to age comes from the limitations that the aging phenomenon brings about, when there is a gradual loss of eyesight, hearing and mobility by the individual (IBGE, 2010).

## **METHODOLOGY**

A qualitative approach is used with a field research developed in order to analyze the accessibility adaptations at the Iguazu National Park and Cataratas Hotel for people with disabilities or reduced mobility. For the same reason, it is characterized by an exploratory descriptive survey.

In addition, data from other researches published on papers, magazines, accessibility manuals, accessibility documents for lodging facilities provided by the Municipal Tourism Department of Foz do Iguazu/PR on the Iguazu National Park and an interview with the Training Manager of the Cataratas Hotel were used. It was essential to study the Federal Laws number 10,048/2000 and 10,098/2000 for verifying the adjustments on the objects of study.

To reach the proposed specific objectives, it was used the non-participant observation method, as it was necessary to verify if the structures of the Iguazu National Park and the Cataratas Hotel had met the need of people with disabilities or reduced mobility. According to Hart and Bervian (1983), the observation method consists on carefully applying the senses on an object in order to acquire some clear and precise knowledge on it. Gil (2002) adds that the observation is intended to put those who do research in direct contact with everything that has been said, written and filmed on the subject.

## **FIELD RESEARCH**

The field research aims to analyze the structures of the Iguazu National Park and the Cataratas Hotel. Thus, both authors made observations on the field from August 19<sup>th</sup> to September 20<sup>th</sup>, 2013.

The observation initially showed the transportation service at the Iguazu National

Parque Nacional do Iguazu e no Hotel das Cataratas para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Por este mesmo motivo, caracteriza-se por uma pesquisa do tipo exploratória de caráter descritivo.

Além disso, utilizou-se de pesquisas desenvolvidas a partir de dados secundários, com consultas a obras bibliográficas, artigos científicos, revistas, manual de acessibilidade, documentos de acessibilidade e meios de hospedagem fornecido pela Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguazu/Pr sobre o Parque Nacional do Iguazu e entrevista junto à Gerente de Treinamento no Hotel das Cataratas. Foi essencial o estudo das leis federais nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000 para a verificação das adaptações nos objetos de estudo.

Para alcance dos objetivos específicos propostos, utilizou-se do método da observação não-participante, pois se fez necessário verificar as estruturas do Parque Nacional do Iguazu e do Hotel das Cataratas a fim de atender as pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida. Segundo Cervo e Bervian (1983), o método por observação consiste em aplicar atentamente os sentidos a um objeto, para dele adquirir um conhecimento claro e preciso. Gil (1994) complementa que a observação tem por finalidade colocar quem pesquisa em contato direto com tudo o que foi dito, escrito e filmado sobre o assunto.

## **PESQUISA DE CAMPO**

A pesquisa de campo tem como finalidade analisar as estruturas do Parque Nacional do Iguazu e do Hotel das Cataratas, para tanto as autoras estiveram em pesquisa durante o período de 19 de agosto à 20 de setembro de 2013.

Foi observado inicialmente o transporte do Parque Nacional do Iguazu. Identificou-se que o transporte de visitantes no interior do parque é feito por ônibus panorâmicos, e a acessibilidade é uma das características dos veículos, os quais são adaptados para facilitar o embarque e desembarque de pessoas com alguma limitação física. Por meio de equipamentos de áudio dos ônibus, durante o trajeto, são transmitidas informações sobre o parque, opções de passeio e serviços disponíveis aos visitantes nos idiomas português e inglês.

A empresa conta com uma frota de treze ônibus, sendo cinco articulados com

Park. Visitors inside the park get around by panoramic buses, and accessibility is one of the characteristics of the vehicles, which are adapted to facilitate boarding and disembarking of people with a physical disability. Through the bus audio equipment, along the way, information is transmitted about the park, tour options and services available to visitors, both in Portuguese and English.

The company has a thirteen-bus fleet. Of those, five are articulated with the capacity to carry 72 people, and eight double-deck ones with a capacity of 67 passengers. These buses have exclusive thematic painting, which represent some of the animal species widely seen at the park.

The trail tour allows a panoramic view from different angles of the set of waterfalls that make up the Iguassu Falls. Along the way, there are lookout spots that provide a closer look at some falls. The track is 1,200 meters long, and because of some steps the walk is considered difficult for people with disabilities and/or reduced mobility (Cataratas Co., 2013).

As shown on Figure 4, the several steps make it inaccessible for tourists with disabilities or reduced mobility to access it fully. Given this fact, people with disabilities or reduced mobility can reach the central viewpoint of the falls using the elevator, because it has a structure to transport this group of people. The access to the lookout after the elevator was installed greatly improved the conditions for people who have a disability and/or reduced mobility.

The access way to the central viewpoint of the Iguassu Falls is the most appropriate place for the circulation of people with disabilities or reduced mobility, as there are no obstacles.

Figure 5 shows a sign indicating the exit to the elevators, because after the ramp people with disabilities or reduced mobility have access to the panoramic elevator, which enables a top view of the waterfalls of Iguassu Falls.

Figure 6 shows that the Iguazu National Park is home to the largest remaining Atlantic forest (semi-deciduous) of southern Brazil. The park protects a rich biodiversity, consisting of representative species of Brazilian fauna and flora, some of which are threatened with extinction, such as jaguar, puma, caiman, vinaceous-breasted amazon,

capacidade para transportar 72 pessoas e oito *double-decks* (com plataforma dupla), para 67 passageiros. Esses ônibus possuem pintura temática exclusiva, representando algumas das espécies de animais mais conhecidas do parque.

O passeio pela trilha permite uma visão panorâmica de diferentes ângulos do conjunto de quedas d'água que formam as Cataratas do Iguazu. No percurso, existem mirantes de contemplação que proporcionam um olhar mais próximo de alguns saltos. A trilha tem 1.200 metros de extensão, e devido aos degraus a caminhada é considerada de dificuldade para as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida (Cataratas S.A., 2013).

Conforme apresentado na Figura 4, observam-se diversos degraus que prejudicam e tornam inacessível o acesso dos turistas com deficiência ou mobilidade reduzida à visibilidade do atrativo. Diante desse fato, as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida podem chegar até o mirante central das Cataratas utilizando o elevador, pois o mesmo dispõe de estrutura para transportar essas pessoas. O acesso ao mirante após o elevador é mais adequado para as pessoas que possuem algum tipo de deficiência e/ou mobilidade reduzida, pois é um percurso menor e com rampas de acesso.

A rampa de acesso ao mirante central das Cataratas do Iguazu é o local mais apropriado para o tráfego das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, pois trata-se de uma área sem obstáculos para melhor locomoção destas pessoas.

Na Figura 5 observa-se uma placa indicando a saída para os elevadores, pois após a rampa as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida têm acesso ao elevador panorâmico, onde possibilita uma vista superior das quedas d'água das Cataratas do Iguazu.

Na Figura 6 é possível observar que o Parque Nacional do Iguazu abriga o maior remanescente de floresta Atlântica (estacional semidecídua) da região sul do Brasil. O Parque protege uma riquíssima biodiversidade, constituída por espécies representativas da fauna e flora brasileiras, das quais algumas ameaçadas de extinção, como onça-pintada, puma, jacaré-de-papo-amarelo, papagaio-de-peito-rosa, gavião-real, peroba-rosa, ariticum, araucária, além de muitas outras espécies de relevante valor e de interesse científico e

harpy eagle, peroba pink, ariticum, araucaria, and many other species of great value and scientific interest. Besides, there are several tourist attractions in the middle of the woods (Cataratas Co., 2013).

Figure 6 shows many tourist attractions, namely: Black Well Trail, Macuco Safari, Flag Trail, Challenge Field (Canopy walk, Climbing, Abseiling and Rafting), Falls Trail, Cataratas Hotel, Naipi Space, Square Food and Porto Canoas Restaurant. However, the field research analyzed only the Falls Trail and the Cataratas Hotel; the authors recommend future research and analysis on the other attractions.

Regarding the Cataratas Hotel, it is adapted according to NBR 9050:2004 - The accessibility of buildings for people with disabilities. The standard establishes criteria and technical parameters to be observed on the design, construction, installation and adaptation of buildings, furniture, spaces and urban facilities to accessibility conditions.

The ABNT NBR 9050 norm aims to provide for the largest possible amount of people, regardless of age, size or perception and mobility limitation, the usage of environment, buildings, furniture, equipment and urban elements in an autonomous and safe way. The document states that hotels must have at least 5% of the total housing units with easy accessibility (1 unit is the minimum number) and it also recommends that other 10% of the bedrooms are adaptable for accessibility.

The Cataratas Hotel has easy access for people with disabilities or reduced mobility, both for guests and employees. There are 193 accommodation units or apartments (AUs). Four of these are adapted to meet the needs of guests with disabilities and/or reduced mobility. All adapted AUs are located on the ground floor for the convenience of these guests.

NBR 9050 demands hotel establishments to have at least one accessible bathroom in the social area, with equipment and accessories distributed in a convenient way to be used by people with disabilities or reduced mobility.

In the adapted AUs, the bathrooms have a larger space, in comparison to others, and a different structure to meet guests' needs, such as a support bar on the wall. NBR 9050:2004 establishes, among other details, that next to the sanitary bowl on the side and on the back, some horizontal bars must be

diversos atrativos turísticos em meio a mata (CATARATAS S.A., 2013).

Identifica-se na Figura 6 diversos atrativos turísticos, sendo eles: Trilha do Poço Preto, Macuco Safari, Trilha das Bananeiras, Campo de Desafio (Arvorismo, Escalada, Rapel e Rafting), Trilha das Cataratas, Hotel das Cataratas, Espaço Naipi, Praça de Alimentação e Restaurante Porto Canoas, porém, a pesquisa de campo analisou somente a Trilha das Cataratas e o Hotel das Cataratas; os demais atrativos as autoras recomendam para futuras pesquisas e análises.

No que tange ao Hotel das Cataratas, este se adaptou segundo a NBR 9050:2004 – Acessibilidade das edificações para as pessoas portadoras de deficiência. A 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.

A norma da ABNT NBR 9050 visa proporcionar à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção, a utilização de maneira autônoma e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos. Ela estabelece que, em relação aos hotéis, pelo menos 5% do total de unidades habitacionais devem ser acessíveis (tendo, no mínimo, um acessível) e, ainda, recomenda que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade.

Observou-se que o Hotel das Cataratas possui fácil acesso para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, tanto para os hóspedes, quanto para os colaboradores. O hotel possui 193 unidades habitacionais (UHs), sendo quatro (4) destas adaptadas para atender as necessidades dos hóspedes portadores de deficiência e/ou mobilidade reduzida. Todas as UHs adaptadas estão localizadas no andar térreo para melhor locomoção desses hóspedes.

Conforme exigências da NBR 9050, os estabelecimentos hoteleiros devem dispor de, pelo menos, um banheiro acessível na área social, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Nas UHs adaptadas, os banheiros possuem um espaço maior que os banheiros de UHs

placed for support and transfer, with 0.80m of minimum length and a 0.75m height from the floor (measured by the attachment axis). The back wall of the bar must be at a maximum distance of 0.11m from its external face to the wall and extended for at least 0.30m beyond the axis of the toilet basin, toward the side wall. In the case of toilet basins with attached flushing box, it is necessary the installation of a bar on the wall, in order to prevent the box from being used as support. The minimum distance between the lower face of the bar and the cap of the attached flushing box is 0.15m.

Regarding the sink, the standard requires it to be suspended, and the top edge must be at a height of 0.78m and at 0.80m away from the finished floor, with a height of 0.73m without any barrier on the lower front part. The siphon and the pipes should be situated at least 0.25m from the front outer face. It should also be equipped with a suspended-column protective device. Columns until the floor and cabinets are not allowed. Under the sink there should not be elements with sharp or abrasive surfaces. Figure 7 demonstrates these features.

The sink is adapted to meet the needs of people with disabilities or reduced mobility, it has safety bars and has no sharp objects under the surface. The shower is also adapted with support bars and a seat attached to the wall. The standard requires that the shower and its entrance should be provided with enough space for a parallel approach and it should extend at least 0.30m away from the seat, so the transposition location from the wheelchair to the seat must be free of barriers. When there is any door to the shower area, this should not interfere with the transferring necessity from the wheelchair to the seat and its material should be impact resistant. The shower area and the shower device in the adapted bathrooms of the Cataratas hotel have support bars, a seat attached to the wall, and a shower faucet at the right height to allow disabled guests proper handling.

Regarding the bathtub, it must be provided with lateral transfer area to enable parallel approach, and it should extend least 0.30m beyond the wall of the head part. In this hotel there are no bathtubs in the adapted apartments.

The Cataratas Hotel has a different aspect because it is located inside the Iguazu National Park, so it offer guests a privileged view of one

não adaptadas, e uma estrutura diferenciada para atender as necessidades dos hóspedes, a exemplo da barra de apoio na parede.

A NBR 9050:2004 explica, entre outros detalhes, que junto à bacia sanitária, na lateral e no fundo devem ser colocadas barras horizontais para apoio e transferência, com comprimento mínimo de 0,80 m a 0,75 m de altura do piso acabado (medidos pelo eixo de fixação). A barra da parede do fundo deve estar a uma distância máxima de 0,11 m da sua face externa à parede e estender-se no mínimo 0,30 m além do eixo da bacia, em direção à parede lateral. No caso de bacias com caixa acoplada, deve-se garantir a instalação da barra na parede do fundo, de forma a se evitar que a caixa seja utilizada como apoio. A distância mínima entre a face inferior da barra e a tampa da caixa acoplada deve ser de 0,15 m.

Em relação ao lavatório, a norma exige que deve ser suspenso, sendo que a borda superior deve estar a uma altura de 0,78 m a 0,80 m do piso acabado e respeitando uma altura livre mínima de 0,73 m na parte inferior frontal. Já o sifão e a tabulação devem estar situados a no mínimo 0,25 m da face externa frontal e ter dispositivo de proteção do tipo coluna suspensa ou similar. Não é permitida a utilização de colunas até o piso ou gabinetes. Sob o lavatório não deve haver elementos com superfícies cortantes ou abrasivas, o que foi possível constatar no hotel conforme apresenta a Figura 7.

Verifica-se que o lavatório está adaptado para atender as necessidades das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida, o mesmo possui barras de segurança e não possui objetos cortantes sob a superfície.

O boxe para chuveiro e ducha também é adaptado com barras de apoio e na parede possui banco fixado. A norma exige que boxes e chuveiros devem ser previstos em uma área de transferência interna ao boxe, de forma a permitir a aproximação paralela, devendo estender-se no mínimo 0,30 m além da parede onde o banco está fixado, sendo que o local de transposição da cadeira de rodas para o banco deve estar livre de barreiras ou obstáculos. Quando houver porta no boxe, esta não deve interferir na transferência da cadeira de rodas para o banco e deve ser de material resistente a impacto. O boxe para chuveiro e ducha nos banheiros das UHs adaptadas do hotel possuem barras de

of the seven wonders of the world. The hotel has AUs with a view of the falls, however, none of these are adapted for disabled guests.

The hotel offers some sport and leisure options such as a swimming pool, heated pool, children's pool, tennis court and sauna, however, they are not adapted for guests with disabilities. The pool has a support bar, however, it has steps as seen on Figure 8.

The Cataratas Hotel has an extensive leisure area, but as presented in Figure 9, some sidewalks are inadequate for people with disabilities or reduced mobility.

The leisure area of the hotel has an outdoor sidewalk, however, there are some barriers as sidewalks of this size are not suitable for people with disabilities or reduced mobility. The Federal Law number 10,098/2000, known as the Accessibility Law, requires sidewalks to be adapted for people with disabilities: sidewalk entrance on the same level of the street, accessible ramps or street elevation to facilitate pedestrian crossing, and directional tactile and alert floor.

The entrance area for employees also has some adaptation. At the time of the survey there were 264 employees, eight (8) of these are disabled (visual, auditory and physical). The professionals do not have training for better communication with people with disabilities or reduced mobility.

The shuttle service to enter the Iguazu National Park to the Cataratas Hotel is different for employees and guests. The hotel offers employees some buses and vans, and for the transportation of guests the hotel has five operators authorized to provide this kind of service. One of these vans is adapted for wheelchair users, as required by the law number 10,098/2000, art. 16.

During the research it became clear that the hotel offers, in general, some good infrastructure for guests with disabilities and/or reduced mobility, however, some areas could be improved: the reception does not have a lowered counter; the apartments overlooking the waterfalls are not adapted to meet the needs of guests; employees need training to better welcome disabled guest with the best quality service and meet their demands.

## CONCLUSION

This study aimed to analyze the structures of the Iguazu National Park and the Cataratas



apoio, banco fixo na parede, e registros em uma altura que possibilita o manuseio para os hóspedes portadores de deficiência.

Em relação à banheira, deve ser prevista área de transferência lateral de forma a permitir aproximação paralela à banheira, devendo estender-se 0,30 m mínimo além da parede da cabeceira. No hotel pesquisado não há banheiras nas UHs adaptadas.

O Hotel das Cataratas possui um diferencial por estar localizado dentro do Parque Nacional do Iguazu, podendo oferecer aos hóspedes uma vista privilegiada de uma das sete maravilhas do mundo. O hotel conta com UHs com vista direta para as quedas das Cataratas, porém, nenhuma dessas UHs são adaptadas para os hóspedes portadores de deficiência.

O hotel oferece opções de esporte e lazer como piscina, piscina aquecida, piscina infantil, quadra de tênis e sauna, porém, não são adaptados para hóspede portadores de deficiência. A piscina possui barra de apoio, no entanto, possui degraus conforme pode ser observado na Figura 8.

O Hotel das Cataratas conta com uma área de lazer ampla, porém conforme apresenta a Figura 9, algumas calçadas são inadequadas para as pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida.

A área de lazer do hotel possui calçada externa, porém, com barreiras para hóspedes com deficiência, pois calçadas deste porte não são apropriadas para pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida. A Lei Federal 10.098/2000, conhecida como Lei da Acessibilidade, exige que as calçadas sejam adaptadas para as pessoas portadoras de deficiência, com rebaixamento, rampas acessíveis ou elevação da via para a travessia de pedestres em nível e a instalação de piso tátil direcional e alerta.

A área de entrada para os colaboradores também possui adaptação, pois até o momento da pesquisa o hotel contava com 264 colaboradores, sendo oito (8) destes indivíduos com deficiências (visual, auditiva e física). Os profissionais não possuem treinamento para melhor comunicação com pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

O serviço de transporte para adentrar o Parque Nacional do Iguazu até o Hotel das Cataratas é diferenciado para colaboradores e hóspedes. O hotel disponibiliza para os

Hotel and check what adjustments they have for people with disabilities and/or reduced mobility. These characteristics are compared with the requirements of Federal Laws number 10,048/2000 and 10,098/2000 and the NBR 9050:2004.

Along the research at the Iguazu National Park, it was realized that there are still adjustments to be made because there are some barriers that prevent people with disabilities and/or reduced mobility to access the Falls trail, a place that runs about 1,200 meters amidst the forest, which is a good location to see the waterfalls from different angles. The operation of tourism in a sustainable and regulated way can be improved by providing means for anyone to access all attractions. In this context, environmental laws need to be reviewed, so that these areas may meet the needs of people with disabilities, and provide full access.

The Cataratas Hotel has several positive points in its infrastructure. It is adapted to welcome guests with disabilities or reduced mobility. However, some areas of the hotel lack more adjustments to meet the needs of this group. Field survey results indicate an absence of structural modification to make its design more universal (e.g. the barriers on the sidewalks and stairs in the pool). This paper has this contribution.

A recommendation can be made to the managers of the Iguazu National Park and the Cataratas Hotel to seek adjustments to laws and accessibility standards in order to better serve the needs of people with disabilities and/or reduced mobility and thus increase the public flow.

When tourist attractions and lodging facilities invest in their adequacy meeting the needs of people with disabilities and/or reduced mobility they gain a competitive advantage for the disabled that usually search for places that meet their needs. Therefore, such organizations can also benefit by socio-economic and sustainable development of tourism and leisure as they ensure the inclusion of this public.

Disabled people have been fighting for citizenship, equality and dignity. In this way they have also been contributing to the improvement of life quality in society. The practice of traveling, carrying out leisure and sports activities, and enjoying a pleasant view from a window of a hotel room are among their goals. Therefore, public and



primeiros, ônibus e vans, e para o transporte de hóspedes o hotel conta com o serviço de cinco operadoras autorizadas para fornecer este tipo de serviço, sendo uma das vans é adaptada para cadeirantes, conforme exigências da Lei nº 10.098/2000, art. 16.

Durante a pesquisa verificou-se que o hotel de forma geral disponibiliza de uma boa infraestrutura para os hóspedes portadores de deficiência e/ou mobilidade reduzida, porém, algumas áreas poderiam ser melhoradas, a citar: a recepção não possui balcão rebaixado; as UHs com vista para as quedas d'água das Cataratas do Iguazu não estão adaptadas para atender as necessidades desses hóspedes; os colaboradores precisam de treinamentos, para assim receber o hóspede com deficiência com melhor qualidade de serviço e atender suas demandas.

## CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo analisar as estruturas do Parque Nacional do Iguazu e do Hotel das Cataratas e verificar quais as adequações estes possuem para as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, comparando às exigências das Leis Federais 10.048/2000, 10.098/2000 e a NBR 9050:2004.

Durante a pesquisa no Parque Nacional, analisou-se que ainda há adequações para serem feitas, pois existem obstáculos que impedem as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida em fazer a trilha das Cataratas, local este que percorre cerca de 1.200 metros em meio à mata e as quedas d'água podem ser observadas de diversos ângulos. A exploração do turismo de maneira sustentável e regulamentada pode ser aperfeiçoada ao prover meios para que o acesso à visitação seja para todos. Neste âmbito, as leis ambientais precisam ser revistas, a fim de que se possa capacitar esses espaços para às necessidades das pessoas com deficiência, promovendo acesso em sua plenitude.

O Hotel das Cataratas apresenta vários pontos positivos em sua na infraestrutura. Percebeu-se que ele se encontra adaptado para receber hóspedes com deficiência ou mobilidade reduzida, porém, algumas áreas do hotel precisam de mais adequações para atender as necessidades dessas pessoas. Os resultados da pesquisa de campo indicam

private organizations should improve their infrastructure and service in order to provide an inclusive and accessible tourism.

The study focused on the analysis of some spaces adapted for tourists and guests with disabilities and/or reduced mobility and the quality of service offered to meet the needs of this group. Although hospitality does not eliminate the accessibility problems, it can attenuate them if the environment is prepared.

Future researchers may analyze other issues and documents that were not examined here. Future studies could explore the other tourist attractions of Iguazu National Park, in order to verify its structures and find out what adaptations they have for people with disabilities and/or reduced mobility.

## REFERENCES

- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2004). *NBR 9050:2004, Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. Retrieved from [http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_g\\_enerico\\_imagens-filefield-description%5D\\_24.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_g_enerico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf)
- Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego. (2007). *A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho*. 2. Ed. – Brasília: MTE, SIT.
- Brasil. Ministério do Turismo. *Turismo acessível* (2009), Retrieved from [http://www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/VOLUME\\_I\\_Introducao\\_a\\_uma\\_Viagem\\_de\\_Inclusao.pdf](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf)
- Camargo, L. O. de L. *Hospitalidade*. (2004). São Paulo: Aleph.
- Cataratas do Iguazu S.A. Retrieved from <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/portal/>
- Cataratas S. A. *Parque Nacional do Iguazu e Hotel das Cataratas*. Retrieved from <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/portal/>
- Cataratas do Iguazu. *Mapa Turístico – Parque Nacional do Iguazu – Brasil*, Retrieved from <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/portal/images/pages/images/cataratas-do-iguacu-mapa-do-parque.jpg>
- Cervo, A. & Bervian, P. A. (1983). *Metodologia Científica*. 3 ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil.
- Conade. *Decreto atualiza nomenclatura do Conade*. Retrieved from <http://www.deficienteciente.com>

a carência de uma reforma estrutural aproximando a arquitetura para ser mais universal possível (a exemplo das barreiras das calçadas e escadas na piscina), onde este trabalho é de significativa importância.

Recomenda-se para os gestores do Parque Nacional do Iguaçu e do Hotel das Cataratas, buscar adaptações às leis e normas de acessibilidade para atender melhor as necessidades das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida e assim, aumentar o fluxo deste público.

Para os atrativos turísticos e meios de hospedagem, adequar-se para atender as necessidades das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida é um diferencial no mercado, pois este público busca por seus direitos e por locais adaptados que atendam suas necessidades. Desta forma, tais organizações poderão ser promovidas pelo desenvolvimento socioeconômico e sustentável pelo turismo e lazer, garantindo a inserção deste público.

As pessoas com deficiência lutam pelos direitos de cidadania, de igualdade e dignidade, contribuindo assim para a melhoria de qualidade de vida. Poder viajar, realizar atividades de lazer e esportes, desfrutar de uma agradável vista da janela de uma unidade habitacional em um meio de hospedagem, estão entre seus objetivos. Por isso é fundamental que as organizações (tanto pública quanto privadas) repensem na promoção de um turismo inclusivo e acessível.

O estudo limitou-se à análise dos locais e espaços adaptados para os turistas e hóspedes com deficiência e/ou mobilidade reduzida, e a qualidade do serviço ofertado para atender as necessidades dessas pessoas. Embora a hospitalidade não elimine os problemas de acessibilidade, ela pode amenizá-los se o ambiente estiver preparado.

Cabe aos futuros pesquisadores a análise de outros temas e documentos pertinentes que não foram analisados neste. Sugere-se para trabalhos vindouros a realização de uma análise nos demais atrativos turísticos do Parque Nacional do Iguaçu, a fim de verificar as estruturas e saber quais as adaptações que estes possuem para as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

## REFERÊNCIAS

Associação Brasileira de Normas Técnicas.

[br/2010/11/decreto-atualiza-nomenclatura-do-conade.html](http://br/2010/11/decreto-atualiza-nomenclatura-do-conade.html)

Dencker, A. de F. M. (2003). *A Abordagem Científica em Hospitalidade*. In: \_\_\_\_\_; Bueno, M. S. (Orgs.). *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Gil, A. C. *Estudo de casos* (1994). Retrieved from <http://www.eps.ufsc.br/disserta98/ely/cap4.html>

Godoy, A. et al. *Cartilha da Inclusão*. (2000). Retrieved from [https://www2.mppa.mp.br/sistemas/gcsubsites/upload/37/cartilha\\_de\\_ortenciao\\_para\\_inclusao\\_deficiente.pdf](https://www2.mppa.mp.br/sistemas/gcsubsites/upload/37/cartilha_de_ortenciao_para_inclusao_deficiente.pdf)

Hotel das Cataratas. Retrieved from [http://www.hoteldascataratas.com.br/web/ogua\\_pt/hotel\\_das\\_cataratas\\_introduction.jsp](http://www.hoteldascataratas.com.br/web/ogua_pt/hotel_das_cataratas_introduction.jsp)

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2010). *Cidades*. Paraná. Retrieved from <http://www.ibge.gov.br>

Lei Federal, No. 10.048 de 08 de novembro de 2000, Retrieved from [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10048.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm)

Lei Federal, No. 10.098 de 19 de dezembro de 2000, Retrieved from [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm)

Lei Federal, No. 7.405 de 12 de novembro de 1985, Retrieved from [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1980-1988/L7405.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/L7405.htm)

Lei Federal, No. 7.853 de 24 de outubro de 1989, Retrieved from: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm)

New Seven Wonders (2012). Retrieved from <http://world.new7wonders.com/new7wonders-of-nature/the-new7wonders-of-nature/>

Paiva, C. P. (2011). *História da acessibilidade*. Retrieved from <http://www.jornaldegramado.com.br/ziptop/blogs/post/341709/historia-da-acessibilidade.html>

Prefeitura Municipal de Foz Do Iguaçu. Retrieved from <http://www2.fozdoiguacu.pr.gov.br>

## ENDNOTES

- 1 Article based on the final monograph presented for the obtaining of Bachelor Degree on Tourism in 2013.

- (2004). *NBR 9050:2004, Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. Disponível em [http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_enerico\\_imagens-field-description%5D\\_24.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_enerico_imagens-field-description%5D_24.pdf)
- Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego. (2007). *A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho*. 2. Ed. – Brasília: MTE, SIT.
- Brasil. Ministério do Turismo. *Turismo acessível* (2009), Disponível em [http://www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/VOLUME\\_I\\_Introducao\\_a\\_uma\\_Viagem\\_de\\_Inclusao.pdf](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf)
- Camargo, L. O. de L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.
- Cataratas do Iguaçu S.A. Disponível em <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/portal/>
- Cataratas S.A, *Parque Nacional do Iguaçu e Hotel das Cataratas*. Disponível em <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/portal/>
- Cataratas do Iguaçu. *Mapa Turístico – Parque Nacional do Iguaçu – Brasil*, Disponível em <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/portal/images/pages/images/ataratas-do-iguacu-mapa-do-parque.jpg>
- Cervo, A. & Bervian, P. A. (1983). *Metodologia Científica*. 3 ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil.
- Conade. *Decreto atualiza nomenclatura do Conade*. Disponível em <http://www.deficienteciente.com.br/2010/11/decreto-atualiza-nomenclatura-do-conade.html>
- Dencker, A. de F. M. (2003). *A Abordagem Científica em Hospitalidade*. In: \_\_\_\_\_; Bueno, M. S. (Orgs.). *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Gil, A. C. *Estudo de casos* (1994). Disponível em <http://www.eps.ufsc.br/disserta98/ely/cap4.html>
- Godoy, A. et all. *Cartilha da Inclusão*. (2000). Disponível em [https://www2.mppa.mp.br/sistemas/gcsubsites/upload/37/cartilha\\_de\\_oritencao\\_para\\_inclusao\\_deficiente.pdf](https://www2.mppa.mp.br/sistemas/gcsubsites/upload/37/cartilha_de_oritencao_para_inclusao_deficiente.pdf)
- Hotel das Cataratas. Disponível em [http://www.hoteldascataratas.com.br/web/ogua\\_pt/hotel\\_das\\_cataratas\\_introduction.jsp](http://www.hoteldascataratas.com.br/web/ogua_pt/hotel_das_cataratas_introduction.jsp)
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2010). *Cidades*. Paraná. Disponível em <http://www.ibge.gov.br>
- Lei Federal, No. 10.048 de 08 de novembro de 2000, Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10048.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm)
- Lei Federal, No. 10.098 de 19 de dezembro de 2000, Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm)
- Lei Federal, No. 7.405 de 12 de novembro de 1985, Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1980-1988/L7405.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/L7405.htm)
- Lei Federal, No. 7.853 de 24 de outubro de 1989, Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm)
- New Seven Wonders (2012). Disponível em <http://world.new7wonders.com/new7wonders-of-nature/the-new7wonders-of-nature/>
- Paiva, C. P. (2011). *História da acessibilidade*. Disponível em <http://www.jornaldegramado.com.br/ziptop/blogs/post/341709/historia-da-acessibilidade.html>
- Prefeitura Municipal de Foz Do Iguaçu. Disponível em <http://www2.fozdoiguacu.pr.gov.br>

## NOTAS

- 1 Artigo extraído do trabalho de conclusão de curso de Hotelaria apresentado em 2013.



Figura 1 – Símbolo Internacional de Acesso. Fonte: ABNT NBR 9050:2004

Figure 1 - International Symbol of Access. Source: ABNT NBR 9050:2004

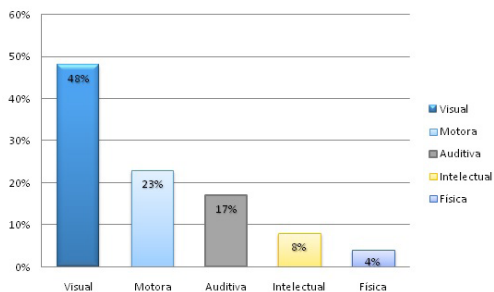


Figura 2 – Pessoas que possuem algum tipo de deficiência. Fonte: IBGE, Censo Demográfico (2010), adaptado pelas autoras.

Figure 2 - People with different types of disability. Source: IBGE, Demographic Census (2010), adapted by the authors.



Figura 3 - Ônibus Panorâmicos – Parque Nacional do Iguaçu. Fonte: Cataratas S.A. (2013)

Figure 3 - Panoramic Buses - Iguazu National Park. Source: Cataratas Co. (2013)



Figura 4 – Escadas da trilha das Cataratas. Fonte: Acervo pessoal (2013).

Figure 4 -Steps at the Falls Track. Source: Personal Collection (2013).





Figura 5 – Placa de sinalização indicando elevadores para cadeirantes. Fonte: Acervo pessoal (2013).  
Figure 5 - Signaling plate indicating the elevators for wheelchair users. Source: Personal Collection (2013).



Figura 6 – Mapa Turístico – Parque Nacional do Iguaçu – Brasil. Fonte: Cataratas do Iguaçu (2013)  
Figure 6 – Tourist Map - Iguaçu National Park - Brazil. Source: Iguaçu Falls (2013)



Figura 7 – Pia adaptada para hóspedes portadores de deficiência. Fonte: Acervo pessoal (2013).  
Figure 7 - Adapted sink for disabled guests. Source: Personal Collection (2013).



Figura 8 – Piscina do Hotel das Cataratas. Fonte: Acervo pessoal (2013).  
Figure 8 - Pool of the Cataratas Hotel. Source: Personal Collection (2013).



Figura 9 – Calçada externa do Hotel das Cataratas. Fonte: Acervo pessoal (2013).  
Figure 9 - Outdoor sidewalk of Cataratas Hotel. Source: Personal Collection (2013).