

RESPOSTA
TÉCNICA

ACESSIBILIDADE NO VAREJO – PARTE I AVALIAÇÃO DO ESPAÇO INTERIOR

Como avaliar se meu espaço comercial está adequado aos quesitos de acessibilidade?

Com a proximidade da Copa do Mundo da FIFA 2014, o comércio espera um aumento significativo no fluxo de turistas, o que reflete diretamente na necessidade de melhorias na acessibilidade dos espaços comerciais. Confira nesta Resposta Técnica informações importantes que auxiliarão a proceder na avaliação do espaço interno da loja.

/ O que é acessibilidade?

A ABNT NBR 9050 traz a seguinte definição:

“Acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos”.

/ Quais são os benefícios de investir em acessibilidade?



AUMENTO NAS VENDAS

PESQUISA DO SEBRAE-SP APONTA QUE O INVESTIMENTO NO VISUAL DA LOJA, COMO A ACESSIBILIDADE, PODE AUMENTAR AS VENDAS EM ATÉ 40%.

FONTE: ESTADÃO PME (2012)



PROTEÇÃO LEGAL

O CONSUMIDOR QUE SE SENTIR PREJUDICADO NA UTILIZAÇÃO DE ESPAÇOS COMERCIAIS PODE EFETUAR DENÚNCIA JUNTO AO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO. NESSES CASOS, A PENA VAI DO PAGAMENTO DE MULTA À CASSAÇÃO DA LICENÇA DE FUNCIONAMENTO DO ESTABELECIMENTO.

Confira algumas leis e normas sobre a acessibilidade no Brasil



/ Legislação federal

Decreto 5.296 de 2004: regulamenta as Leis 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas com deficiência, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.


Lei 7.853 de 1989: dispõe sobre o apoio às pessoas com deficiência e sua integração social.

Decreto nº 5.626 de 2005: regulamenta a Lei nº 10.436 de 2002, que dispõe sobre os aspectos da comunicação para pessoas surdas.

Decreto nº 5.904 de 2006: regulamenta a Lei nº 11.126 de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo, acompanhado de cão-guia.

Lei nº 7.405 de 1985: torna obrigatória a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas com deficiências.

Lei nº 8.160 de 1991: dispõe sobre a caracterização de símbolo que permite identificação de pessoas com deficiência auditiva.



EXISTEM OUTRAS LEIS
E DECRETOS SOBRE
ACESSIBILIDADE, CON-
FIRA MAIS NO [PORTAL
DO GOVERNO FEDERAL](#)
SOBRE O ASSUNTO.



/ Normas técnicas

ABNT NBR 9050: norma que define as especificações da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.



Esteja atento também às leis estaduais e municipais! Veja alguns exemplos de cidades que já estão se adequando às novas leis de acessibilidade. São Paulo e Minas Gerais saem na frente no requisito provedores adaptados de roupas:

Sorocaba, Lei nº 10.113 de 2012 – Pena: advertência, multa de até R\$ 5.000,00 e cancelamento do alvará de licenciamento de estabelecimento.

Campinas, Lei nº 13.872 de 2010 – Pena: notificação, advertência, multa e cassação do alvará do estabelecimento.

Jaú, Lei nº 4.692 de 2012 – Pena: advertência, multa no valor de até R\$ 1.000,00 e cassação do alvará de funcionamento.

Juiz de Fora, Lei nº 12.166 de 2010 – Pena: advertência, multa de até R\$ 1.000,00.



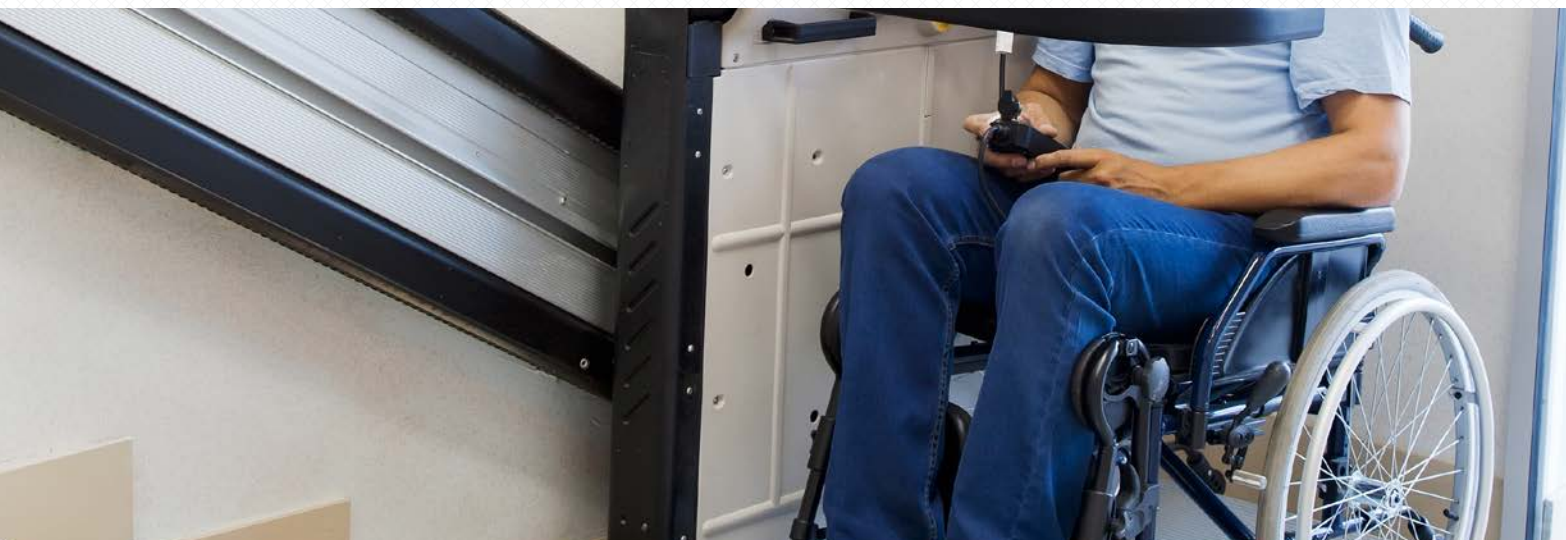
/ Quanto à obrigatoriedade na aquisição de cadeiras de rodas acopladas a carrinhos de compras:

São Paulo - Lei Municipal nº 13.307 de 2002 - Pena: multa no valor de até R\$ 2.706,00.



/ Quanto à obrigatoriedade de instalação de sanitários adaptados:

Porto Alegre - Decreto nº 13.240 de 2001 – Pena: advertência e multa de R\$ 500,00.



/ Para mais informações contate:



Ministério Público do Estado: para entender como proceder em caso de denúncia. Verifique [aqui](#) o portal do Ministério Público do seu estado



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (Crea):

Para mais informações sobre requisitos de acessibilidade em espaços comerciais no que compete às questões de engenharia e arquitetura



Ao realizar a avaliação do espaço da sua loja, lembre-se que qualquer pessoa pode apresentar problemas de orientação espacial, deslocamento, comunicação e uso.

A sua loja é acessível? Confira como avaliar o seu espaço

Ao pensar em adequar o seu espaço é preciso, em primeiro lugar, considerar tanto os usuários com deficiências, quanto também os usuários com restrições. Nem toda pessoa que apresenta uma deficiência sofre restrição.

Se uma pessoa com cadeira de rodas puder alcançar peças de vestuário em uma arara, esta pessoa não sofre restrição de uso e tem autonomia para manusear os produtos de sua escolha.

Já um adulto que não apresente deficiência pode apresentar dificuldades de orientação no espaço, devido à falta de informação visual consistente, por exemplo. Nesse caso, o ambiente faz com que o indivíduo sofra restrição na realização desta atividade.



PROBLEMAS DE ORIENTAÇÃO ESPACIAL

REFERE-SE À COMPREENSÃO DO ESPAÇO QUE VAI DEFINIR AS ESTRATÉGIAS QUE O USUÁRIO VAI UTILIZAR PARA SE DESLOCAR. AS CONDIÇÕES DE ORIENTAÇÃO DEPENDEM DAS CONFIGURAÇÕES ARQUITETÔNICAS, DOS ELEMENTOS INFORMATIVOS EXISTENTES NO LOCAL, BEM COMO DAS CONDIÇÕES DO INDIVÍDUO DE TOMAR DECISÕES E AGIR.



PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO

REFERE-SE ÀS POSSIBILIDADES DE TROCA DE INFORMAÇÕES INTERPESSOAIS, OU TROCA DE INFORMAÇÕES POR MEIO DA UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA ASSISTIVA, QUE PERMITAM O ACESSO, A COMPREENSÃO E O USO DAS ATIVIDADES EXISTENTES.



PROBLEMAS DE DESLOCAMENTO

REFERE-SE ÀS CONDIÇÕES DE MOVIMENTO AO LONGO DE PERCURSOS HORIZONTAIS E VERTICAIS DE FORMA INDEPENDENTE, SEGURA E CONFORTÁVEL, SEM INTERRUPÇÕES E LIVRE DE BARREIRAS.



PROBLEMAS DE USO

REFERE-SE À POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE TODO E QUALQUER INDIVÍDUO NAS ATIVIDADES, PODENDO UTILIZAR TODOS OS AMBIENTES E EQUIPAMENTOS.

FONTE: ACESSIBILIDADE EM EDIFICAÇÕES HISTÓRICAS: AVALIANDO O CASO DE PELOTAS



CONFIRA ALGUNS PROBLEMAS DE ACESSIBILIDADE QUE MAIS IMPACTAM NEGATIVAMENTE CADA UM DOS USUÁRIOS ABAIXO. VEJA TAMBÉM ALGUNS REQUISITOS QUE GERALMENTE SÃO UTILIZADOS PARA DIAGNOSTICAR ESTES PROBLEMAS.

Elaboração do quadro de avaliação

FONTE: DA AUTORA, COM BASE NO LIVRO DIMENSIONAMENTO HUMANO PARA ESPAÇOS INTERIORES, 2008. LIVRO DOS AUTORES JULIUS PANERO E MARTIN ZELNIK



Idosos

ORIENTAÇÃO ESPACIAL

- DIFICULDADE EM IDENTIFICAR A LOCALIZAÇÃO DE PROVADORES, BANHEIROS, CAIXA DE PAGAMENTO E DEMAIS RECURSOS DO AMBIENTE EM FUNÇÃO DO MAU POSICIONAMENTO DESTES RECURSOS DENTRO DO ESPAÇO.

COMUNICAÇÃO

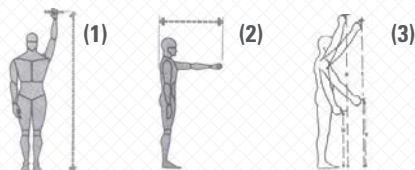
- DIFICULDADE NA INTERAÇÃO COM OS RECURSOS DO AMBIENTE DEVIDO À FALTA DE SINALIZAÇÃO CLARA E LEGÍVEL.

DESLOCAMENTO

- DIFICULDADE EM FUNÇÃO DA CONFIGURAÇÃO E REVESTIMENTO DO PISO QUE GERALMENTE É ESCORREGADIO, ACIDENTADO OU DESCONTÍNUO.
- FALTA DE ELEMENTOS DE SINALIZAÇÃO VISUAL EM ESCADAS, DEGRAUS E DESNÍVEIS NA BORDA DO PISO.

USO

- MOBILIÁRIO COM QUINA PONTIAGUDA E MAL SINALIZADO.
- ESTRUTURAS PARA ACOMODAÇÃO DOS PRODUTOS COMO ARARAS, NICHOS, BALCÕES E GÔNDOLA MAL DIMENSIONADOS E MAL POSICIONADOS. NESTE CASO OS PRINCIPAIS REQUISITOS A SEREM DIAGNOSTICADOS SÃO FLEXÃO E ALCANCES:
 1. ALCANCE VERTICAL DE APREENSÃO;
 2. ALCANCE FRONTAL DE APREENSÃO;
 3. ALTURA DO PUNHO FECHADO ATÉ O CHÃO PRODUTOS PESADOS MUITAS VEZES ESTÃO DISPOSTOS OU EM ZONAS DE DIFÍCIL ALCANCE.



Pessoa com deficiência visual

ORIENTAÇÃO ESPACIAL

- DIFICULDADE EM SE ORIENTAR POR FALTA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA ASSISTIVA PRESENTES NO ESPAÇO.

COMUNICAÇÃO

- DIFICULDADE NA INTERAÇÃO COM OS RECURSOS NO AMBIENTE PELA AUSÊNCIA DE ELEMENTOS EM BRAILLE E RELEVO NOS ESPAÇOS, MOBILIÁRIO, EQUIPAMENTOS E DEMAIS RECURSOS DO AMBIENTE.
- INEXISTÊNCIA DE INFORMAÇÕES QUE AUXILIEM SOBRE DISTÂNCIAS E ROTAS ACESSÍVEIS NO AMBIENTE INTERNO.

DESLOCAMENTO

- AUSÊNCIA DE PISO TÁTIL (ALERTA E DIRECIONAL) OU QUALQUER OUTRA SINALIZAÇÃO DE APOIO NO CHÃO.
- FALTA DE ELEMENTOS DE SINALIZAÇÃO VISUAL EM ESCADAS, DEGRAUS E DESNÍVEIS NA BORDA DO PISO.

USO

- DIFICULDADES NO USO DE PORTAS QUE NÃO PERMITEM ABERTURA TOTAL.
- PORTAS QUE NÃO SÃO ABERTAS COM UM ÚNICO MOVIMENTO.
- MÓVEIS COM QUINA PONTIAGUDA E MAL SINALIZADOS.



Surdos

- **COMUNICAÇÃO**
 - AUSÊNCIA DE INTÉRPRETE DE LIBRAS PARA SE COMUNICAR COM O USUÁRIO.

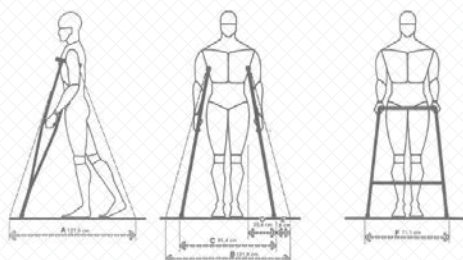


Pessoa com muletas

- **DESLOCAMENTO**
 - FALTA DE ELEMENTOS DE SINALIZAÇÃO VISUAL EM ESCADAS, DEGRAUS E DESNÍVEIS NA BORDA DO PISO.
 - CORREDORES E PORTAS ESTREITAS, DIFICULTANDO A PASSAGEM.
- **USO**
 - DIFICULDADES NO USO DE PORTAS QUE NÃO PERMITEM ABERTURA TOTAL.
 - PORTAS QUE NÃO SÃO ABERTAS COM UM ÚNICO MOVIMENTO.

NESTE CASO OS PRINCIPAIS REQUISITOS A SEREM DIAGNOSTICADOS SÃO:

- LARGURA CORPORAL MÁXIMA;
- AMPLITUDE DE OSCILAÇÃO DA MULETA;
- OSCILAÇÃO DA MULETA AO ANDAR;
- ESPAÇO ENTRE AS MULETAS AO FICAR DE PÉ, VÃO ENTRE A MULETA E O CORPO, OSCILAÇÃO MULETA-CORPO.

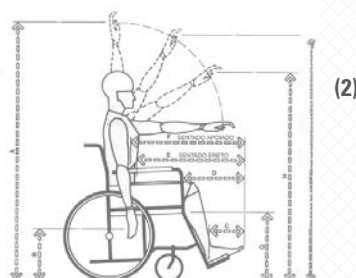


Pessoa em cadeira de roda

- **ORIENTAÇÃO ESPACIAL**
 - DIFICULDADE EM IDENTIFICAR A LOCALIZAÇÃO DE PROVADORES, BANHEIROS, CAIXA DE PAGAMENTO E DEMAIS RECURSOS DO AMBIENTE DEVIDO À BARREIRAS QUE PODEM PREJUDICAR O CAMPO DE VISÃO DO USUÁRIO.
- **DESLOCAMENTO**
 - CORREDORES E PORTAS ESTREITAS, DIFICULTANDO A PASSAGEM. NESTE CASO OS PRINCIPAIS REQUISITOS A SEREM DIAGNOSTICADOS SÃO:
 1. LARGURA DOS CORREDORES;
 2. DIMENSIONAMENTO E RAIOS DE GIRO DA CADEIRA DE RODAS;
 3. FALTA DE ELEMENTOS DE SINALIZAÇÃO VISUAL EM ESCADAS, DEGRAUS E DESNÍVEIS.

▪ USO

- BALCÕES DE ATENDIMENTO QUE NÃO POSSUEM RECUO APROXIMAÇÃO FRONTAL DA CADEIRA DE RODAS, ALTURA ADEQUADA, E ALTURA LIVRE EMBAIXO PARA AS PERNAS.
- ESTRUTURAS PARA ACOMODAÇÃO DOS PRODUTOS COMO ARARAS, NICHOS, BALCÕES E GÔNDOLA MAL DIMENSIONADOS. NESTE CASO OS PRINCIPAIS REQUISITOS A SEREM DIAGNOSTICADOS SÃO:
 - (1) MÁXIMO ALCANCE VERTICAL COM CADEIRA DE RODAS;
 - (2) ALTURA DO PUNHO FECHADO ATÉ O CHÃO.





Pessoa com cão guia

■ USO

- PORTAS QUE NÃO PERMITEM SUA ABERTURA COMPLETA E/OU QUE NÃO SÃO ABERTAS COM UM ÚNICO MOVIMENTO PODEM CAUSAR INJÚRIAS.

■ DESLOCAMENTO

- CORREDORES E PORTAS ESTREITAS PODEM DIFICULTAR A PASSAGEM. NESTE CASO OS PRINCIPAIS REQUISITOS A SEREM DIAGNOSTICADOS SÃO:
 1. LARGURA DOS CORREDORES;
 2. ESPAÇO OCUPADO PELA PESSOA COM O CÃO-GUIA;
 3. AUSÊNCIA DE PISO TÁTIL (ALERTA E DIRECIONAL) OU QUALQUER OUTRA SINALIZAÇÃO DE APOIO NO CHÃO.



Pessoa com nanismo

■ ORIENTAÇÃO ESPACIAL

- DIFICULDADE EM IDENTIFICAR A LOCALIZAÇÃO DE PROVADORES, BANHEIROS, CAIXA DE PAGAMENTO E DEMAIS RECURSOS DO AMBIENTE DEVIDO A BARREIRAS QUE PODEM PREJUDICAR O SEU CAMPO DE VISÃO.

■ DESLOCAMENTO

- BALCÃO DE ATENDIMENTO OU CAIXA DE PAGAMENTO DEVE TER ALTURA ADEQUADA.

■ USO

- ESTRUTURAS PARA ACOMODAÇÃO DOS PRODUTOS COMO ARARAS, NICHOS, BALCÕES E GÔNDOLA MAL DIMENSIONADOS. NESTE CASO OS PRINCIPAIS REQUISITOS A SEREM DIAGNOSTICADOS SÃO:
 1. MÁXIMO ALCANCE VERTICAL;
 2. ALTURA DO PUNHO FECHADO ATÉ O CHÃO.



Acesse também a Norma Brasileira [ABNT NBR 9050](#) - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Conheça o “passeio acompanhado”, um dos métodos mais utilizados para avaliar a acessibilidade dos espaços

O passeio acompanhado ainda é pouco utilizado no Brasil para avaliar estabelecimentos comerciais.

O que é?

Visita acompanhada ao estabelecimento, junto a pessoas com deficiências ou pessoas que podem sofrer restrições na realização de atividades no ambiente.

Como acontece?

Inicialmente, são estabelecidas as tarefas que o participante deverá realizar. Posteriormente, acompanhado de um auxiliar, o participante executa o trajeto e são observadas as suas ações. O acompanhante pode fazer questionamentos a respeito das dificuldades do participante, porém não deve interferir no percurso que ele pretende realizar, a não ser naqueles casos onde haja riscos iminentes. Geralmente são realizadas filmagens, registros de imagens e entrevistas com os participantes ao final do percurso.

Este método pode trazer ao empreendedor uma excelente percepção dos principais problemas enfrentados por usuários com deficiência e/ou restrições.



VEJA UM EXEMPLO DE PASSEIO ACOMPANHADO, REALIZADO PARA AVALIAR A USABILIDADE DE UM SISTEMA DE NAVEGAÇÃO ACÚSTICA VOLTADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL.



CONFIRA A APLICAÇÃO DO MÉTODO NA AVALIAÇÃO REALIZADA NO COLÉGIO DE APLICAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA.

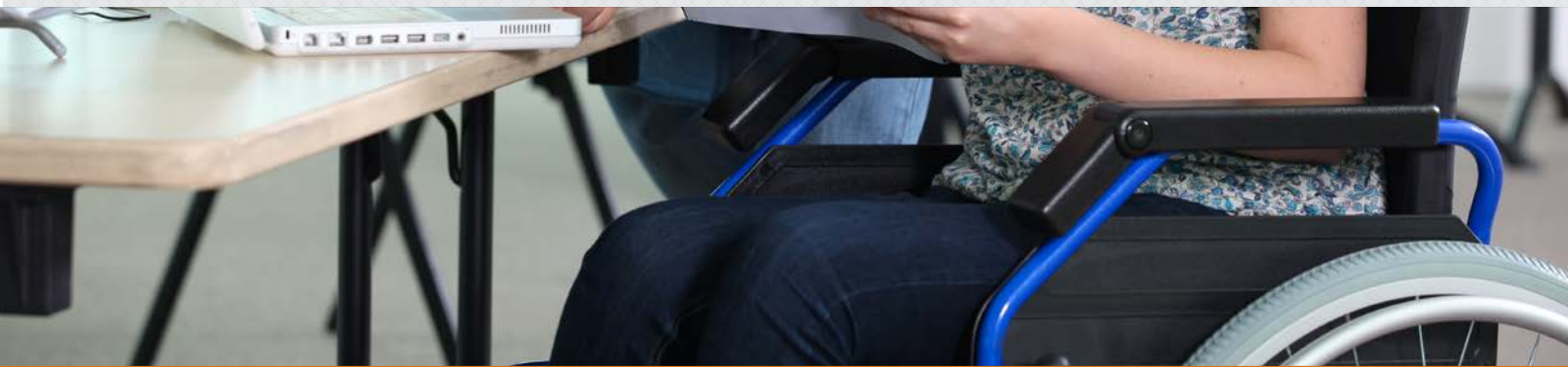


Como acontece no exterior?

Pedro Joel Costa, arquiteto e urbanista, desenvolve projetos de estabelecimentos comerciais em Portugal e Inglaterra. Em entrevista para o Sebrae, o arquiteto afirma que a contratação de profissional especializado é essencial para se fazer cumprir as leis de acessibilidade. Para o desenvolvimento dos seus projetos sempre considera as normas de acessibilidade vigentes no país. Em seu último trabalho desenvolveu o espaço interno de uma loja de alta costura em Londres.



DE FATO, SOMENTE O PROFISSIONAL ESPECIALIZADO É CAPAZ DE EQUACIONAR OS PARÂMETROS NECESSÁRIOS PARA A ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO: AS NECESSIDADES DO EMPREENDEDOR EM RELAÇÃO AO ESPAÇO, AS NECESSIDADE E LIMITAÇÕES DO PÚBLICO-ALVO, A LEGISLAÇÃO VIGENTE, OS CUSTOS ENVOLVIDOS, O TEMPO DE EXECUÇÃO, ENTRE OUTROS FATORES.



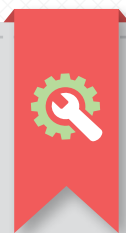
Fique atento!

Empreendedor, busque ajuda especializada e faça o diagnóstico do seu estabelecimento! Muitas vezes as barreiras existentes em sua loja podem estar tornando o espaço inacessível às pessoas com deficiência e/ou restrições e que por vezes tem que recorrer ao auxílio de outras pessoas para executar atividades simples como provar roupas e realizar pagamento de produtos.

Proporcione independência e autonomia a todas as pessoas e melhore a experiência de compra em sua loja! Esteja certo de que estas mudanças serão muito bem vistas por todos, e que suas vendas tendem a aumentar!



NÃO PERCA A PRÓXIMA RESPOSTA TÉCNICA DO SEGMENTO DE VAREJO, QUE DARÁ CONTINUIDADE A ESTE TEMA. SERÃO PROPOSTAS RECOMENDAÇÕES CONSISTENTES PARA ADEQUAÇÃO DA SUA LOJA.



Sua opinião faz a diferença!

Por isso o Projeto de Inteligência Competitiva do Programa Sebrae 2014 quer saber mais sobre suas expectativas e satisfação. Responda a breve pesquisa que elaboramos especialmente para você e seu negócio!



SEBRAE

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS
MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional: Roberto Simões
Diretor-Presidente: Luiz Barretto | Diretor-Técnico: Carlos Alberto dos Santos
Diretor de Administração e Finanças: José Claudio dos Santos | Fotos: banco de imagens

UAMSF – Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros
UACC – Unidade de Atendimento Coletivo – Comércio Varejista
Conteúdo: Eveline Januário Ferreira

WWW.SEBRAE2014.COM.BR

FACEBOOK.COM/SEBRAE2014

TWITTER.COM/SEBRAE_2014

