

# **GUIA DE ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO DE POTENCIAIS USUÁRIOS DE UM GUIA DE LOCAIS ACESSÍVEIS EM BH**

Camila Vieira Bicalho, Daniel Carvalho Buitrago, Henrique Eustáquio Lopes Ferreira,  
Janaína Jamarino Rosa, Renan Henrique de Melo Maia

## **Resumo**

Este artigo apresenta um estudo de potenciais usuários de um guia virtual de acessibilidade para estabelecimentos e localidades públicas e privadas de Belo Horizonte. Trata-se de um sistema que permitirá que os usuários incluam diversos tipos de localidades existentes na cidade (museus, praças, shoppings, bares, etc) e avaliem tais locais quanto ao grau de acessibilidade.

Dessa forma, esta pesquisa tem como objetivo geral compreender a variabilidade de interesses e usos do sistema de recomendação, necessidades, utilidades e as principais motivações para que os usuários objeto de estudo venha a se tornar usuários reais.

A coleta de dados foi executada em duas fases, nesta ordem: quantitativa e qualitativa, sendo a qualitativa dividida em duas etapas. Para a primeira fase, quantitativa, foi distribuído um questionário tanto através da *Web* quanto aplicado presencialmente, a fim de se obter uma amostra significativa de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Já a fase qualitativa é composta pelas seguintes etapas: entrevistas individuais e prototipação com avaliação dos usuários. Por fim, a amostra da fase qualitativa foi buscada entre os voluntários que manifestaram interesse em participar da segunda fase durante a primeira e voluntários indicados por este primeiro grupo.

Essas abordagens nos auxiliaram no levantamento de requisitos para a realização do escopo do sistema de acordo com as necessidades reais dos usuários investigados. Percebeu-se que, além de haver de fato um público em potencial para o aplicativo, os belo-horizontinos não enxergam sua cidade como acessível e possuem bastante a sugerir para melhorar o cenário atual.

**Palavras-chave:** Estudo de Usuários. Guia de acessibilidade. Grupo Focal.

## **Abstract**

This article presents a study about potential users of a virtual application which aids users in judging the accessibility of public and private locations in the city of Belo Horizonte. It is about a system which would allow users to include a wide range of types of locations in the city (museums, squares, shopping centers, bars, etc.) and assess those locations in terms of accessibility.

Thus, this research has the main objective of understanding the variability of interests and uses of a recommendations system, necessities, utilities and the main motivations for the studied hypothetical users to become actual users.

The data gathering was done in two phases, in the following order: quantitative and qualitative, the latter divided in two different stages. For the first phase, the quantitative one, a questionnaire was distributed, both through the internet and on site, in order to obtain a significant amount of people with disabilities or limited mobility. The qualitative phase is composed of the following stages: individual interviews and user evaluation of a prototype. Finally, the sample of the qualitative phase was made by selecting amongst the volunteers who manifested interest in participating in the second phase during the first one and volunteers indicated by this first group.

These approaches assisted us in gathering requirements to determine the scope of the system according to actual needs of the studied users. One can conclude that, not only there is an actual potential userbase for the application, but also the citizens of Belo Horizonte do not see their own city as accessible and have a considerable number of suggestions to improve the current scenario.

Key-words: study of users; accessibility guidebook; focus group

## **Tema**

Ferramentas digitais aliadas à necessidade informacional das pessoas com deficiência física e mobilidade reduzida.

## **Revisão sobre o tema**

Optou-se por adotar os conceitos estabelecidos na Legislação Federal Brasileira, Decreto nº 5296 (Brasil 2004), como base para a análise proposta por este trabalho, justamente por esse decreto tratar de normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência ou com algum tipo de mobilidade reduzida. Dessa forma, espera-se que os resultados de quaisquer métodos investigativos utilizados, assim como os próprios métodos, estejam de acordo com a lei brasileira, suas garantias e determinações. Segue que, conforme capítulo III do Decreto nº 5296 (Brasil 2004):

Art. 8º Para os fins de acessibilidade, considera-se:

- I - acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos [...] por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- II - barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança [...] classificadas em:
  - a) barreiras urbanísticas...
  - b) barreiras nas edificações...
  - c) barreiras nos transportes... e
  - d) barreiras nas comunicações e informações...

Ainda no mesmo decreto, capítulo IV, encontra-se:

Art. 10. A concepção e a implantação dos projetos arquitetônicos e urbanísticos devem atender aos princípios do desenho universal, tendo como referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da ABNT, a legislação específica e as regras contidas neste Decreto.

Assim, também consta, no Decreto nº 5296 (Brasil 2004), a importância do papel da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) como órgão responsável por regulamentar princípios básicos de desenho arquitetônico que atendam à acessibilidade. A relevância do trecho acima para o tema em estudo se dá por conta da norma ABNT NBR 9050:2015, que norteia o problema a ser abordado por este trabalho, sobre o qual discorre-se em maior profundidade na próxima seção.

Apesar de a lei e as normas consentirem com o direito à acessibilidade, ainda há muito o que ser feito para a realização efetiva e universal daquilo que é direito do povo brasileiro, segundo comenta o especialista Domingos do Nascimento Nonato em:

Apesar do reconhecimento em vários diplomas legais dos direitos humanos de acessibilidade às pessoas com deficiência, há um descompasso entre o direito posto e a realidade da vida diária dessas pessoas [...] há muita previsão legal, mas pouco espaço para a sua concretização. Se o fosso entre a idealização das normas e a concretização de seus valores não foi ainda superado, as aludidas leis se tornam retórica vazia [...]. (NONATO, 2011)

## **Definição do problema**

Acessibilidade e inclusão são temas urgentes e complementares entre si e de grande relevância para a construção de uma cidade mais inteligente e coerente com as diferenças que a compõem. Apesar da constitucionalidade do Direito de ir e vir, diversos dispositivos legais em todas as esferas (Federal, Estadual e Municipal) e normas técnicas arquitetônicas que padronizem e indiquem o que é aceitável para a garantia do cumprimento das leis e constituição, predomina o desrespeito e a exclusão.



Fonte: :RABELO, 2016.

A figura acima ilustra bem como a sociedade se comporta hoje. Temos três fenômenos muito comuns: 1 - Exclusão, no qual as pessoas com deficiência ou dificuldade são deixadas à margem sem acesso; 2 - Segregação onde há locais e atividades consideradas inclusivas para pessoas com deficiência em separado do que é ofertado às pessoas que se julgam mais “normais” que os outros e 3 - Integração, o mais comum pra que sem adapta à legislação e normas arquitetônicas de acessibilidade onde há pelo menos uma forma de acesso para pessoas com deficiência aos estabelecimentos e espaços públicos e privados. Não obstante a isso e apesar de ser o ideal, a situação de inclusão onde todos têm as mesmas possibilidades de acesso e convivem de forma que equitativa ainda está bem distante da realidade, sendo então aceitável a situação de integração (por hora).

Exposto isso, pretende-se elucidar e investigar em que proporção a cidade está preparada para lidar com essas situações, de acordo com os preceitos da constituição, e o que têm a dizer a população de pessoas com deficiência de Belo Horizonte sobre estabelecimentos, públicos ou privados, se eles cumprem ou não as normas legais a fim de garantir um acesso mais horizontal de pessoas com deficiência. Nesse contexto, é importante a revisão da norma NBR 9050:2015, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), publicada recentemente, que aborda Acessibilidade em Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos, em vigor desde 11 de outubro de 2015. Visto que a NBR 9050:2015 estabelece exigências e padrões em todo o âmbito de conformidade do meio urbano com relação à acessibilidade (de segurança a autonomia a todas as pessoas), tal documento será usado para comparação e conclusão em termos de conflito entre a realidade atual de Belo Horizonte e o contexto urbano ideal, segundo a ABNT. Pretende-se, com essa análise, propor uma visão mais ampla e

concreta sobre o estado em que se encontra a cidade de Belo Horizonte, em termos de acessibilidade.

Até então, infelizmente, vê-se, em BH, uma cidade um tanto quanto despreocupada e desleixada com o acesso horizontal. De calçadas mal padronizadas a shoppings de difícil ingresso, a complexidade dos inconvenientes que os belo-horizontinos encontram, ao saírem de suas casas e até dentro delas, em seu dia-a-dia, é alta. Além disso, parece haver uma falta de informação constante devida a uma prefeitura que se faz ausente às reclamações das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, de forma que o sentimento de indiferença dos órgãos públicos e privados persiste juntamente com a situação de exclusão vivenciada pelos próprios cidadãos e cidadãs da nossa cidade.

## **Definição de Objetivos**

Investigar na população de pessoas com deficiência física permanente ou temporária e pessoas com mobilidade reduzida: a) Como essas pessoas se informam quanto à viabilidade de acesso dos mesmos a estabelecimentos e espaços públicos e privados de Belo Horizonte; b) Se essas pessoas enxergam necessidade e utilidade em um aplicativo mobile com extensão para web que liste os estabelecimentos e espaços públicos e privados de Belo Horizonte quanto ao quão acessíveis esses locais são do ponto de vista delas; c) quais requisitos o público objeto de estudo julga que devam constar nesse possível sistema.

## **Identificação dos sujeitos da Pesquisa**

Dado o objeto de estudo, os participantes da pesquisa são residentes de Belo Horizonte que se enquadrem nos seguintes parâmetros: 1 - Pessoas com deficiência física permanente ou temporária, dentre elas: cadeirantes, amputados, pessoas com algum tipo de lesão temporária, como fraturas e 2 - Pessoas com mobilidade reduzida, dentre elas idosos acima de 60 anos.

Estima-se que em Belo Horizonte, segundo o senso do IBGE de 2010, há 152.788 mil pessoas com deficiência física e mobilidade reduzida. A partir dessa quantidade e do roteiro estatístico disponibilizado pela Survey Monkey®, verificou-se que em pesquisas com 5% de margem de erro e uma taxa de resposta de 10%, seria necessário um universo amostral de 1.277 pessoas para uma eficiência média da etapa qualitativa da pesquisa.

## **Identificação do objeto (empírico) da pesquisa**

Pretende-se investigar a necessidade informacional sobre viabilidade de acesso a espaços e estabelecimentos de Belo Horizonte por pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida.

## **Pesquisa quantitativa**

### **Definição da amostragem**

Amostra de conveniência dentro do universo de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida de Belo Horizonte. As pessoas foram abordadas através de grupos voltados para esse público no Facebook, sendo aplicado um formulário online. Pretendia-se ainda aplicar alguns questionários presencialmente em hospitais de reabilitação – Hospital Paulo de Tarso e

Hospital Sarah Kubitschek, entretanto esse contato com os pacientes não foi autorizado pela coordenação e assistência social dos respectivos hospitais.

## Definição das técnicas de coleta de dados e dos instrumentos de coleta

Para coleta de dados qualitativos foi elaborado um questionário em formato de formulário on-line, utilizando-se a ferramenta Google forms. Esses formulários foram distribuídos via web em comunidades do Facebook para pessoas com deficiência e entre amigos e familiares dos pesquisadores.

O questionário com as perguntas utilizadas no Formulário encontra-se no Apêndice B.

## Cuidados éticos da pesquisa

Os riscos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida ao participarem da pesquisa são relativos ao constrangimento e ao cansaço, essencialmente. Ainda hoje há um estigma pejorativo muito grande que recai sobre pessoas com deficiência, situação na qual essas são vistas como incapazes, ou um fardo para a família e para a sociedade, o que gera nessas pessoas um desconforto muito grande em assumir suas limitações. Toda pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida que participar da pesquisa deverá concordar com o termo de consentimento livre e esclarecido contido antes do início das perguntas.

## Coleta de dados

Os dados da pesquisa quantitativa foram coletados no período de 11 a 13 de maio, e tratados por uma ferramenta do Google forms.

No total, 32 pessoas responderam ao formulário disponibilizado via web. Com isso pode-se obter um volume significativo de dados que deu origem a análise a seguir.

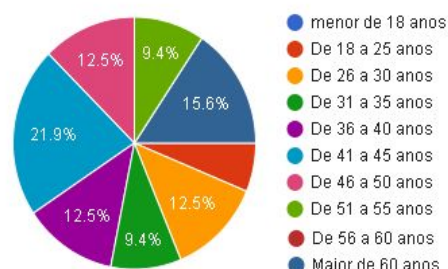
## Tratamento e análise dos dados coletados

Figura 2 - Faixa etária e ocupação

Você trabalha e/ou estuda? (32 responses)



Qual a sua faixa etária? (32 responses)



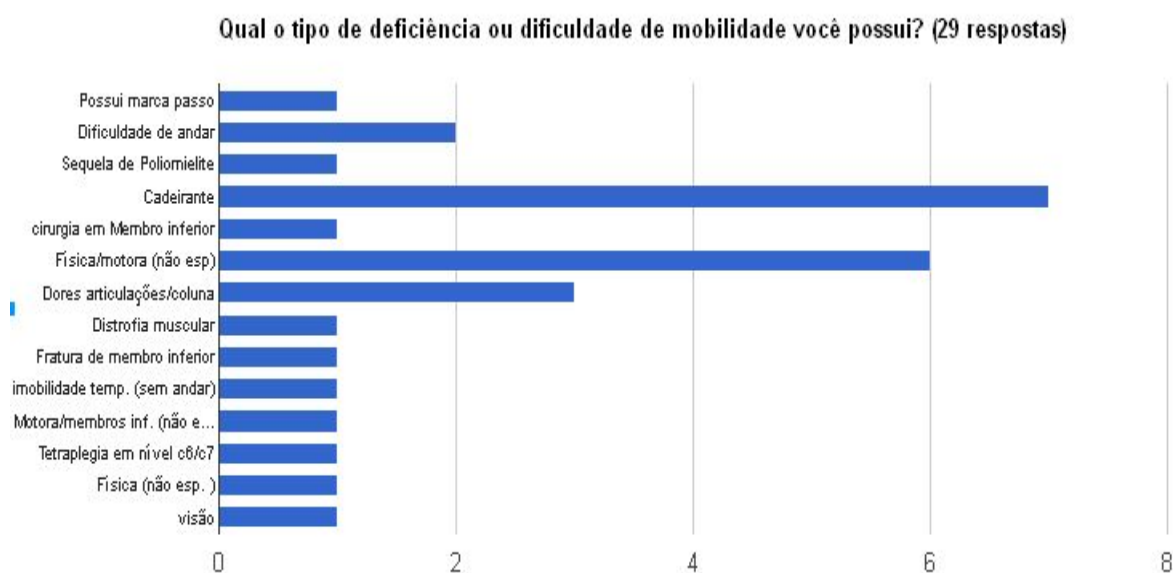
Fonte:(2016) Elaborado pelos autores.

Com esses dados pode-se se observar uma amostra bastante homogênea em relação às diferentes faixas etárias entre maiores de 18 anos, sendo que não houve respondentes com

idade entre 56 e 60 anos e pode-se considerar uma pequena maioria com idade entre 41 e 45 anos (21,9% dos respondentes).

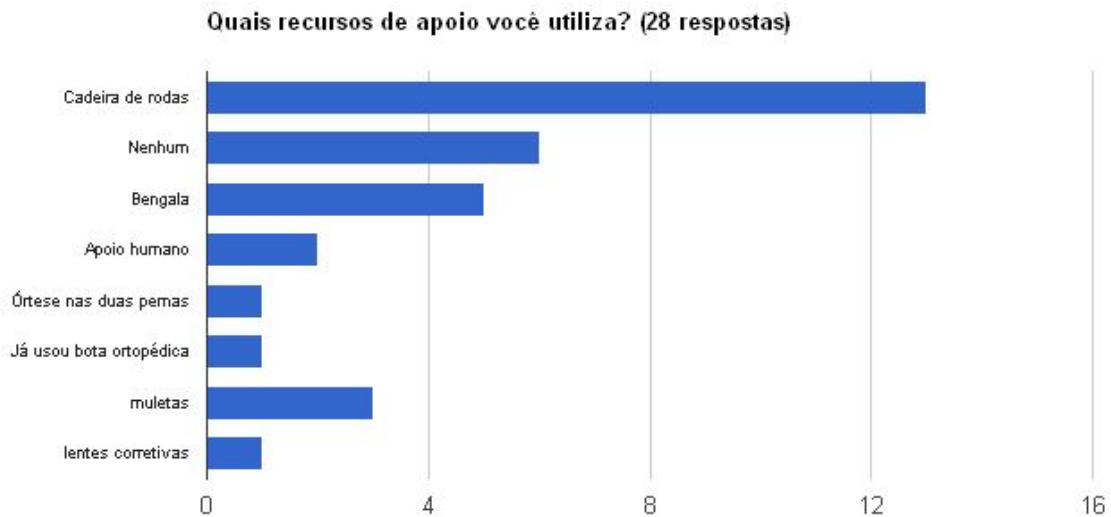
Além disso, uma grande parcela dos respondentes 71,80% dos respondentes ou trabalham ou estudam ou trabalham e estudam, sendo que dos 28,20% restantes 18,80% são aposentados, o que nos leva a apenas 9,40% de respondentes economicamente inativos.

Figura 3 - Tipos de Deficiência ou mobilidade reduzida relatadas



Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

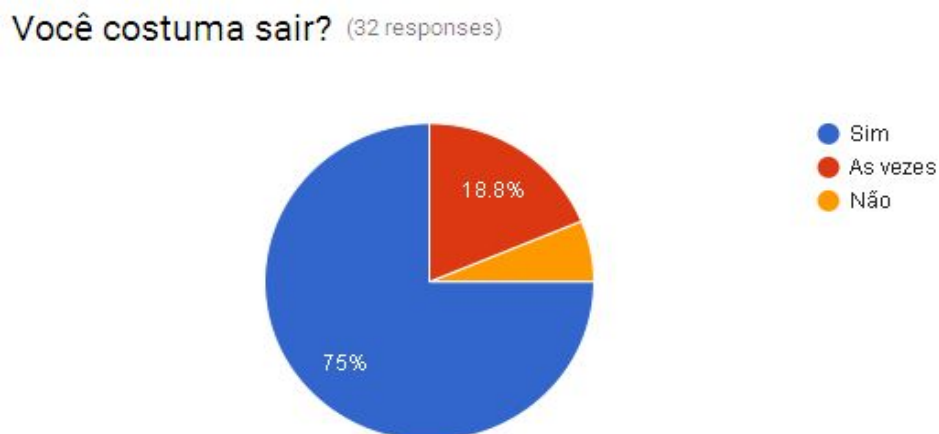
Figura 4 - Recursos de apoio



Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

A partir dos dados representados nas figuras 3 e 4, pôde-se observar um grande percentual de pessoas com deficiência que necessitam do uso de cadeira de rodas, entretanto a grande maioria (se somada todos os outros problemas, necessidades e recursos de apoio relatados) são pessoas que têm outras necessidades e dificuldades. Assim é possível inferir que: a) Adaptações não são necessárias apenas para cadeirantes; b) algumas adaptações para cadeirantes podem ser utilizadas também por outras pessoas com outro tipo de deficiência ou mobilidade reduzida; c) uma pessoa pode precisar de mais de um tipo de recurso de apoio e/ou adaptação; d) Recomendar estabelecimentos e espaços para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida não é uma tarefa simples, tendo em vista que cada pessoa é singular e portanto tem limitações e necessidades diferentes, o que nos leva ao quesito e; e) Apenas pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (e seus acompanhantes/cuidadores) podem avaliar acessibilidade.

Figura 5 - Hábitos I

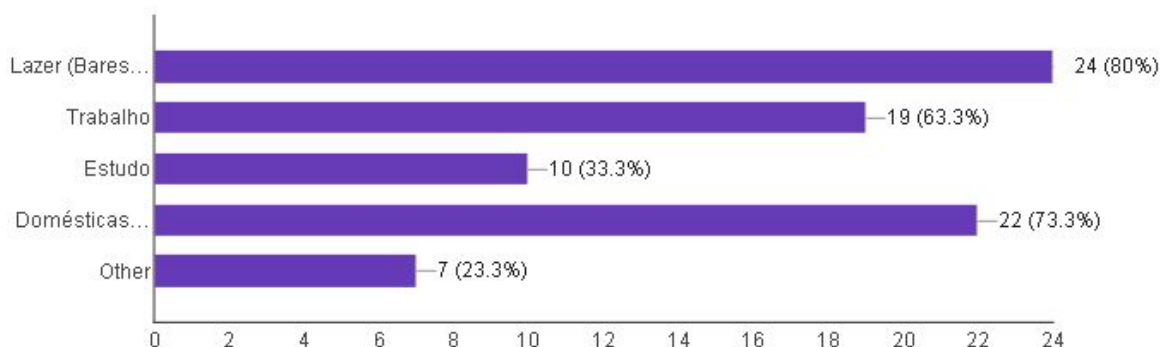


Fonte:(2016) Elaborado pelos autores



Figura 6 - Hábitos II

Para quais finalidades? (30 responses)

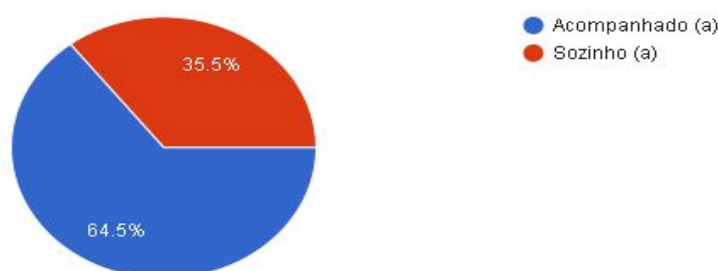


Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Sobre os hábitos comuns do público pesquisado, a maioria (93.80%) respondeu sim ou às vezes quando perguntados se costumam sair. Desses, quando perguntados sobre as possíveis finalidades para as quais saem, a maioria marcou várias das opções dadas o que nos leva às seguintes conclusões: a) Apesar das limitações, essas pessoas mantem uma vida normal, e saem para diversas finalidades; b) Entre essas diversas finalidade, a que a maioria dos respondentes disse sair para, foi “lazer” (80% dos respondentes.).

Figura 7 - Necessidade de acompanhante

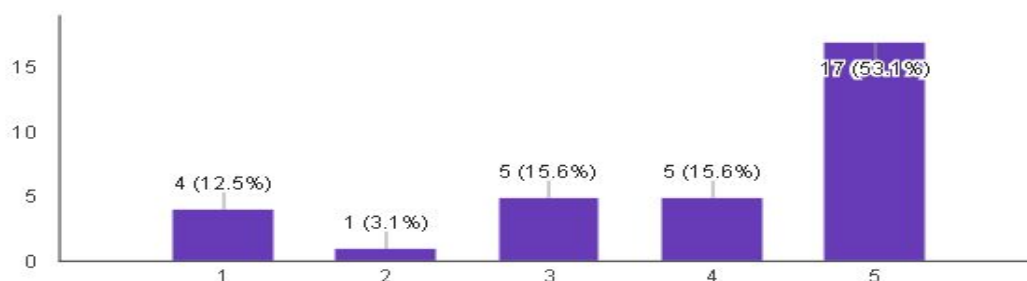
É mais comum que você saia: (31 responses)



Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Figura 8 - Frequência com que saem

Com que frequência você sai no mês? (32 responses)

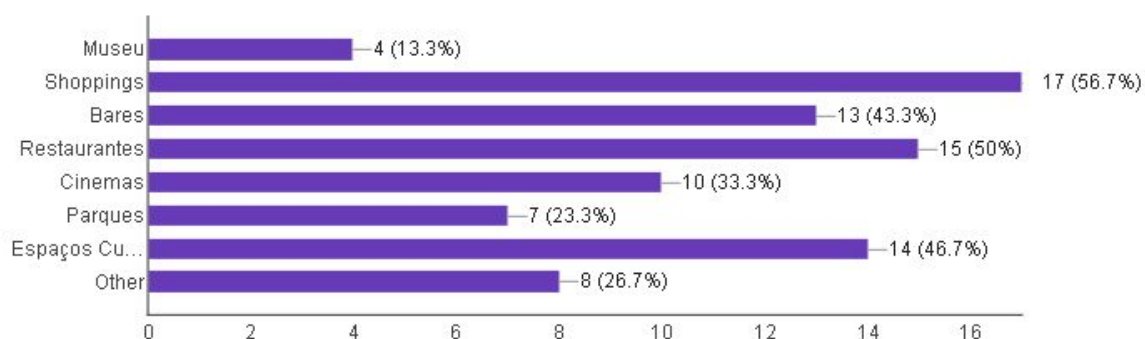


Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Na figuras 8, 53.10% dos respondentes alegaram, numa escala de 1 a 5 sair diariamente, ou em uma frequência próxima disso, e na figura 7, 64.5% deles alegaram ainda que saem mais comumente acompanhados. Esses dados demonstram a necessidade de se estudar também o usuário acompanhante, e suas necessidades enquanto acompanhantes de uma pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Figura 9 - Lazer / tipo de espaços frequentados

Que tipo de estabelecimento e/ou espaços você mais visita? (30 responses)

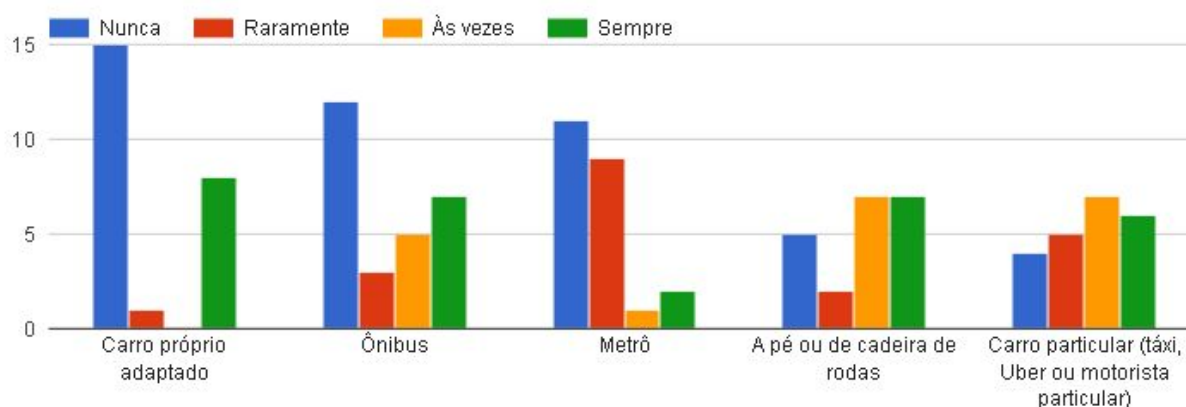


Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Quando perguntados sobre o tipo de estabelecimento e/ou espaços que mais frequentam, os três tipos de ambientes mais frequentados foram shoppings, restaurantes e espaços culturais.

Figura 10 - Locomoção I

Com que frequência você utiliza os seguintes meios de transporte?

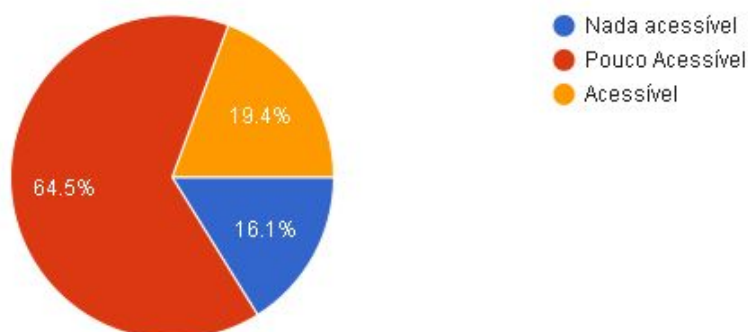


Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Figura 11 - Locomoção II

Quanto a acessibilidade dos meios de transporte que você utiliza, você os considera:

(31 responses)



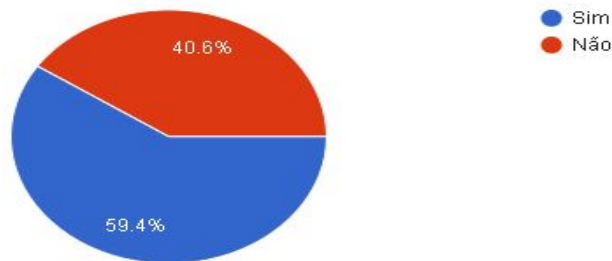
Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Outro dado interessante é que 80.6% respondentes consideram o meio de transporte que utilizam como pouco ou nada acessível, o que gera a necessidade de considerar como quesito a ser avaliado quanto acessibilidade, os meios de transporte públicos de uso coletivo e individual (ônibus e respectivas estações, metrô e respectivas estações, Uber(s), taxis, vans, e carros fretados).

Figura 12 - necessidade informacional I

Antes de sair ou durante o trajeto, você procura se informar sobre a acessibilidade do lugar para onde vai?

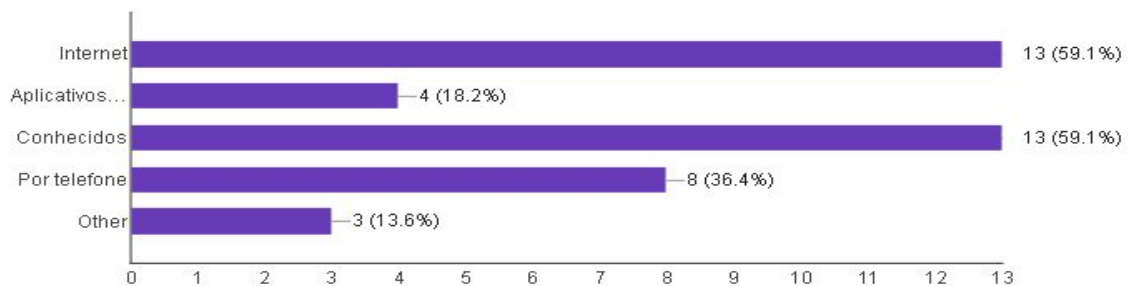
(32 responses)



Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Figura 13 - necessidade informacional II

Como? (22 responses)



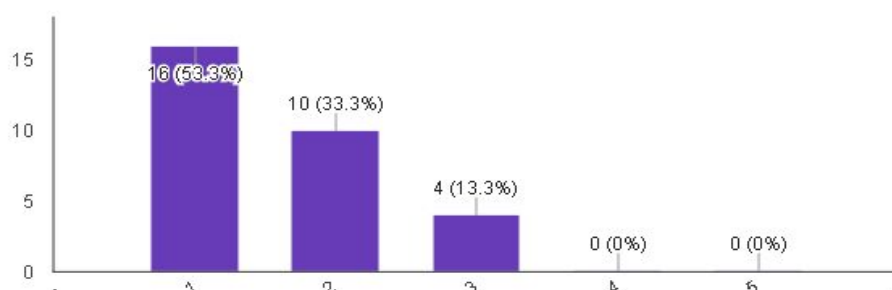
Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Quanto à busca de informação, 59,4% buscam informação sobre a possibilidade de acessar ou não algum espaço ou estabelecimento, desses 59.1% responderam buscar informações na internet e/ou entre conhecidos, 36.4% disseram buscar informação por telefone, 18.2% disseram buscar informações em aplicativos 13.6% não especificaram como se informam sobre a existência ou não de barreiras que possam tornar seu destino inacessível.

Figura 14 - BH acessível / informação

Qual sua opinião sobre as ações realizadas pela prefeitura de Belo Horizonte com relação a informar os cidadãos sobre a acessibilidade na cidade?

(30 responses)

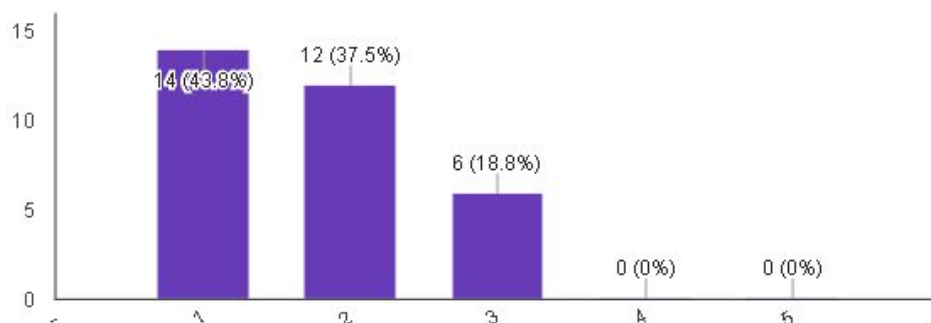


Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Figura 15 - BH acessível / avaliação

Em uma escala, como avalia Belo Horizonte em termos de acessibilidade.

(32 responses)



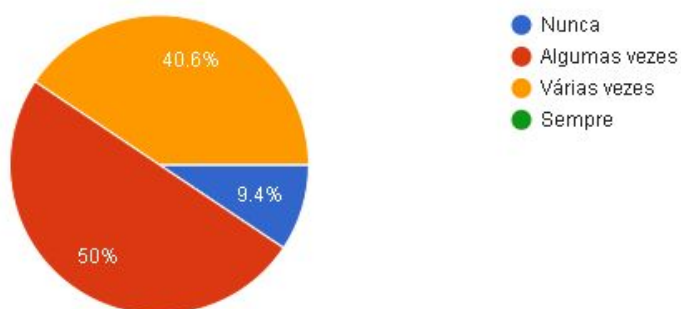
Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

É interessante observar, a partir das figuras 14 e 15 que, em uma escala de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5 é excelente, nenhum dos respondentes considera o que a prefeitura informa suficientemente aos seus cidadãos quanto a acessibilidade e, ninguém considera BH suficientemente acessível para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Não obstante esse dado importante, é possível observar que a maioria 53.3% dos respondentes consideram que não há ações da prefeitura para informar os belo-horizontinos e turistas sobre acessibilidade e 43.8% consideram a cidade inacessível.

Figura 16 - Deixa de sair por inacessibilidade

Com que frequência você deixa de ir a algum lugar devido a inacessibilidade?

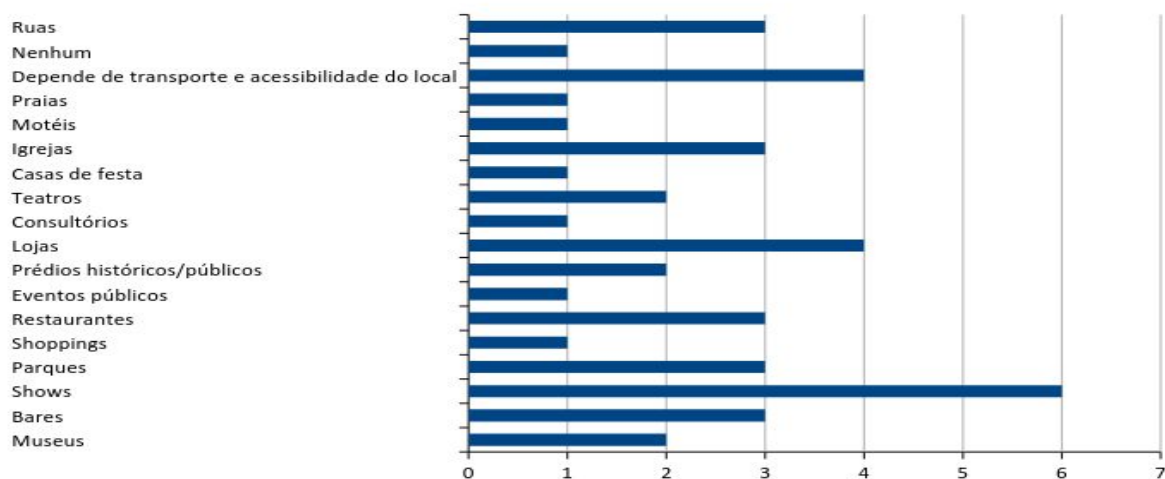
(32 responses)



Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Figura 17 - Onde deixa de ir por inacessibilidade

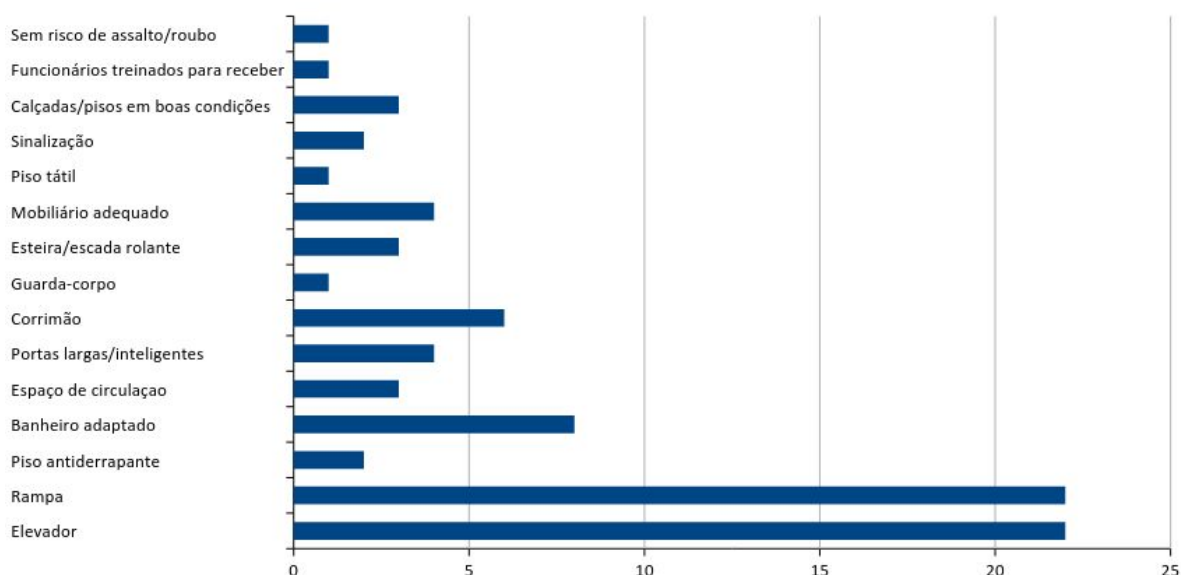
### Que tipo de local você deixa de ir?(21 respostas)



Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

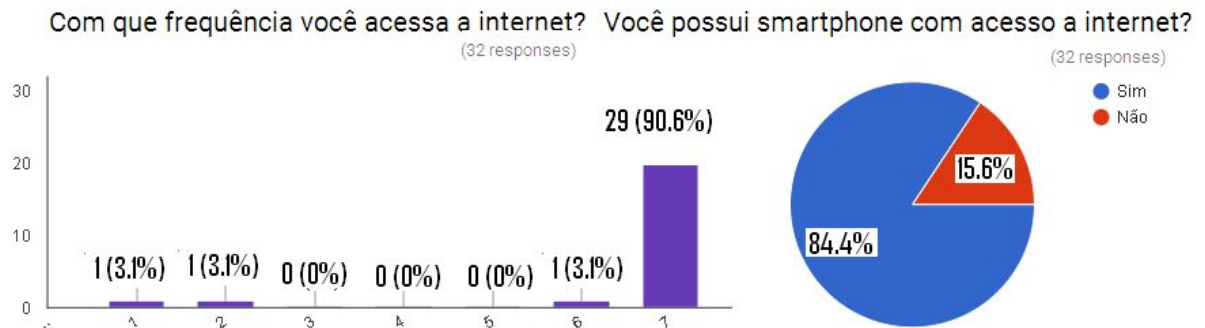
Figura 18 - O que é considerado como acessível

### Liste as características desejáveis para um estabelecimento ou espaço ser considerado acessível para você? (29 respostas)



Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

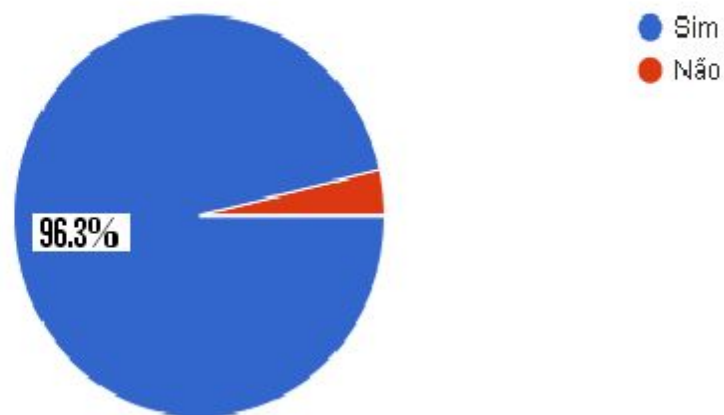
Figura 19 - Viabilidade I



Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Figura 20 - Viabilidade II

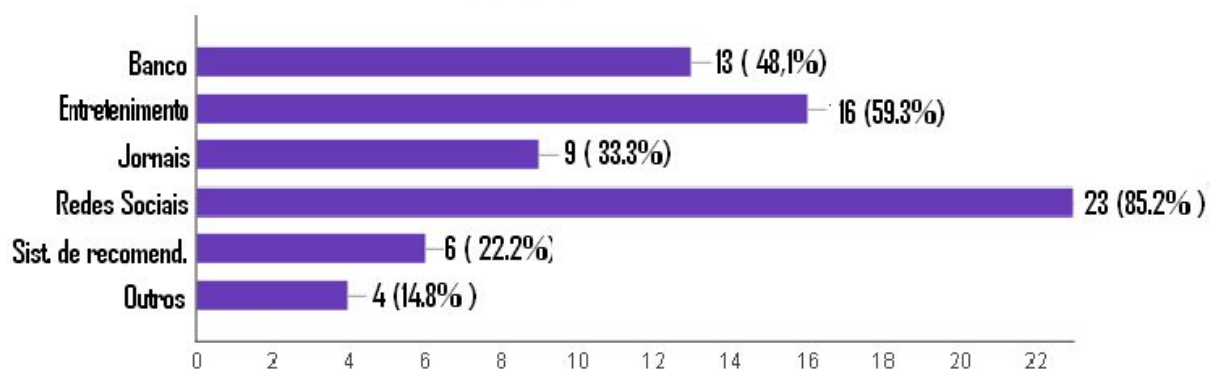
Você tem o hábito de usar aplicativos para celular? (27 responses)



Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

Figura 21 - Viabilidade II

Que tipo de aplicativos você faz uso? (27 responses)

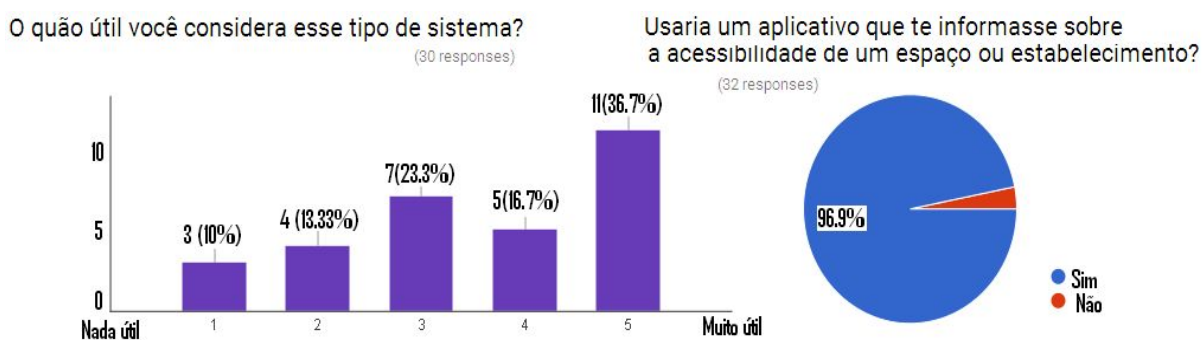


Fonte:(2016) Elaborado pelos autores



Em relação a viabilidade de se construir um aplicativo que permita a recuperação de informação e avaliação dos espaços e estabelecimentos quanto a acessibilidade, foi perguntado se os respondentes possuem smartphone (aparelho mobile para instalar um possível app) e com que frequência esses usuários acessam a internet. Em uma escala de 1 a 7, sendo 1 baixa frequência e 7 alta frequência, 90.6% dos respondentes disseram acessar a internet muito frequentemente e 84.4% disseram possuir smartphones. Esse dado nos dá embasamento para acreditar que um sistema de recomendação e recuperação da informação em formato de aplicativo móvel pode sim ser bastante útil às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida em se tratando de atender satisfatoriamente a necessidade informacional dessas pessoas.

Figura 22 - Necessidade informacional e viabilidade



Fonte: (2016) Elaborado pelos autores

Quanto a relevância do uso de informação prévia por parte dos usuários, 96,9% declararam que utilizariam um aplicativo para essa finalidade e em uma escala de 1 a 5, sendo 1 nada útil e 5 muito útil, apenas 10% dos respondentes consideraram um sistema de recomendação com a finalidade de recomendar e avaliar estabelecimentos e espaços quanto a acessibilidade como nada útil.

## Elaboração de conclusões sobre o problema investigado quantitativamente

Ao se aplicar questionário com 32 pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, notou-se que muitos não buscam informação e optam por não ir aonde querem dada a inacessibilidade dos locais. Entretanto, a quase totalidade dos respondentes, 96,9%, disseram que usariam um sistema que os auxiliasse nesse quesito. Desta maneira, pretende-se aprofundar, na etapa qualitativa, as experiências negativas e positivas dos usuários em relação à acessibilidade e qual é a influência dos hábitos informacionais das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no cotidiano e na tomada de decisão sobre ir ou não em algum lugar. O que os leva a desacreditar das ações públicas de informação quando sequer buscam essa informação? Suas experiências foram tão marcantes que os fizeram não tentar mais encontrar acessibilidade? E, por fim, o que eles acreditam que mudaria a atual situação e que lhes dariam verdadeira liberdade de ir e vir?

Não obstante a isso, durante as pesquisas para revisão bibliográfica, foi descoberto um aplicativo que tem, teoricamente, finalidade similar a proposta neste trabalho. Este sistema



será melhor explorado durante a investigação qualitativa através de observação não participante de testes com os entrevistados.

## **Pesquisa qualitativa**

### **Definição da amostragem**

Seleção dos participantes se deu pela manifestação de interesse dos mesmos em participar da etapa qualitativa. Essa manifestação de interesse é feita através do questionário da etapa quantitativa, onde os respondentes deliberadamente declaram interesse ou não em participar da próxima etapa.

Feita a seleção, foi marcado, através do meio de contato que o respondente deixar, uma entrevista para ser feita uma análise de incidente crítico em entrevistas individuais. Foi elaborado um roteiro, entretanto este roteiro será semi-estruturado, podendo ser alterado seguindo o curso das respostas do entrevistado.

### **Definição das técnicas de coleta de dados e dos instrumentos de coleta**

Após análise dos dados quantitativos, descoberta do aplicativo “guiaderodas”, ficou decidido que as técnicas a serem utilizadas nesta etapa seriam: a) Entrevistas individuais (roteiro semi-estruturado anexo em apêndice B); b) Observação não-participante de testes de navegação com os entrevistados.

### **Cuidados éticos da pesquisa (consideração de riscos e benefícios aos participantes e à coletividade, elaboração de termos de consentimento)**

Os riscos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida ao participarem da etapa qualitativa são basicamente os mesmos da etapa quantitativa, relativos ao constrangimento, ao cansaço, e ao estigma que carregam no sentido de serem considerados incapazes, essencialmente.

Toda pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida que participar da pesquisa deverá concordar com o termo de consentimento livre e esclarecido contido antes do início da entrevista, ainda que estes já tenham concordado com a participação durante a primeira etapa.

### **Coleta de dados**

Os dados da pesquisa qualitativa foram coletados no período de 03 a 15 de junho de 2016 e transcritos para o apêndice C.

Nesta etapa foi utilizada as seguintes técnicas de coleta de dados: Entrevista e Observação não participante, sendo que para gravação do áudio das entrevistas foi utilizado a câmera de vídeo do aparelho mobile do pesquisador com consentimento do entrevistado.

Foi solicitado ao entrevistado tentasse navegar no aplicativo “guiaderodas”, disponível para as plataformas Android e iOS e falasse sobre sua experiência e suas percepções sobre a utilidade e usabilidade do aplicativo.

A partir da análise do conteúdo das entrevistas foram criadas algumas categorias que seguem descritas abaixo.

## Tratamento e análise dos dados coletados

Tabela 1 - Quadro de participantes da etapa qualitativa

Participante	Idade	Gênero	Descrição	Recursos de apoio
A - 0638	37 anos	Masculino	Cadeirante	Cadeira de rodas manual
B - 0641/0642	74 anos	Feminino	Mobilidade reduzida (idoso)	Prótese no Joelho
C - Áudio whats	31	Masculino	Cadeirante	Cadeira de rodas manual / muletas
D - Sem áudio	74 anos	Feminino	Mobilidade reduzida (idoso)	Cuidador
E - 0645	42 anos	Masculino	Cadeirante	Cadeira de rodas manual
F - 0647	70 anos	Feminino	mobilidade reduzida (idoso)	Não especificado
G - 0652	41	Masculino	Cadeirante	Cadeira de rodas manual
H - 0648/0649	29	Masculino	Cadeirante	Cadeira de rodas elétrica + cuidador

Fonte:(2016) Elaborado pelos autores

### **Inacessibilidade não se restringe a apenas alguns momentos**

Para a maioria dos participantes, inacessibilidade não se restringe a algum momento ou local específico, mas sim está em toda parte e a todo momento. Quando perguntados se se lembravam de algum momento em que precisaram de acessibilidade e não tiveram:

**Participante A** - “Ah, várias vezes.... Até em banco, mesmo. Tive problema de dificuldade para entrar no banco por causa disso e tive que fazer uma reclamação formal no site, 'e tudo'...”

**Participante B** - “Todo momento, subir no ônibus é difícil. Estou com uma dificuldade de subir no ônibus, os degraus estão tão altos, parece que eles fizeram degraus novos, agora está alto demais.”

**Participante D** - Não lembra.

**Participante E** - “Ah, eu tenho exemplo negativo e positivo. Tem lugares que eu já fui que eu não esperava encontrar acessibilidade, e que encontrei, e tem exemplos negativos que eu me surpreendi com a acessibilidade inexistente, às vezes prédio público, né, que tem que ter acessibilidade. Eu tenho um exemplo ótimo do Banco do Brasil. O Banco do Brasil tem duas agências que eu já fui, inclusive a que eu tenho conta, que não tem acessibilidade para ir ao caixa, pois os caixas estão no segundo andar e lá não tem elevador. A outra agência tinha elevador mas não funcionava. Exemplos negativos eu tenho muitos. Em frente ao Diamond Mall tem uma coisa que acho ridícula, tem uma vaga na rua, de frente a uma das entradas, mas essas entradas não tem acessibilidade, só escada. Eu tenho que dar a volta no prédio para poder entrar. Eu tenho um exemplo positivo recente. Lá na Savassi, ali naquela cafeteria do

lado da Claro, tem um degrau gigante e tinha uma rampa móvel, uma coisa simples de ser feito, era uma rampa de metal e o rapaz encaixo no degrau e eu subi.

**Participante I** - Ah tem várias questões. Teve lugares que eu trabalhei mesmo que não tinha acessibilidade. Teve uma empresa mesmo que trabalhei que pra usar o banheiro eu tinha que ir no Shopping!

### **Leis de acessibilidade desrespeitadas até mesmo por quem deveria garanti-las**

Pode-se inferir a partir das entrevistas que a própria prefeitura de Belo Horizonte, bem como o Estado de Minas Gerais desrespeitam a legislação vigente e os programas de promoção da acessibilidade e de uma cidade mais inclusiva.

Foi relatado durante as entrevistas que há falta de acesso adequado em prédios e espaços públicos. Um lugar citado foi o Museu de Arte da Pampulha.

**Participante B** - “Os bailes de terceira idade, sempre tem escada, sempre.”

**Participante H** - “..oh, dois lugares que eu vou e que não são acessíveis: Museu da Pampulha, não tem como o deficiente utilizar o banheiro, mas tirando isso é ótimo.”

### **Uso de aplicativos mobile pela pessoa com deficiência ou seu acompanhante**

Entre os participantes, houve aqueles que utilizam normalmente qualquer aplicativo mobile e aqueles que ainda não estão inseridos digitalmente no que concerne o uso de smartphones. Entretanto todos alegaram que usariam um aplicativo que lhes desse informação quanto o quão acessível é seu local de destino, e aqueles que não usam smartphones, disseram que havendo o sistema, esse seria manuseado por algum parente próximo ou acompanhante.

Disseram ainda que a informação antecipada faria total diferença em suas escolhas de destino ou até mesmo preparação antes de sair.

**Participante A** - “Eu teria ido em outro lugar, 'né?' Com certeza teria sido diferente.”

**Participante B** - “Eu nem ia, pra que que eu ia se eu não ia entrar”

**Participante D** - “Ia ser melhor se tivesse.”

**Participante E** - Sem dúvida. Faria muito diferença. Eu perguntei sobre a acessibilidade do lugar e não haviam olhado a questão do corredor.

**Participante F** - “Com certeza! No ortopedista ali ficaria muito melhor.”

**Participante H** - Se for no aplicativo, acho que a avaliação negativa é muito positiva.

**Participante I** - “Faz diferença. ... Seria bom mesmo porque a gente sabe que nem todo lugar é adaptado, né, então era uma boa mesmo né.”

### **Experiências Negativas relacionadas à inacessibilidade devido a barreiras atitudinal.**

Muitos relataram que a maior barreira encontrada no dia a dia é a barreira atitudinal. Foi relatado pelos entrevistados que em muitos casos a barreira arquitetônica seria superada e

relevada se as demais pessoas envolvidas tivessem um pouco mais de boa vontade e empatia. E pode-se dizer mais, em alguns casos em que não há barreira arquitetônica, o tratamento recebido pelos responsáveis tornam o local inacessível, como exemplo foi relatado as seguintes situações:

#### NEGATIVAS:

- Cobradores e motoristas de ônibus sem aptidão para operar o elevador e sem disposição para ajudar pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que não sejam cadeirantes;
- Donos de restaurantes e atendentes que não atendem bem ou são impacientes com as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- Uso indevido de banheiros adaptados, vagas de estacionamento e lugares reservados para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida por pessoas sem deficiência ou mobilidade reduzida.

#### POSITIVAS:

- Foi relatado por um dos participantes uma solução simples que consiste em uma rampa móvel para driblar a barreira arquitetônica de 2 degraus na entrada do estabelecimento. Assim quando e se necessário, utiliza-se a rampa móvel, evitando uma reforma.

**Participante A** - “E aí eu fui falar com o dono do lugar, e o dono virou para mim e falou assim: 'Ah, se não estiver satisfeito, vá em outro lugar, então'. E eu [disse]: 'Mas os meus amigos gostam daqui'. Aí ele [disse]: 'Mas então seus amigos que venham e você que vá em outro lugar'. ”

**Participante B** - “Acho que você tava comigo, quando a gente foi assistir lá no observatório, o elevador está sempre estragado.”

**Participante C** - ...é, uma lembrança que eu tenho é de uma viagem que eu fiz pra Salvador, é claro que eu tava acompanhado, então facilita um pouco as coisas alguém me levar na cadeira, e a gente foi em um restaurante que não tinha... que tinha uma escadaria na frente do restaurante, não tinha rampa de acesso e o único banheiro que tinha no restaurante tava no segundo andar...agora em BH, já fui no Aeroporto né, lá de Confins, na primeira vez tinha um elevador que estava semiestragado, digamos assim, ele não tava parando no andar direito, e a rampa de acesso lá é difícil para o cadeirante ir sozinho, ela é muito ingrime.

**Participante E** - “É, eventualmente as vagas reservadas para deficientes estão ocupadas, né. Eventualmente não, frequentemente.”

**Participante E** - “ Lá na Savassi, ali naquela cafeteria do lado da Claro, tem um degrau gigante e tinha uma rampa móvel, uma coisa simples de ser feito, era uma rampa de metal e o rapaz encaixou no degrau e eu subi”

**Participante H** - “A intenção é que 100% da frota seja acessível, só que no que eles fazem essa adaptação pros deficientes, colocam o elevador que sempre está estragado, que nenhum trocador pode operar.”

## **Ruas e transporte público**

Foi relatado a existência de calçadas e ruas em mal estado para que uma cadeira motorizada circule ou para que pessoas com mobilidade reduzida transitem.

Houve quem dissesse também que há passarelas com inclinação da rampa inadequada para que o caldeirante consiga subir, entrada da estação do metrô com degraus, ônibus sem elevador ou com elevador estragado, degrau dos ônibus muito altos para pessoas com mobilidade reduzida, dentre outras barreiras urbanas.

**Participante A** - “Eu saio todo dia às sete horas da manhã e tenho uma certa dificuldade de pegar o metrô, porque o nível da passarela não é o mesmo do da rua. Eu tenho dificuldade de passar pela passarela porque tem um degrau nela... Passarela que atravessa a via Cristiano Machado.”

**Participante F** - “O meu ônibus mesmo, eu sinto dificuldade no bairro, por que o asfalto é irregular e poucos motoristas encostam o ônibus no meio fio para descer no meio fio. Então eu tenho que descer no asfalto e se eu tiver alguma sacola com qualquer pesinho eu peço para me esperar no ponto para eu descer, pois eu tenho muito medo de descer e cair.”

**Participante I** - “É, o maior é o morro, Belo Horizonte é cheio de morro, né, e na manual é dois lados, a motorizada é boa porque morro, qualquer morro ela vai, até subir, mas tem os impedimentos das calçadas, que não é adaptada, você tem que andar praticamente dividindo as ruas com os carros e a manual você consegue passar com ela mas aí tem o problema dos morros que você não consegue subir, aí você tem que dar um jeitinho de se virar.”

## **E os consultórios médicos?**

Pode-se perceber que, por mais contraditório que pareça, consultórios médicos (inclusive ortopédicos), estão entre os tipos de estabelecimentos onde se encontram maior número de barreiras de acesso arquitetônicas, quase sempre com escadarias, sem elevador, sem estacionamento ou local de parada na porta.

**Participante C** - “Já deixei de ir num dentista para, por causa de acessibilidade, o consultório dele não tinha acessibilidade, era uma escada enorme pra entrar, e acabei desistindo e indo em outro por causa disso.”

**Participante F** - “A gente tem momento de dificuldade, como por exemplo no médico que fez o tratamento da coluna. Era difícil até pra estacionar, lá não tem estacionamento e andar lá era muito difícil, tinha que atravessar uma rua movimentada e na época usava duas bengalas.”

## **O guiaderodas**

Entre as pessoas que aceitaram tentar navegar no aplicativo, houve alguns pontos positivos e outros negativos:

- O participante C não conseguiu testar porque o sistema não é compatível para a versão do Android que este participante tem.
- O participante A não gostou do aplicativo, disse que falta categorias, que a avaliação por emoticons não é tão amigável quanto o uso de estrelas graduais.

- Muitos perceberam facilidade em avaliar estabelecimentos mas tiveram dificuldade em recuperar a informação necessária.

**Participante B** - “Veio uma taça aí, aí pensei, 'Isso é pra ir no bar'... Não, não apareceu foi nada, fico do mesmo jeito que está aí”

**Participante C** - Não conseguiu testar o ‘guiaderodas’ porque o mesmo não é compatível com a versão Android do aparelho dele.

**Participante H** - “Assim, eu acho que a ideia foi boa, o aplicativo é bom, a parte de avaliação é boa, mas faltou ele pegar uns 30 locais diferentes e fazer um resuminho inicial...pro deficiente ter um ponto de partida ne. sei lá, não tem muita avaliação mas tem um resuminho, por exemplo, tem banheiro? eu não sei se é bom, mas posso esperar que tenha um banheiro acessível pelo menos,”

**Participante H** - “O que eu achei engraçado, é ter uma nota, sem nenhuma avaliação. “(falando da nota do foursquare).

**Participante H** - É um aplicativo que tem uma ideia bacana, mas não adianta nada, porque não tem avaliação nenhuma.

## **Elaboração de conclusões sobre o problema investigado qualitativamente e Conclusões Finais**

Percebe-se neste estudo que pessoas com deficiência não se informam quanto acessibilidade de seus destino, elas simplesmente correm o risco ou se enclausuram em casa, e quando buscam de alguma forma receber informação prévia, buscam em fontes não totalmente confiáveis, ou seja: pessoas sem deficiência que dificilmente saberão avaliar corretamente se aquele ambiente destino é de fato acessível para a pessoa que necessita da informação.

Há diversos fatores geradores de inacessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Entretanto, diferente do problema inicial onde se percebia uma necessidade de se diminuir barreiras arquitetônicas, agora podemos perceber que uma outra grande barreira, senão a maior, é a barreira atitudinal.

“...Para dizer que um ambiente é totalmente acessível, o autor estabelece que é preciso levar em conta uma gama maior de contextos de acessibilidade. Quando levado em conta os deficientes físicos e pessoas com mobilidade reduzida, o autor estabelece que os contextos são: ...acessibilidade atitudinal: onde não ocorra preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, nas pessoas em geral....” (BERTOLINI, 2012)

Muitas das adaptações (ainda que arquitetônicas) dependem de uma desconstrução nas pessoas sobre a importância de uma cidade mais inclusiva e por conseguinte mais coerente com um mundo onde não há mais espaço para segregações e exclusões, e por esse motivo, a criação de um sistema que contribua para a derrubada dessas barreiras (também atitudinais), se torna ainda mais relevante.

Não obstante a isso, vê-se um interesse por parte dos voluntários em participar do processo de construção desse sistema (Pesquisas, prototipação, testes... ) como quem diz “Este é o meu lugar de fala”. Talvez por sentirem que mesmo com tantos dispositivos legais e normas que visam a inclusão da pessoa com deficiência, o mundo ainda não é de fato inclusivo, e isso se

dá por um fato óbvio: Pessoas com deficiência e mobilidade reduzida não são (até então) vozes partícipes nos processos de elaboração de projetos de inclusão.

Este projeto levantou alguns requisitos que devem constar nesse sistema, são eles:

- Faz-se necessário duas categorias de perfis de usuário - usuário com deficiência e usuário acompanhante da pessoa com deficiência/cuidados - que precisam ser considerados no projeto do aplicativo:
  - usuário com deficiência com alto grau de redução de mobilidade para realização de suas atividades (não se locomove sozinho)
    - indicativo: uso de cadeira motorizada indispensável
    - adaptações: rampa fixa ou móvel, espaço para passagem da cadeira, mesas adaptadas, banheiro adaptado, eliminação de barreiras
  - usuário com deficiência com médio grau de redução de mobilidade para realização de suas atividades
    - indicativo: uso de cadeira manual
    - adaptações:
  - usuário com deficiência com baixo grau de redução de mobilidade para realização de suas tarefas
    - indicativo: sem uso de cadeira, mas com recursos de apoio, tal como bengala, idosos em geral
    - adaptações: corrimão
  - cuidador;
- Recuperação da informação mais eficiente;
  - Informações sobre os ambientes internos
    - Banheiro, rampa na inclinação adequada, corrimão, espaço de passagem (espaço entre mesas de restaurante), barreiras em espaços de circulação
  - Informações sobre trajeto
    - calçadas irregulares; meio fio alto; degrau do ônibus alto
  - Atitudes (barreira atitudinal)
    - qualificação dos prestadores de serviço de transporte, atendimento, seguranças, guias em estações
- Mini resumo que apresente os estabelecimento para quem busca a informação, mesmo antes de este estabelecimento ou espaço ter sido avaliado por outro usuário;
- Possibilitar avaliações positivas (acredita-se que os bons exemplos valem mais que apenas reclamações)
- Possibilidade de buscar informação pelo tipo de adaptação ou espaço acessível que aquele usuário necessita.

Assim, é possível concluir que há necessidade informacional por parte das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Porém, como relevância é uma prerrogativa do usuário, as informações disponíveis para busca nos sistema só serão relevantes se os usuários finais dos sistema forem partícipes ativos na produção da informação.

### **Trabalhos futuros**

Há possibilidade (deficiência visual)

Levantamento com cuidadores - pesquisa de usuário com os cuidadores.

## REFERÊNCIAS

SURVEY MONKEY. **Tamanho de amostra para questionário: calcule a população de respondentes**. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size/?repeat=w3tc>>. Acesso em: 07 abr. 2016

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo demográfico 2010: resultados da amostra - pessoas com deficiência**. Brasil, novembro de 2011. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=310620&idtema=92&search=minas-gerais|belo-horizonte|censo-demografico-2010:-resultados-da-amostra-pessoas-com-deficiencia>>. Acesso em: 07 abr. 2016

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE. Lei municipal de Belo Horizonte N° 9.078, de 19 de jan. 2005.

NONATO, Domingos do Nascimento. Acessibilidade arquitetônica como direito humano das pessoas com deficiência. **Orbis: Revista Científica**, Campina Grande, vol. 2, n. 2. Disponível em: <<http://www.cesrei.com.br/ojs/index.php/orbis/article/view/69>>. Acesso em: 04 abr. 2016.

CASA CIVIL. Decreto N° 5.296, de 02 de dez. de 2004.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **Cartilha de inclusão - Direitos da pessoa com deficiência**. Belo Horizonte, novembro de 2006. Disponível em: <[http://www.oabmg.org.br/pdf/Cartilha\\_Inclusao.pdf](http://www.oabmg.org.br/pdf/Cartilha_Inclusao.pdf)>. Acesso em: 07 abr. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR 9050:2015 Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 11 de setembro de 2015. Disponível em: <[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/\[field\\_generico\\_imagens-filefield-description\]\\_164.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/[field_generico_imagens-filefield-description]_164.pdf)>. Acesso em: 13 mai 2016.

RABELO, ANA. Integração ou Inclusão. 15 junho. 2015. A mãe de Maria. Disponível em <http://www.amaedamaria.com/integracao-ou-inclusao/>. Acesso em 11 junho. 2016.

BERTOLINI, Pedro Henrique Muriel. **Políticas Públicas para Promoção da Acessibilidade na Espanha e no Brasil: Um Estudo Comparativo entre os Planos Nacionais de Acessibilidade do Brasil e Espanha**. Belo Horizonte, 2012.





## Apêndice A - Termo de Consentimento

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) participante:

Somos estudantes do curso de Sistemas de Informações na Universidade Federal de Minas Gerais. Estamos realizando uma pesquisa sob orientação da professora Eliane Cristina de Freitas Rocha, cujo objetivo é investigar na população de pessoas com deficiência física permanente ou temporária e pessoas com mobilidade reduzida: a) Como essas pessoas se informam quanto a viabilidade de acesso dos mesmos a estabelecimentos e espaços públicos e privados de Belo Horizonte; b) Se essas pessoas enxergam necessidade e utilidade em um aplicativo mobile com extensão para web que liste os estabelecimentos e espaços públicos e privados de Belo Horizonte quanto ao quão acessíveis esses locais são do ponto de vista delas; c) Quais requisitos o público objeto de estudo julga que deva constar neste possível sistema.

Sua participação se dará através de uma entrevista individual. A participação nesse estudo é voluntária e se você decidir não participar ou quiser desistir de continuar em qualquer momento, tem absoluta liberdade de fazê-lo.

Na publicação dos resultados desta pesquisa, sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo(a).

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pelo(s) pesquisadores Camila Vieira Bicalho, Daniel Carvalho Buitrago, Henrique Eustáquio Lopes Ferreira, Jananina Jamarino Rosa ou Renan Henrique de Melo Maia

Atenciosamente.

<hr/> Nome e assinatura do(a) estudante Matrícula:	<hr/> Local e data
---	--------------------

Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.

<hr/> Nome e assinatura do participante	<hr/> Local e data
---	--------------------

## **Apêndice B - Questionários da etapa quantitativa e roteiro pra etapa qualitativo.**

### **1 - Roteiro para etapa qualitativa:**

Roteiro para etapa qualitativa:

Entrevistador introduzirá o tema da pesquisa, passará o termo de consentimento para que o entrevistado concorde com a entrevista e dará início com as perguntas assim que o entrevistado estiver confortável para responder.

1- Idade, profissão, hábitos pra sair e percepções gerais (sobre acessibilidade)..

2 - Se lembra de algum momento mais marcante, para você?

3 - Onde e com quem estava, quando, o que aconteceu e porque?

4 - Se lembra de algum momento em que precisou de acessibilidade e não teve?

5 - Já teve algum problema ao utilizar aplicativos mobile?

5.1 Qual aplicativo, qual o problema, quando?

5.2 Em que ou quais situações?

6 - Me fale sobre a experiência mais positiva que você teve quanto a se sentir incluído em termos de acessibilidade?

7 - Me fale sobre a experiência mais negativa que você teve quanto a não se sentir incluído em termos de acessibilidade?

8 - Houve algum momento em que teve seus planos frustrados ou até mesmo cancelados por falta de acesso ao seu local de destino?

8.1 - Nesse momento chegou a pensar que se tivesse a informação adequada teria sido diferente?

### **2 - Questionários pré teste e teste da etapa quantitativa na próxima página.**

## Apêndice C - Transcrições Etapa Qualitativa

**OBS: A entrevista com a participante C foi invalidada por esta apresentar um grau de confusão mental e portanto inapta como voluntária.**

### Participante A:

1- Idade, profissão, hábitos pra sair e percepções gerais (sobre acessibilidade)..

**Participante A:** “Tenho 37 anos, sou funcionário público. Eu saio todo dia às sete horas da manhã e tenho uma certa dificuldade de pegar o metrô, porque o nível da passarela não é o mesmo do da rua. Eu tenho dificuldade de passar pela passarela porque tem um degrau nela... Passarela que atravessa a via Cristiano Machado. Tenho dificuldade para chegar nessa passarela pelo morro, também, que eu subo. Ah, antes de chegar nesse morro eu passo pelo meu próprio condomínio e tenho dificuldade de me locomover nele. Foi feito meio 'pelos cocos' o acesso à rua (de dentro do apartamento até lá). Dentro do meu apartamento eu tenho dificuldade, também, de me locomover, porque o apartamento foi feito, também de forma... Não priorizando, não pensando na pessoa com deficiência. Ah, andar no metrô é tranquilo e para chegar no meu serviço também é tranquilo... Tem um morro, também, mas, depois que já estou lá, é tranquilo. Eu costumo sair com os meus amigos lá do serviço, costumo viajar com certa frequência... A questão do sair, o difícil é ir em alguns estabelecimentos que não tem... Alguns amigos já pensam nisso, já me ligam [e dizem]: 'Olha, liguei para tal lugar e lá tem escada, então não dá para a gente ir'; 'Liguei para tal lugar, lá tem rampa mas não tem banheiro adaptado'... E aí, então a gente fica procurando lugares assim. ”

Entrevistador: “Você falou da rampa, de alguns lugares daquele seu prédio, mesmo... Arquitetonicamente falando, você acha que não é acessível e está de acordo com as legislações vigentes ou eles fizeram as adaptações divergindo do que está nas normas de arquitetura? Porque existe uma norma de arquitetura para acessibilidade...”

**Participante A:** “Sei... Eu acredito que foi divergindo, que está diferente daquela norma 50... Está divergindo dela, principalmente na questão da cambagem da rampa... ela está com mais graus do que o permitido, na inclinação.”

2 - Se lembra de algum momento mais marcante, para você?

**Participante A:** “Foi num restaurante em que eu fui com os meus amigos no meu aniversário e que nele tinha... O banheiro não era... Primeiro que a rampa era um completo absurdo de inclinada para subir. E aí, lá dentro, na hora que eu fui usar o banheiro, a porta era muito estreita, era um banheiro grande e amplo, mas a porta estreita... E aí eu fui falar com o dono do lugar, e o dono virou para mim e falou assim: 'Ah, se não estiver satisfeito, vá em outro lugar, então'. E eu [disse]: 'Mas os meus amigos gostam daqui'. Aí ele [disse]: 'Mas então seus amigos que venham e você que vá em outro lugar'. Falou desse jeito comigo. Meus amigos, claro, ficaram revoltados, mas como chama a polícia? O lugar é dele, ele tem o direito de fazer o que ele quiser... O direito de responder do jeito que ele quiser, também... Só que eu falei com ele: 'Olha, nisso aí quem está perdendo é você, a oportunidade de ter clientes assim'. Então, assim eu me senti desrespeitado com essa situação. ”

3 - Onde e com quem estava, quando, o que aconteceu e porque?

Resposta consta na anterior.

4 - Se lembra de algum momento em que precisou de acessibilidade e não teve?

**Participante A:** “Ah, não... Isso aí não dá para lembrar, não. O tempo todo, aonde eu vou não tem acessibilidade... Esse Shopping Estação aqui, mesmo... Eu fiquei muito tempo tendo que dar uma volta enorme porque eu não conseguia entrar. Porque tinha escada e resolveram fazer uma rampa, mas tardiamente e a rampa de acesso que eles fizeram, fizeram porcosamente e aí dava um trabalho danado... Até hoje eu tenho dificuldade para passar por ela, porque sempre tem obstáculo.”

5 - Já teve algum problema ao utilizar aplicativos mobile?

**Participante A:** “Não, nunca tive problema para utilizar, não. Eu utilizo todos... Todos os que eu tenho vontade e nunca tive dificuldade.”

Entrevistador: “Qual o sistema operacional que você usa?”

**Participante A:** “Eu uso o Windows Phone, mas no momento estou usando o Andriod.”

5.1 Qual aplicativo, qual o problema, quando?

5.2 Em que ou quais situações?

6 - Me fale sobre a experiência mais positiva que você teve quanto a se sentir incluído em termos de acessibilidade?

**Participante A:** “Bom, eu fiz uma visita num apartamento da Precon e me senti muito incluído porque eles fizeram tudo pensando num deficiente.”

7 - Me fale sobre a experiência mais negativa que você teve quanto a não se sentir incluído em termos de acessibilidade?

Resposta já considerada na questão quatro.

8 - Houve algum momento em que teve seus planos frustrados ou até mesmo cancelados por falta de acesso ao seu local de destino?

**Participante A:** “Ah, várias vezes.... Até em banco, mesmo. Tive problema de dificuldade para entrar no banco por causa disso e tive que fazer uma reclamação formal no site, 'e tudo'...”

8.1 - Nesse momento chegou a pensar que se tivesse a informação adequada teria sido diferente?

**Participante A:** “Eu teria ido em outro lugar, 'né?' Com certeza teria sido diferente.”

**Entrevistador:** “No mais, como eu comentei mais cedo... Durante a nossa pesquisa a gente descobriu que já existe um aplicativo que chama guia de rodas e que foi idealizado por uma pessoa que é cadeirante também... Aí eu queria que você usasse esse aplicativo, tentasse

navegar nele... Tenho ele aqui. E me falasse se a usabilidade/navegabilidade foi boa, se você teve alguma dificuldade, se há alguma coisa no aplicativo que você acha que precise ser incluída, ou seja, que não esteja te atendendo satisfatoriamente. Porque você tem uma ideia do que você precisa, 'né?'... O aplicativo provavelmente tem uma outra ideia e a gente quer saber se tem alguma coisa que se precise acrescentar... Qualquer coisa que você perceba.”

**Participante A:** “Ok, vamos entrar nele...”

**Participante A:** “Ah, esse trem é ruim demais! Que bosta! Não é criticando, mas é falando mal... Mas aqui, tipo, eu clico aqui, olha... Achei um lugar onde eu estava a fim de ir e que alguém me indicou... Aí eu clico lá... É aqui perto, 1,5 km daqui de casa. Aí, tipo, não tem nenhum comentário, ok... Mas também não tem como colocar um comentário, tem? Pois é. Onde que eu coloco um comentário aqui? Tem como eu chegar lá? Beleza, abriu um mapa, isso é interessante porque mostra a distância daqui até lá, mostra como chegar... Mas, assim, comi lá, cheguei lá... Onde que eu posto alguma coisa aqui? Para falar se ele é bom, se ele é ruim... Aqui está com uma notinha: 8.0. Quem avaliou? Ah, sim, achei um lugar aqui que dá para eu avaliar... Mas estava escondido, está vendo? É o terceiro lugar que eu procuro e agora que eu achei onde avaliar. Olha, eu acho que a pessoa já está muito familiarizada com a questão das estrelinhas: você assiste Netflix, você tem 5 estrelas para poder postar... De uma a 5 estrelas para postar num filme; você compra um aplicativo ou baixa algum aplicativo na Google Play e você tem as estrelinhas para poder avaliar... No WhatsApp já estão usando... Ele te pergunta sobre a chamanda. Então eu acho que esse sistema de estrelas, ele é muito bacana, e bem, como fala? Intuitivo. A pessoa olhou, viu que tem uma estrela ou tem 4,5 e ele sabe a diferença em relação a, no caso, a gente está checando a acessibilidade, eu acho que isso aí é viável. Então no de vocês eu recomendo que coloquem esse sistema gradual de uma a 5 estrelas, que eu vou lá e coloco uma ou 5 de acordo com a minha percepção do lugar. E que ele tenha também diferenciais do tipo... Essas estrelinhas podem ser assim: acesso a banheiro, 'né?', e tudo... Categorias! Aí no caso seria mais fácil para poder eu bater o olho e saber! E prezo também porque não adianta nada o lugar ter 5 estrelas em tudo e o preço ser inviável.. Então algumas coisas desse tipo eu recomendo... Esse daqui eu não gostei muito porque achei muito limitado.”

**Entrevistador:** “Certo. Não sei se você chegou a ver mas aqui tem categorias de locais... Você é homem, da mesma idade, praticamente, do rapaz que contratou uma empresa para fazer o aplicativo. Você acha que faltou ou está ok?”

**Participante A:** “Faltou a casa de tolerância. No mais, coisas básicas, aí, são tranquilas.”

**Participante B:** IMG\_0641.MOV e IMG\_0642.MOV

Leitura do termo de consentimento.

1- Idade, profissão, hábitos pra sair e percepções gerais (sobre acessibilidade)..

**Participante B:** “74 anos.”

Entrevistador: “E profissão?”

**Participante B:** “Sou aposentada.”

Entrevistador: “Eu queria que você me falasse agora um pouco dos seus hábitos, pra sair e qual é sua percepção geral sobre acessibilidade quando você sai, para o que você sai”

**Participante B:** “Saio para fazer atividades da terceira idade, pra ir em médicos, dentistas. São acessíveis, lá sempre tem todo o recurso, pra gente, médico e dentista geralmente tem.”

2 - Se lembra de algum momento mais marcante, para você?

**Participante B:** “Que eu me lembre não, sempre rotineiro, não tem nenhum momento marcante não.”

3 - Se lembra de algum momento em que precisou de acessibilidade e não teve?

**Participante B:** “Todo momento, subir no onibus é difícil. Estou com uma dificuldade de subir no onibus, os degraus estão tão altos, parece que eles fizeram degraus novos, agora está alto demais.”

4 - Já teve algum problema ao utilizar aplicativos mobile?

**Participante B:** “Nem mexi ainda.”

Entrevistador: “Em nenhum? Está utilizando Whatsapp agora.”

**Participante B:** “O Whatsapp já aprendi, agora o Uber, pensei que você perguntou sobre o Uber.”

Entrevistador: “Não, mobile, aplicativo de celular.”

**Participante B:** “Não, so mexo no Whatsapp.”

4.1 Qual aplicativo, qual o problema, quando? Em que ou quais situações?

**Participante B:** “Uber, nem mexi ainda, o Arthur me ensinou, mas já esqueci tudo.”

5 - Me fale sobre a experiência mais positiva que você teve quanto a se sentir incluído em termos de acessibilidade?

**Participante B:** “Na CEMPE, lá não tem problema não, tudo que o idoso precisa lá tem.”

6 - Me fale sobre a experiência mais negativa que você teve quanto a não se sentir incluído em termos de acessibilidade?

**Participante B:** “Já fui no teatro uma vez, o elevador estava estragado, não pude assistir a peça”

Entrevistador: “Teve que voltar. Perdeu o ingresso?”

**Participante B:** “Não, não tinha ingresso, era gratuito.”

7 - Houve algum momento em que teve seus planos frustrados ou até mesmo cancelados por falta de acesso ao seu local de destino?

**Participante B:** “Acho que você tava comigo, quando a gente foi assistir lá no observatório, o elevador está sempre estragado.”

Entrevistador: “Nunca conserta né.”

**Participante B:** “Uhum.”

7.1 - Nesse momento chegou a pensar que se tivesse a informação adequada teria sido diferente?

**Participante B:** “Eu nem ia, pra que que eu ia se eu não ia entrar”

Entrevistador: “Era só isso, obrigada. Tem mais alguma coisa que você queira falar?”

**Participante B:** “Os bailes de terceira idade, sempre tem escada, sempre.”

**Auxiliar de B:** “Aí deixa de ir por causa disso?”

**Participante B:** “Como é para terceira idade não deveria ter escada né.”

**Auxiliar de B:** “Não sabia disso não, então lá não tem acesso?”

**Participante B:** “Só tem escada.”

**Auxiliar de B:** “E lá sobe pela escada?”

**Participante B:** “É.”

**Auxiliar de B:** “Mas lá só tem canguicho.”

**Participante B:** “Só tem escada, aí como eu não posso subir escada...”

**Auxiliar de B:** “Nem você nem o resto.”

**Participante B:** “Não, tem gente que sobe. E eu entro pelo elevador”

**Entrevistador:** “Durante a nossa pesquisa, eu descobri que já existe um aplicativo que se chama guia de rodas, ele foi feito por um homem de uns 40 anos, nessa faixa de idade, que é cadeirante. Aí eu queria que você tentasse usar o aplicativo e me falasse se você teve algum tipo de dificuldade, se tem alguma coisa, desde categoria, que você não consegue entender.”

**Participante B:** “Essas coisas de tecnologia eu tenho dificuldade, eu não estou no digital ainda.”

**Entrevistador:** “É só pra você tentar e me falar.”

**Participante B:** “O que que eu tenho que fazer aqui.”

**Entrevistador:** “Tentar usar ele. E ver se você consegue achar por exemplo o lugar que você quer ir, se consegue avaliar, se consegue entender o parâmetro da nota.”

**Participante B:** “Outra coisa que eu ia te falar, mas não tá dentro da sua pergunta não, esse elevador que eles fazem, ele é só pra deficiente, então se eu tenho um problema e não posso subir escada, ele é só pro deficiente”

**Entrevistador:** “Ele é só pra cadeira de rodas, só pra cadeirante na verdade. Porque a sua deficiência é permanente, é uma deficiência no joelho.”

**Participante B:** “Pois é, então ele só serve pra cadeirante, então se eu estou com um problema no joelho eu não posso usar.”

**Segundo Auxiliar de B:** “Não, ele é pra qualquer pessoa deficiente.”

**Participante B:** “Não, ele é pra cadeirante.”

**Entrevistador:** “Não, mas a pessoa que está lá não está capacitada pra falar que você não parecida do elevador e que não pode usar.”

**Segundo Auxiliar de B:** “Mas você fala assim, estou afim de usar o elevador.”

**Entrevistador:** “Não pode.”

**Participante B:** “Não pode.”

**Auxiliar de B:** “Aqui, lembrei de uma coisa que é importante pra esse trabalho seu, quando eu estava com problema no joelho, nem o ‘degrauzinho’ da rua eu conseguia subir, tava com muita dificuldade mesmo, aí eu fui na Galeria do Ouvidor e fiquei esperando e lá demora pra caramba o elevador né, aí eu fiquei esperando e o povo sobe e desce tudo de escada, porque demora demais, aí uma mulherzinha passou e falou assim comigo: ‘Essa gente preguiçosa que fica esperando o elevador ao invés de subir a escada’. Aí eu falei assim: ‘Ó minha filha, olha, antes de você falar de mim você vê, eu to com prótese no joelho’, eu inventei isso né, ‘estou com prótese no joelho, por isso que estou esperando o elevador’ as vezes a pessoa nem sabe.”

**Entrevistador:** “Deixa eu ligar pra você, que desligou. O que você achou do aplicativo então?”

**Participante B:** “Veio uma taça aí, aí pensei, ‘Isso é pra ir no bar’”

**Entrevistador:** “Mas não apareceu nada que te interessa então né?”

**Participante B:** “Não, não apareceu foi nada, fico do mesmo jeito que está aí”

**Auxiliar de B:** “É porque ela não sabe mexer ‘né?’”

**Entrevistador:** “Mas as vezes o problema é do aplicativo, ele tem que ser intuitivo pra pessoa usar e achar o que quer.”

**Participante B:** “Eu apertei na taça e ficou só nisso, não apareceu mais nada, então eu queria que aparecesse alguma coisa.”



**Entrevistador:** “Então é isso, muito obrigada.”

**Participante C** (entrevista pelo whats)

**Entrevistador:** É vamos começar. Qual a sua idade profissão, hábitos pra sair e quais são suas percepções gerais, quando você sai, dentro dos seus hábitos ne, quais são suas percepções gerais sobre acessibilidade:

**Participante C:** Ta, meu nome é H, e eu tenho 31 anos.

**Entrevistador:** É, e sua profissão, H?

**Participante C:** É, eu sou servidor público de Minas Gerais, trabalho no TJMG. Quanto a sair, eu não costumo sair muito não, ta certo.

**Entrevistador:** Quais são seus hábitos gerais, é, pro que você sai, trabalho, estudo, lazer ...quais são suas percepções, quando você sai, sobre acessibilidade, né. Você considera ou não acessível, tanto o percurso quanto os lugares onde você vai, queria que você me falasse um pouquinho sobre isso.

...Mas o fato de você não sair, ele se dá por inacessibilidade ou é um hábito seu mesmo.

**Participante C:** Ah, acho que uma coisa levou a outra, a dificuldade pra sair, acaba que, acaba que eu fiquei mais acostumado a ficar mais em casa mesmo..é....

...No caso, eu saio mais pra ir pro serviço mesmo, a ida e a volta do serviço, no meu caso, eu tenho...eu dirijo, eu tenho carro, então a dificuldade maior é só no local mesmo pra retirada da cadeira do carro...da cadeira de rodas do carro e depois na volta, colocar a cadeira e volta no carro.

**Entrevistador:** Você se lembra de algum momento que tenha sido mais marcante pra você, seja positivamente ou negativamente?

**Participante C:** To pensando...(risos)

**Entrevistador:** (risos), tudo bem, pode pensar tranquilamente aí, eu aguardo...Você quer que eu passe pra outra pergunta enquanto isso?

**Participante C:** O local tem que ser em BH?

**Entrevistador:** Não necessariamente... a gente vai fazer o aplicativo e inicialmente a gente escolheu BH só pra restringir na hora de fazer o aplicativo, por que tem que marcar os locais, colocar no mapa, só pra facilitar na hora da construção, a intenção realmente é estender para outros locais... mas como eu to falando dos seus hábitos, não importa aonde, você pode me dizer qualquer momento marcante que você se lembre...Você mora aonde mesmo?

**Participante C:** Eu moro em BH mesmo, mas eu to no interior agora.

...é, uma lembrança que eu tenho é de uma viagem que eu fiz pra Salvador, é claro que eu tava acompanhado, então facilita um pouco as coisas alguém me levar na cadeira, e a gente foi em um restaurante que não tinha... que tinha uma escadaria na frente do restaurante, não tinha rampa de acesso e o único banheiro que tinha no restaurante tava no segundo andar.

...agora em BH, já fui no Aeroporto né, lá de Confins, na primeira vez tinha um elevador que estava semiestragado, digamos assim, ele não tava parando no andar direito, e a rampa de acesso lá é difícil para o cadeirante ir sozinho, ela é muito íngreme.

**Entrevistador:** Você percebe nessas duas situações que você relatou...você considera como não atenção às normas já existentes...que existe uma norma de arquitetura para acessibilidade, existem leis que garantem acessibilidade, e ou você acha que estavam adequadas a norma, mas apenas adequação da norma, não resolve o problema de quem tem a dificuldade de locomoção?

**Participante C:** Na verdade moro em BH devido ao trabalho, faz 7 anos que moro aí.

**Entrevistador:** Entendi.

**Participante C:** Acho que a norma no caso desses estabelecimentos não se aplicaria não porque são prédios antigos, então... é... antigamente não tinha essa prioridade que tem hoje...E lá no no aeroporto por exemplo, eu acho que fazendo a rampa eles consideraram que seria acessível, mas para uma pessoa sozinha, para um cadeirante sozinho, lá é...é meio difícil...

**Entrevistador:** Agora eu queria que você me falasse sobre uma experiência positiva que você teve quanto a se sentir incluído ou integrado, em termos de acessibilidade, à sociedade?

**Participante C:** É...como eu saio pouco né...então acaba que eu não passo por muitas situações legais assim né...é..eu não frequento muitos locais, então eu não conheço locais que sejam acessíveis, totalmente acessíveis...hann, o que eu acho que poderia ser positivo de colocar é que mesmo não sendo acessível muitas pessoas estão dispostas pra te ajudar, é claro que quase sempre eu saio junto com alguém, então na maioria das vezes tem essa pessoa pra me ajudar.

**Entrevistador:** Entendi. É, você já teve algum tipo de dificuldade em utilização de aplicativos móveis...pra celular? Você usa aplicativos móveis.

Se já teve alguma dificuldade, qual aplicativo e que tipo de problema?

**Participante C:** Eu nunca utilizei nenhum aplicativo pra saber sobre acessibilidade, também não conheço nenhum, não procurei na verdade conhecer algum também.

**Entrevistador:** Ah não, na verdade seriam aplicativos gerais, de acessibilidade na minha pesquisa eu descobri um, mas que é recente que foi feito agora em fevereiro, antes realmente não tinha...mas aplicativos gerais, uber, easy taxi, ah o próprio whats app, algum aplicativo que você já tenha tido algum problema por falta de usabilidade.

**Participante C:** Não, assim, no meu caso, como minha deficiência é motora é só a parte das pernas então não tenho dificuldade pra mexer com computador ou com aplicativos no telefone não.

**Entrevistador:** Entendi! É, teve algum momento em que seus planos foram frustrados ou até mesmo cancelados por falta de acesso ao seu local de destino, e se sim né... nesse momento, você chegou a pensar que se você tivesse a informação adequada quanto ao que você precisaria pra acessar o lugar, isso teria sido diferente pra você?

**Participante C:** É, to lembrando de um aqui de um caso, na verdade é de um serviço que todo mundo deve ter né, que é de dentista...Já deixei de ir num dentista pra, por causa de acessibilidade, o consultório dele não tinha acessibilidade, era uma escada enorme pra entrar, e acabei desistindo e indo em outro por causa disso.

**Entrevistador:** H, muito obrigada pela sua participação, essa entrevista tem o intuito de entender a necessidade de ..de.. da produção de um aplicativo que ajude a vocês, a pessoas com dificuldade de locomoção e mobilidade reduzida a terem informação adequada pra, e de certa forma ‘forçar’ os estabelecimentos a se adequarem...

**Participante C:** Ah, lembrando aqui também no interior, que eu pensei em ir, esse evento foi numa escola e essa escola tem muitas escadas, na verdade muitos degraus pra...pra... pra andar ne, então eu acabei desistindo de ir também por causa disso...se fosse mais acessível eu teria ido.

**Entrevistador:** Em tempo, há um aplicativo que chama ‘guiaderodas’, foi liberado recentemente, e fevereiro deste ano, para as plataformas Android e iOS. Eu queria que você, se pudesse, instalar esse aplicativo, avaliasse e me dissesse se ele ta ok, se ele te atende em suas necessidades, se tem alguma coisa tanto na interface gráfica quanto na forma de pesquisa que você julga que deva ser melhorado, pra nos ajudar a construir o nosso.

Muito obrigada mais uma vez pela participação e por contribuir com nossa pesquisa.

**Participante C:** Eu que agradeço a oportunidade de me expressar e acho muito legal a iniciativa de vocês de fazer um..de estarem fazendo um aplicativo pra acessibilidade, e quero continuar depois, quando for feito,, participar dos testes e tal..eu vou baixar o aplicativo que você falou ali e depois eu te dou um retorno sobre ele então.

**Entrevistador:** Muito obrigado e até mais!

OBS: O participante C não conseguiu testar o ‘guiaderodas’ porque o mesmo não é compatível com a versão android do aparelho dele.

**Participante D** (audio não está no drive)

Entrevista realizada dia 06 de junho de 2016

**Entrevistador:** Idade, profissão, hábitos pra sair e percepções gerais (sobre acessibilidade).

**Participante D:** 74 anos, dona de casa, sai pra ir a Missa, pra visitar família e médicos. Alguns lugares são acessíveis.

**Entrevistador:** Se lembra de algum momento mais marcante, para você?

**Participante D:** Foi num casamento com uma escada muito grande, aí utilizou o elevador de serviços.

**Entrevistador:** Onde e com quem estava, quando, o que aconteceu e porque?

**Participante D:** Salão de festas, estava com o marido.

**Entrevistador:** Se lembra de algum momento em que precisou de acessibilidade e não teve?

**Participante D:** Não lembra.

**Entrevistador:** Já teve algum problema ao utilizar aplicativos mobile? Não utiliza aplicativos mobile. Qual aplicativo, qual o problema, quando? Em que ou quais situações?

**Participante D:** Sem resposta.

**Entrevistador:** Me fale sobre a experiência mais positiva que você teve quanto a se sentir incluído em termos de acessibilidade?

**Participante D:** Não se lembra.

**Entrevistador:** Me fale sobre a experiência mais negativa que você teve quanto a não se sentir incluído em termos de acessibilidade?

**Participante D:** Num salão, não tinha elevador, tinha uma só uma escada muito grande. Pra subir foi difícil, mas não tanto, pra descer foi muito difícil. A entrevistada relatou que o problema foi ela ter sido teimosa e subido.

**Entrevistador:** Houve algum momento em que teve seus planos frustrados ou até mesmo cancelados por falta de acesso ao seu local de destino?

**Participante D:** Acontece constantemente.

**Entrevistador:** Nesse momento chegou a pensar que se tivesse a informação adequada teria sido diferente?

**Participante D:** Ia ser melhor se tivesse.

**Participante E 0645**

**Entrevistador:** Idade e profissão?

**Participante E:** “42 anos, administrador.”

**Entrevistador:** Hábitos e percepções sobre a acessibilidade quando você precisa se locomover?

**Participante E:** “Trabalho, mas estou afastado no momento. Saio com muita frequência, todo fim de semana saio pelo menos uma vez de casa, né.

**Entrevistador:** Utiliza transporte público?

**Participante E:** “ Não, só carro próprio.”

**Entrevistador:** Tem alguma dificuldade ao utilizar o seu carro, como por exemplo estacionamento, vagas adequadas?

**Participante E:** “É, eventualmente as vagas reservadas para deficientes estão ocupadas, né. Eventualmente não, frequentemente.”

**Entrevistador:** “Mas sempre há vaga, né?”

**Participante E:** “É, geralmente eu encontro vaga, sim.”

**Entrevistador:** “O problema então é a falta de educação da população.”

**Participante E:** “É, exatamente.”

**Entrevistador:** Você se lembra de algum momento que considera mais marcante em relação a acessibilidade? Pode ser positivo ou negativo.

**Participante E:** “Ah, eu tenho exemplo negativo e positivo. Tem lugares que eu já fui que eu não esperava encontrar acessibilidade, e que encontrei, e tem exemplos negativos que eu me surpreendi com a acessibilidade inexistente, às vezes prédio público, né, que tem que ter acessibilidade. Eu tenho um exemplo ótimo do Banco do Brasil. O Banco do Brasil tem duas agências que eu já fui, inclusive a que eu tenho conta, que não tem acessibilidade para ir ao caixa, pois os caixas estão no segundo andar e lá não tem elevador. A outra agência tinha elevador mas não funcionava. Exemplos negativos eu tenho muitos. Em frente ao Diamond Mall tem uma coisa que acho ridícula, tem uma vaga na rua, de frente a uma das entradas, mas essas entradas não tem acessibilidade, só escada. Eu tenho que dar a volta no prédio para poder entrar. Eu tenho um exemplo positivo recente. Lá na Savassi, ali naquela cafeteria do lado da Claro, tem um degrau gigante e tinha uma rampa móvel, uma coisa simples de ser feito, era uma rampa de metal e o rapaz encaixo no degrau e eu subi.

**Entrevistador:** “É uma boa opção para quando o local é alugado possibilitar ao dono do estabelecimento disponibilizar acessibilidade e não se eximir da responsabilidade justificando que era alugado, ou era prédio antigo”

**Participante E:** “Exatamente. Quando se tem um ou dois degraus você pode ter uma rampa móvel que pode ser colocada quando necessário, né, e não precisa alterar o layout do lugar.”

**Entrevistador:** Você se lembra de algum momento que precisou de acessibilidade e não teve?

**Participante E:** “Ah tem, tem vários. Teve uma festa de uma amiga minha que tinha uma escadaria gigante. Ela perguntou se o lugar tinha acessibilidade e foi falado que tinha, aí chegou na hora eu não pude participar da festa porque a escada era muito grande. Quando a escada é pequena eu não ligo se uma pessoa me pegar e levar, mas como a escada era difícil, estreita e muito grande, nem pensar. Então esse foi um dia ruim pois me arrumei, sai de casa, comprei presente e cheguei lá e não pude participar.

**Entrevistador:** Você já teve algum problema em utilizar algum aplicativo mobile, se sim qual aplicativo e qual tipo de problema?

**Participante E:** “Já, tive problemas de aplicativos que simplesmente não cumpria o que promete, você tentava abrir determinada funcionalidade e ele travava, ou não abria.

**Entrevistador:** Teve algum outro plano frustrado por causa de acessibilidade?

**Participante E:** “Teve outra festa, da empresa, pedi para eles olharem e me falaram que me levavam escada acima, chegando lá tinha um corredor e um poste no meio e a cadeira não passava, aí eu fiquei frustrado e fui embora.

**Entrevistador:** “Você pensou que se tivesse a informação adequada, antecipada, isso faria diferença?”

**Participante E:** Sem dúvida. Faria muita diferença. Eu perguntei sobre a acessibilidade do lugar e não haviam olhado a questão do corredor.

**Entrevistador:** “Você acha que faz diferença se a informação vem de pessoas que também tem dificuldades de locomoção?”

**Participante E:** “Ah sim, faz toda a diferença. A avaliação que fiz sobre um local que fui semana passada foi assim. Os cara tem uma acessibilidade legal, pesquisaram, fizeram aula sobre acessibilidade

**Entrevistador:** “Bom, a parte das perguntas acabou... Eu te falei sobre o aplicativo que a gente descobriu, que chama guia de rodas, que foi elaborado por uma pessoa que também é cadeirante, de São Paulo... E você tem ele instalado, certo? Eu queria que você tentasse navegar nele e me falasse as dificuldades que você encontrou, seja de categoria, usabilidade, seja lá o que você acha que faltou ter para você avaliar ou buscar um local...”

**Participante E:** “Vou te falar que eu nunca utilizei ele na prática, para chegar num lugar e tentar... Eu só experimentei em casa... Eu acho muito bacana o aplicativo e eu acho que parece cumprir o que promete, 'né?' e se eu entendi bem a gente pode colaborar nele também... Eu tive a ideia desse aplicativo há muitos anos atrás... Aí ele tem nota e tal, mostra coisas sobre o lugar, sobre a distância... Achei fácil de localizar, mostra o GPS direitinho... Achei um lugar, por exemplo... Tem um que está avaliado e está verdinho... Legal. O que não tem a gente pode avaliar. Deixa eu fazer um teste, aqui... Lá na Marcenaria, um lugar que eu frequento... Aqui pertinho de casa, a 500 metros... E eu sei como é a acessibilidade lá, é boa... Vamos ver como que a gente avalia... Avaliar... Login e senha ou entrar com facebook... Esse negócio de face é bom para caramba 'né?', você pode entrar sem ficar preenchendo aqueles negócios... Tem que cadastrar só uma senha. Estou tendo dificuldade, aqui... Para ir no cadastro e voltar... Do cadastro ele podia pular para a avaliação, mas ele volta pra a tela inicial. Você considera esse lugar acessível para pessoas com dificuldade de locomoção? Parcialmente. Tem vaga para deficiente? Não. Que legal. A entrada.. Não, tem um degrau... [inaudível] Escreva sua avaliação sobre esse local. Pouco acessível... [inaudível] Há mesas na calçada... Ótimo atendimento, garçom muito bacana, até porque compramos muito lá também. Muito bacana! Passou na televisão, 'né'? Vou avaliar a Araújo aqui perto que é ótima, por sinal! Você tem que avaliar tudo sobre o lugar, 'né?'... Escreva sua avaliação... Agora, olha só: sua avaliação sobre o local. O objetivo, aqui, parece ser puramente a acessibilidade, e tal... Mas podia ter, além disso, como avaliar o local... Porque o cara que fala que é acessível e tem bom atendimento é um diferencial... Porque às vezes você não tem acessibilidade completa, mas tendo boa vontade das pessoas, já faz diferença. Isso é uma coisa que você pode ter de diferente no aplicativo! Faz toda a diferença! Tanto a pessoa que tem boa vontade como a pessoa que tem conhecimento. Vou avaliar amanhã, para mim e para

o blog, de novo, isso aqui. De repente no teu aplicativo podia ter assim 'há pessoas com experiência com cadeirantes/mobilidade reduzida?'. Dá pra fazer um aplicativo mais legal que esse daqui.”

**Participante F** 0647

**Entrevistador:** Qual a sua idade e profissão?

**Participante F:** “70 anos, do lar.”

**Entrevistador:** Gostaria que me falasse sobre seus hábitos gerais e qual a sua percepção sobre a acessibilidade?”

**Participante F:** “Adoro passear, não vejo empecilho assim nas viagens, pra nada. Não só passear como gosto de sair de casa as 9 da manhã e chegar 5 horas da tarde, olhando loja. Me faz muito bem sair de casa. Ultimamente acho, mesmo para quem não é totalmente cadeirante, e que não usa o elevador do ônibus, vem sentindo muita dificuldade em subir os degraus do ônibus. Muito alto. Então para subir nos ônibus eu tenho que usar as duas mãos para levantar o resto do corpo, mas isto por enquanto eu estou aguentando.

**Entrevistador:** “O elevador pode ser usado por qualquer um né, se você precisar é só você pedir.”

**Participante F:** “Minha filha, pois é.

**Auxiliar de E:** “Eles só usam elevador pra cadeirante.”

**Participante F:** “ Outra coisa, eu estou dentro do ônibus e não “compro as brigas” porque não compensa, senão eu saio do ônibus, me estresso. Antes tinha um motorista que saía do volante e ajudava as pessoas mais idosas, ajudando com as sacolas, bengala e tudo mais. Mas o resto é só reclamação, quando não falam diretamente. Atualmente só deixam usar o elevador quem é cadeirante.

**Entrevistador:** “O recurso é pra qualquer pessoa que precisa, o elevador tá ali pra quem tem dificuldade de locomoção. As pessoas tem o preconceito de achar que o recurso é pra quem tá totalmente imobilizado, e não é bem assim.”

**Participante F:** “Já no MOVE a gente tem aquela coisa assim, eu acho que a porta do meio é um pouco mais fácil, um pouquinho mais baixa, eu não sei se é porque recebe o elevador. Pelo MOVE eu dificilmente entro pela porta da frente, entro sempre pela porta de trás. O ônibus ainda me serve muito, mas estou vendo os meus limites chegando no máximo.

**Entrevistador:** A senhora se lembra de um momento mais marcante em relação a acessibilidade. Pode ser positivo ou negativo.

**Participante F:** “O meu ônibus mesmo, eu sinto dificuldade no bairro, por que o asfalto é irregular e poucos motoristas encostam o ônibus no meio fio para descer no meio fio. Então eu tenho que descer no asfalto e se eu tiver alguma sacola com qualquer pesinho eu peço para me esperar no ponto para eu descer, pois eu tenho muito medo de descer e cair.

**Entrevistador:** “Eu conheci um rapaz, cadeirante, que caiu do ônibus porque o motorista arrancou antes da hora. O rapaz ficou 6 meses internado por causa disso.”

4 - A senhora já usou aplicativo de celular?

**Participante F:** “Não, nunca, mas creio que seria uma coisa muito boa, né.”

**Entrevistador:** “Mas é uma coisa que, se você for sair, alguém olha antes pra você né?”

**Participante F:** “Ah, sim, se eu precisar a família, a nora tem, a neta tem, todos eles tem e acham de muita utilidade. Meus familiares usam Uber e saíram para beber e ficaram tranquilo, além de ser barato.

5- Fale uma experiência positiva, que não teve nenhum problema pra andar no local, se sentiu acolhida e incluída.

**Participante F:** “Um cruzeiro que fiz. Tudo que você pensar de bom, em nada eu tive dificuldade, eu levei bengala, andava de bengala. Todo lugar tinha elevador, corrimão, as pessoas eram educadas. O banheiro era bom, totalmente acessível, o único lugar que não entrei foi a piscina.

**Auxiliar de F:** A tendência dos europeus é diferente, o que nós encontramos lá, a criatividade deles ajudam pro pessoal mais velho, era muito melhor do que nós encontramos aqui.

**Entrevistador:** “Eu estou lendo um artigo de um rapaz que mora no Planalto, é cadeirante, e que ele comparou os planos de acessibilidade entre Espanha e Brasil e que o da Espanha era melhor plano de acessibilidade.”

**Auxiliar de F:** “Tem taxista que ajuda e tem outros que não estão nem aí.”

**Entrevistador:** Teve algum momento que a senhora teve um plano frustrado ou cancelado porque o local não te dava condição de acessar?”

**Participante F:** “Não, ainda não. A gente tem momento de dificuldade, como por exemplo no médico que fez o tratamento da coluna. Era difícil até pra estacionar, lá não tem estacionamento e andar lá era muito difícil, tinha que atravessar uma rua movimentada e na época usava duas bengalas.

**Entrevistador:** “Isso no ortopedista, hein?”

**Entrevistador:** A senhora considera que se tivesse a informação sobre o lugar ser difícil de chegar, teria sido diferente e até mesmo se esse lugar fosse avaliado mal, os proprietários tomariam atitudes para poder adequar o local?

**Participante F:** “Com certeza! No ortopedista ali ficaria muito melhor.”

### **Participante G 0652**

**Entrevistador:** Qual a sua idade?

**Participante G:** 41 anos.

**Entrevistador:** E profissão?

**Participante G:** Técnico de informática.

**Entrevistador:** Eu queria que você me falasse um pouco sobre seus hábitos gerais e qual é a sua percepção em relação a acessibilidade para aquilo que você faz, habitualmente, né?

**Participante G:** Você fala os hábitos gerais assim, a questão de sair...

**Entrevistador:** Sair... médico..trabalhar, sobre o que você faz.



**Participante G:** Eu, graças a Deus, não tenho muita dificuldade não porque...pra sair, me locomover, porque apesar das barreiras que ainda existem, eu ainda consigo ainda, a gente dá um jeitinho e acaba saindo é... eu saio, trabalho, não tenho aonde que me impeça de ir não. Tem a dificuldade de ônibus, que as vezes.. tem os elevadores que muitas vezes não funcionam, né. Com essa cadeira motorizada que eu uso é mais difícil de embarcar em qualquer ônibus porque você tem que ter o ônibus que funciona mesmo, se não você não consegue subir, mas você tá com uma cadeira manual aí qualquer ônibus que tiver o pessoal ajuda a subir no braço se não tiver elevador.

**Entrevistador:** Os problemas da manual são os morros, né?

**Participante G:** É, o maior é o morro, Belo Horizonte é cheio de morro, né, e na manual é dois lados, a motorizada é boa porque morro, qualquer morro ela vai, até subir, mas tem os impedimentos das calçadas, que não é adaptada, você tem que andar praticamente dividindo as ruas com os carros e a manual você consegue passar com ela mas aí tem o problema dos morros que você não consegue subir, aí você tem que dar um jeitinho de se virar.

**Entrevistador:** Eu queria saber se você se lembra de algum momento mais marcante para você, não necessariamente de acessibilidade, algo que você lembra que seja bem marcante em sua vida.

**Participante G:** Ah o que mais me marcou até hoje na minha vida foi a questão do acidente, né, que mudou a minha vida, né.

**Entrevistador:** Foi acidente?

**Participante G:** É, foi acidente, foi acidente com arma de fogo, na verdade foi briga

**Entrevistador:** Acidente de quê?

**Participante G:** Arma de fogo, aí acabei tomado um tiro nas costas que atingiu a minha coluna, aí isso me deixou paraplégico. Foi o que...eu tinha 22 anos, então assim, eu tinha uma vida totalmente assim...é ...ativa né, não que hoje eu não tenha, mas fiquei muito tempo parado pra depois voltar a minha vida ativa novamente.

**Entrevistador:** Até reabilitar, né?

**Participante G:** Até reabilitar... até chegar a colocar a cabeça no lugar... por que a cabeça da gente fica né...

**Entrevistador:** Você fez reabilitação aonde?

**Participante G:** Fiz reabilitação em dois hospitais, um chamado Instituto Mineiro, que fechou já, eu acho que foi em 2002, o acidente foi em 97, tem 18,19 anos já e o outro foi lá no bairro São Francisco no Hospital Paulo de Tharso.

**Entrevistador:** Eu trabalhei lá.

**Participante G:** Trabalhou?

**Entrevistador:** É porque antes eu fiz Enfermagem

**Participante G:** Oh! Que legal!

**Entrevistador:** Eu trabalhei lá por três anos, fazia estágio lá, né, todo final de semana, então, era de graça, voluntário, então eu fiz estágio lá por três anos.

**Participante G:** Eu fique internado nesse hospital 8 meses lá internado.

**Entrevistador:** Foi quando?

**Participante G:** Foi, em 97 que eu fique lá no Instituto Mineiro até quase o final de 98.

**Entrevistador:** Ah então não peguei você lá não. Eu trabalhei lá em 2005, 2006 e 2007.

**Participante G:** Então foi bem antes. E assim, aonde que começa a convivência nos hospitais que eu vi.. a gente vem aprendendo muita coisa, com outras pessoas que já estão há muito tempo na cadeira, aí você aprende a viver novamente até que você vem, né, e depois você vem ver as dificuldades da vida que faz...ou você vai ou você fica parado.

**Entrevistador:** Eu quero que você me fale se você se lembra de algum momento que você precisou de acessibilidade e não teve.

**Participante G:** Acessibilidade?

**Entrevistador:** De acessibilidade, que você precisou e não teve.

**Participante G:** Ah tem várias questões. Teve lugares que eu trabalhei mesmo que não tinha acessibilidade. Teve uma empresa mesmo que trabalhei que pra usar o banheiro eu tinha que ir no Shopping!

**Entrevistador:** Oh!

**Participante G:** Sério, eu tinha que vir no Shopping. Ou então escola, aqui perto, na rua São Paulo com Amazonas ali. Nossa às vezes quando eu precisava ir no banheiro, então eu tinha que vir no shopping pra usar o banheiro e depois voltar pra lá. Aí depois de um certo tempo, que eu vi que a situação já não tava boa, aí que eu entrei com uma ação no Ministério Público, multaram a empresa, aí que fizeram acessibilidade.

**Entrevistador:** E adaptaram?

**Participante G:** E adaptaram tudo, aí sim! Ah mas tem várias questões, ônibus mesmo tem hora que o trocador não deixa você embarcar, às vezes o elevador está estragado e eles falam que você não pode entrar porque ele não pode pegar a cadeira com as mãos, aí não deixa você entrar. Às vezes você tá ali uma hora, uma hora e meia no ponto e tem que esperar outro ônibus pra vir pra poder embarcar.

**Entrevistador:** E vai contra a lei de 100% da frota.

**Participante G:** 100% da frota! E às vezes .. e não tem...

**Entrevistador:** Já não é 100%, não é 100% que tem elevador, e os que tem não funcionam.

**Participante G:** Não funcionam, ou o operador não sabe utilizar o equipamento, aí tipo, ah tem muitas questões, às vezes assim..pra acessibilidade hoje, é... eu vejo que está mudando, mas falta muita coisa pra ser mudado.

**Entrevistador:** Você acha que isso se deve a o quê, a falta de legislação específica ou a falta de respeito à legislação que existe.

**Participante G:** É os dois, sabe por que? Por que a falta de legislação...tem a legislação muitas vezes.. a falta de fiscalização... talvez nem é a legislação, por que existem, o que não existe é a fiscalização.

**Entrevistador:** É porque dispositivos temos. Tem o federal, estadual, municipal, tem normatização de arquitetura e urbanismo, todas voltadas para acessibilidade, não só pra cadeirante, todo tipo de deficiência e você não vê sendo respeitado.

**Participante G:** Eu faço parte de uma ONG que está sendo levantada, criada, que chama Inclusão e Acessibilidade. Essa semana mesmo entramos com uma ação no Ministério Público contra a Prefeitura de Belo Horizonte. Pra poder é.. o Ministério Público forçar a Prefeitura a fiscalizar e fazer cumprir as leis, existe uma Lei de 2.000 que fala que todo edifício de uso coletivo tem que ter uma acessibilidade para pessoas com locomoção reduzida. E até hoje nunca foi feito nada! Quando surgiu essa Lei, é Lei federal, quando surgiu essa lei fizeram reportagem, numas lojas que o pessoal falava ‘agora tem que ser cumprido’.

**Entrevistador:** Todo prédio tem que ter pelo menos uma entrada, podem ser todas, mas tem que ter, no mínimo, uma entrada com rampa e no mínimo um banheiro adaptado.

**Participante G:** É o que a gente vê é que o comércio não respeita isso. Entendeu. O comércio não respeita e a prefeitura, quando ela aprova um projeto, ela tem que fiscalizar e cobrar isso, mas não é feito isso, eu não sei por qual motivo mas não é feito. A nossa briga hoje é pra poder fazer isso, a Prefeitura cumprir o papel dela. Se é ela que libera os projetos, ela tem que cobrar. É que nem academias, em Belo Horizonte, desde esse ano de 2016 fecharam muitos centros de fisioterapia em Belo Horizonte, esse mesmo que eu fiquei, que é o Circuito Mineiro, era um centro médico de fisioterapia, tanto de pessoas de Belo Horizonte quanto de pessoas do interior, as pessoas vinham, faziam fisioterapia, as pessoas até se alojavam, era como um hospital. Tinha ele, tinha o Hospital São Paulo, o Santa Bárbara, hospitais públicos, né. O que que a prefeitura fez, fechou todos os hospitais mas não deu um outro local de tratamento de fisioterapia para deficiente, porque a pessoa que tem deficiência tem que estar sempre se exercitando. Mesmo que não venha a voltar a andar, mas tem que fazer os exercícios.

**Entrevistador:** A mídia tem papel muito pesado nisso, de levar a esperança, que não é boa, de que reabilitar significa voltar a andar. Na verdade você vai se habilitar novamente a manter a sua vida normal, a mesma vida que levava antes, só que agora de uma outra perspectiva, você não mais ficar em pé, vai ficar sentado. Você não vai voltar a andar e voltar a andar não é o primordial...

**Participante G:** Você tem que manter uma forma física, você tem que manter sua saúde física, e o que que a prefeitura fez? O governo de Minas hoje tirou, arrancou das pessoas e deixou. Se tivesse tirado e tivesse..

**Entrevistador:** Se você ficar deitado o tempo todo você vai encher de escaras..

**Participante G:** Vai encher de escaras, se você não movimentar o corpo as suas pernas atrofiam, vem outros problemas gerais clínicos, porque se a pessoa tá parada então vem causando outros fatores de doença. E o que a prefeitura fez? Tirou e não deu outra oportunidade pra pessoa fazer. Hoje nós lutamos também para que as academias terem acessibilidade, o que não tem. As vezes dizem “a pessoa dá pra entrar e usar o aparelho”, mas não tem o profissional, não tem um terapeuta ocupacional, não tem um fisioterapeuta.

**Entrevistador:** E educação física, pode ser?

**Participante G:** Por lei federal diz que toda academia tem que ter, além do espaço físico, um profissional para acompanhar uma pessoa com deficiência.

**Entrevistador:** No caso pode ser o educador físico?

**Participante G:** Pode, acho que pode ser, e não tem. Eu fui numa academia muito famosa, e me falaram “Aqui dá pra você utilizar e tudo.” e eu perguntei “e o banheiro?” , “Ah, você tem que subir as escadas, é lá em cima.”. Então não dá, então não é acessível.

**Entrevistador:** Você já teve algum problema em utilizar os aplicativos móveis?

**Participante G:** Não.

**Entrevistador:** Utiliza normalmente?

**Participante G:** Utilizo normalmente.

**Entrevistador:** Queria que me falasse uma experiência agora positiva, de algum lugar que você foi e se sentiu incluído, que você teve total acessibilidade.

**Participante G:** Pra mim é o meu trabalho, lá eu tenho acessibilidade, sou tratado como todo mundo, você não tem diferença.

**Entrevistador:** E você não tem diferença.

**Participante G:** Não tem, não tem diferença, então assim, sou tratado e sou cobrado como todo mundo, então assim... é acessível para tudo que eu quero, o meu trabalho.

**Entrevistador:** Queria saber se teve algum momento em que teve um plano frustrado ou até mesmo cancelado por que chegou no lugar e não tinha como entrar.

**Participante G:** Não, acho que não tive nenhum episódio não. Ainda não! Talvez eu tenha, mas ainda não.

**Entrevistador:** No comércio é muito difícil, né, às vezes você já foi em algum lugar, sei lá, festa, boteco, que até conseguiu entrar mas foi frustrante.

**Participante G:** Não, não lembro de nada.

**Entrevistador:** Você acha que um aplicativo, um meio que desse informação adequada sobre o lugar, se ele é acessível, se tem rampa, elevador, se o banheiro é adaptado ou não, se essa informação prévia faz diferença.

**Participante G:** Faz diferença.

**Entrevistador:** E mais se além da informação, o fato das pessoas avaliarem o local, se isso muda a postura dos responsáveis para adaptar o local ou não.

**Participante G:** Seria bom mesmo porque a gente sabe que nem todo lugar é adaptado, né, então era uma boa mesmo né.

**Entrevistador:** O nosso motivo do nosso trabalho é esse, é um estudo de usuários, tem a proposição mesmo do aplicativo e, durante a elaboração do artigo, eu estava procurando umas imagens e descobri que já existe um aplicativo que chama “guia de rodas”.

**Participante G:** Guia de rodas.

**Entrevistador:** Eu ia te pedir pra você tentar navegar nele agora mas meu telefone tá sem bateria.

**Participante G:** O meu também está descarregado.

**Entrevistador:** Eu queria pedir pra, se você puder depois na sua casa, baixar esse aplicativo, chama guia de rodas, ele é gratuito, e tentasse navegar...

**Participante G:** Guia de rodas?

**Entrevistador:** É, guia de rodas. O símbolo é aquele balãozinho do Maps, sabe, com uma cadeirinha de rodas, e tentasse navegar nele pra gente e depois você pode mandar mensagem, ou e-mail, o que você achou do aplicativo para que a gente possa montar um módulo sobre o que a gente pode melhorar. Eles tem as mesmas coisas que eu quero ter que são: buscar informação sobre os locais, pesquisa o local que você quer e descobre se ele é acessível ou não e você avaliar os locais onde você está. Aí eu quero que você tente fazer as duas coisas e me fale se ele tá te retornando mesmo a informação ou não, se o que tem pra avaliar, se a usabilidade, se consegue mexer tranquilamente, se acha que alguma pessoa vai ter dificuldade...

**Participante G:** Ele dá algum feedback sobre [inaudível]

**Entrevistador:** Pra dar nota né, eu vi a nota no [inaudível] eu não consegui entender, eu teria que mexer mais pra ver, eu não consegui entender como que é a avaliação que eu faço. Se eu faço uma avaliação e você quer buscar uma informação sobre o estabelecimento, eu já avaliei e eu não sei se você consegue ver aquilo que eu avaliei, qual é o parâmetro da nota, você vê lá 8,9 mas eu não sei se é de 1 a 10 ou 1 a 100.

**Participante G:** Eu já utilizei algo assim mas foi num site. No site dizia, até foi a questão da academia, que algumas academias eram acessíveis, eu fui na academia e não era. O site eu já conhecia, mas o site não dá o recurso da avaliação, nem te dar um... [inaudível]

**Entrevistador:** Eu vou te mandar por e-mail com o nome certinho para você não esquecer, aí você tenta navegar e fazer avaliação, por que ela vai ser importante pra me ajudar na prototipação do nosso. E assim que terminar o protótipo, se você estiver disponível, vou entrar em contato com as pessoas que estão disponíveis pra testarem, por que não adianta de nada fazer um aplicativo que não vai servir para o público-alvo. Eu não sou cadeirante, e até então não tenho mobilidade reduzida, né, por que isso todo mundo um dia vai ter por que o idoso é o caminho de todo mundo.

**Participante G:** É, o idoso é cheio de limitação.

**Entrevistador:** É o idoso está no público-alvo, não é apenas o cadeirante, são as pessoas com problemas de locomoção. A minha mãe tem dificuldade de locomoção, mas ela não sai, ela já desistiu. Quem vai saber avaliar o local, quem vai saber avaliar se o aplicativo está lhe dando a resposta correta é você. E você só pode falar por você, não pode falar por outro cadeirante que tenha uma limitação diferente, ou por outra pessoa que tenha outro tipo de limitação que não seja cadeirante. Cada um fala com o seu, então a opinião de você pra gente é muito válida.

**Participante H 0648 0649**

(Enquanto participante lê o termo de consentimento)

**Participante H:** Jamarino é um sobrenome o que?

**Entrevistador:** Italiano.

**Participante H:** ah, bacana.

**Entrevistador:** Mas tem várias escritas, antigamente tinha muito erro cartorário quando vinha de lá pra cá.

**Participante H:** Concordo com tudo

**Entrevistador:** oi?

**Participante H:** Concordo com tudo (falando do termo de consentimento)

**Entrevistador:** Vou gravar então:

**Entrevistador:** Qual a sua idade?

**Participante H:** 29

**Entrevistador:** 29 anos... e profissão?

**Participante H:** profissão, ah, Palestrante.

**Entrevistador:** Queria que você me contasse um pouco sobre seus hábitos gerais e qual a sua percepção quanto a acessibilidade para aquilo que você faz diariamente?

**Participante H:** Ta, é... , pera ai, repete o que você falou.

**Entrevistador:** Seus hábitos Gerais...

**Participante H:** Ah, ta...

**Entrevistador:** e suas percepções quanto a acessibilidade para esses hábitos que você tem?

**Participante H:** Ta...Meus hábitos são o que todo mundo faz, levantar...dificuldade, trabalhar... hoje mesmo tive uma reunião e a gente estava vendendo uma palestra e colocar no site tudo direitinho. Semana passada eu dei uma palestra pra um MBA de educação sobre acessibilidade.”

**Entrevistador:** Onde?

**Participante H:** Um MBA de Educação... eu dei um palestra de acessibilidade... minha percepção sobre acessibilidade é que na teoria as leis são muito bonitas e tudo, só que o deficiente, ele não é parte ativa do processo de formulação das políticas públicas então às vezes a rampa fica ótimo para o arquiteto e pro engenheiro, mas pro deficiente mesmo fica péssimo, fica impraticável, então as normas da ABNT não é garantia que o ambiente seja acessível.

**Entrevistador:** Essa...essa...essa questão da rampa que você falou, você acha que ela está respeitando as normas da ABNT ou a normatização da ABNT ainda é falha?

**Participante H:** A normatização da ABNT que é falha, problemática, porque igual, eu vou dar um exemplo: Na ABNT diz que os vasos podem ter aquela abertura, sabe a tampa do vaso que tem uma abertura? Aquilo pra 90% dos deficientes é muito desnecessário, é muito incômodo, porque os deficientes caem, desequilibram. então aquele vaso é um vaso que tá ótimo para ABNT mas para 90% dos deficientes e pros cadeirantes é horrível.

**Entrevistador:** Uhum, Eu achei que aquela abertura fosse para facilitar, mas no caso piora então.

**Participante H:** No meu caso dificulta bem, eu vejo aquele vaso e já falo ‘puta merda’.

**Entrevistador:** Você faz a transferência sozinho?

**Participante H:** Não, é...preciso de ajuda...

**Entrevistador:** Precisa de ajuda né...Você se lembra...pode falar...

**Participante H:** Outra coisa, é... os ônibus. A intenção é que 100% da frota seja acessível, só que no que eles fazem essa adaptação pros deficientes, colocam o elevador que sempre está estragado, que nenhum trocador pode operar. Um elevador que não cabe qualquer cadeira, cabe as cadeiras normais mas quando é cadeira motorizada e dá problema eu não posso usar o ônibus, não tem como andar, fica ruim né? É isso... Na Europa, por exemplo, na Espanha, foi onde que eu fiz a comparação, é uma rampinha simples...

**Entrevistador:** Uhum...manual né...Manual ?

**Participante H:** Não, elétrica. O ônibus para e a rampinha vem.”

**Entrevistador:** O ônibus é rebaixado?

**Participante H:** É, é rebaixado.

**Entrevistador:** “É o ideal, né...

**Participante H:** O ideal...

**Entrevistador:** ...Aí já tá na altura...aí você não precisa subir. Mesmo porque não tem só o cadeirante, tem muitas outras pessoas com dificuldade de locomoção...

**Participante H:** O idoso ...

**Entrevistador:** ...e pior, que não podem nem usar o elevador. Na teoria podem, mas costumam não deixar.

**Participante H:** E a deficiência é o destino final de todas as pessoas, por que o idosos por exemplo, ele não vai ser um deficiente físico mas ele vai perder eficiência física com o passar dos anos, então ele vai precisar de elevador. Se você for em um ambiente que tem três andares, vai ser sacrificante para ele subir. Ou não vai subir, então a gente tem que pensar nessas coisas, eu acho

**Entrevistador:** Você se lembra de algum momento mais marcante pra você, seja positivo ou negativo?

**Participante H:** “ Positivo... eu acho positivo foi a experiência que tive na universidade. É a experiência acadêmica, eu estudei numa universidade que estava muito pronta para me receber, sabe...

**Entrevistador:** Qual universidade que foi?

**Participante H:** A PUC.

**Entrevistador:** A PUC.

**Participante H:** É, a unidade lá do Coração Eucarístico tem o Núcleo de Apoio à Inclusão, que é um centro só para cuidar das pessoas com deficiência, então todas as demandas, tudo que precisava, eu tinha: mesa que eu precisava, uma ajuda para fazer prova, pra escrever, então eles estiveram sempre prontos para me ouvir, sabe...Eles queriam que eu participasse das políticas de acessibilidade da universidade. Não eram pessoas sem deficiências fazendo políticas para deficientes, eram pessoas sem deficiência que estavam dispostas a ouvir o que o deficiente precisava e queria, então tudo que eles iam fazer eles consultavam o público, o deficiente né, quem é atingido pela falta de acessibilidade, pelas impossibilidades.

**Entrevistador:** Quando eu comecei a fazer a pesquisa, teve uma aluna da UNA que chegou a entrar em contato comigo, pelo questionário, e ela me perguntou porquê que eu estava colocando como público-alvo as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, se não abria geral, por exemplo, ela poderia chegar no lugar e dizer se o local não era inacessível e eu falei ‘ por que você não sabe se não é acessível, as vezes o que eu imagino que não é dificultoso, você aceita, o povo goste, mas tem gente que não gosta de ser carregado, tem gente que não se importa, depende da sua visão’

**Participante H:** É, você não consegue encarcerar o deficiente numa única definição.

**Entrevistador:** O máximo que eu posso conseguir ser é ter um pouquinho de empatia, agora saber por você não tem jeito não.



**Participante H:** É, as demandas são muito heterogêneas, são muito diferentes.

**Entrevistador:** Ahan...Depende muito de cada tipo de limitação, né.

**Participante H:** É Igual o piso tátil, direcional e alerta, né, pros deficientes visuais, eu nunca vou entender aquilo, por que eu nunca vou deficiente visual e eles não são cadeirantes, né, não tem como. Cada um fala pela sua vida, pela sua dor, ninguém responde pela sua alegria e pela sua tristeza.

**Entrevistador:** A gente só consegue falar por nós mesmo, não tem como falar por outro não...Você se lembra de algum momento muito negativo?

**Participante H:** Negativo? Lembro. Aconteceu esse ano, há umas três semanas, eu fui embarcar pra uma palestra em Recife, e eu tava com o menino que me ajuda, que me dá suporte...e cheguei no aeroporto e tive que voltar pra tras, não deixaram eu embarcar por que falaram que eu precisava de um laudo médico, um negócio que nunca me pediram em lugar nenhum do mundo.

**Entrevistador:** Para você embarcar no avião?

**Participante H:** “É. Tive que voltar... Também em aeroporto, desci em Guarulhos, não tinha finger e tive que esperar ambulitac, tipo um elevador, fiquei três horas dentro da aeronave, isso já me aconteceu umas três vezes sempre em Guarulhos. Eu só tenho problema em Guarulhos e Confins.

**Entrevistador:** Você já viajou para fora do país já?

**Participante H:** “Já.”

**Entrevistador:** pra Espanha né?

**Participante H:** é..

**Entrevistador:** E lá você não teve esse tipo de problema?

**Participante H:** “Não. Espanha e Itália é muito bom. Eu falo isso nas palestras, eu falo que as pessoas falam sempre, que meu público de palestras são nas universidades, sabe...dou consultoria como que eles tem que adaptar a instituição, como fazer com que a universidade seja acessível mesmo, não seja só na forma técnica e na minha situação, aí muitas pessoas falam comigo assim, ah nosso prédio aqui é modernista, é de 1923, O INFAN(não sei o nome correto do instituto) não deixa, não dá pra adaptar que prédio histórico não dá pra adaptar...Aí eu mostro pra eles o Coliseu, tem 2000 (dois mil ) anos em Roma e tem elevador, sem mexer na estrutura...

**Entrevistador:** Elevador que funciona né.

**Participante H:** É... O Vaticano tem elevador (...)então se a pessoa tem boa vontade, dá pra ir além da norma e dá pra fazer um negócio bacana..

**Entrevistador:** você acha que o problema, igual você falou dos prédios antigos, você acha que o problema é arquitetônico ou de boa vontade das pessoas.

**Participante H:** Acho que os dois, barreira arquitetônica e barreira atitudinal. Porque as pessoas normalmente não são pró-ativas, você entrega um problema pra elas e elas ficam assim... 'Meu Deus, eu to com um problema', a gente não tem que pensar assim, a gente tem que pensar, 'oh, eu tenho um problema, eu tenho que resolver o problema'. Então, tudo tem solução, só não tem solução pra quando a tampa do caixão fecha...ai, e a vela preta...ai...não tem jeito não. Falta boa vontade e empatia pra resolver o problema dos outros.

**Entrevistador:** Você costuma utilizar aplicativos móveis, celular?

**Participante H:** oh, eu tenho costume de um, não um específico assim pra acessibilidade porque não tem, nenhum assim bacana, completo...

**Entrevistador:** Você conhece algum?

**Participante H:** oh, eu conheço um de um povo ai de São Paulo...

**Entrevistador:** O Guia de rodas?

**Participante H:** É, esse trem ai.

**Entrevistador:** (risos)Você já experimentou ele? Porque eu to passando ele pro pessoal tentar navegar e me dizer as expressões que tem. se você já usou, você já sabe me passar uma avaliação dele, o que pode ser melhorado, o que no aplicativo que não te atende.

**Participante H:** Mas eu nunca usei assim desse jeito.

**Entrevistador:** Nunca tenteou né?

**Participante H:** É, eu olhei, e falei assim 'oh, isso não da certo não'...Eu to participando da criação de um outro aplicativo, voluntário também, um cara de São Paulo iniciando o aplicativo e eu to dando opinião pra ele, ajudando né... Eu to participando também de um guia acessível para as olimpíadas, mas é blog mesmo, texto.

**Entrevistador:** Com o Alessandro.

**Participante H:** Não, com a Laura Martins, ela é de um blog que chama 'cadeira voadora'

**Entrevistador:** eu acompanho um blog, do Alessandro.

**Participante H:** Do Alessandro Fernandes, eu encontrei com ele faz uns dois meses.

**Entrevistador:** Então, você não tem problema em utilizar aplicativos móveis não, se tiver algum problema, é do aplicativo mesmo.

**Participante H:** Eu uso o que todo mundo usa, Facebook, Whats App, Uber, Easy Taxy...essas coisas assim.

**Entrevistador:** A pergunta agora, você já citou no seu negativo, mas pode ter outros exemplos. Houve alguma vez que você teve seus planos frustados ou até mesmo cancelados por falta de acessibilidade?

**Participante H:** Várias vezes, várias vezes...porque as vezes você vai num restaurante e tem que voltar pra trás, escada...igual tem um ali perto do Chevrolet Hall que eu gosto, que chama Carapé, só que é uma escada gigante...mas tem outros lugares que são acessíveis, igual o Circuito Cultural Praça da Liberdade, a praça da Liberdade é muito inacessível..

**Entrevistador:** Inacessível?

**Participante H:** É, horrível. Mas o entorno, os museus são ótimos.

**Entrevistador:** E são prédios antigos heim...

**Participante H:** É, nota 10, acessibilidade 10.

**Entrevistador:** A biblioteca pública, você considera acessível?

**Participante H:** Biblioteca Pública, é acessível, é boa... O espaço que eu acho mais acessível é o Centro Cultural Banco do Brasil...Banheiro ótimo...Casa Fiat também, banheiro ótimo...O entorno ali é muito bom.

**Entrevistador:** Você acha que quando você teve seus planos frustrados, se você tivesse tido a informação adequada, teria sido diferente? E o que você acha o faria os donos de estabelecimentos mudarem de atitude em relação a se adaptar.

**Participante H:** Ver que tá todo mundo mudando de atitude e uma conversa gentil.

**Entrevistador:** Você acha que a sua avaliação negativa pode influenciar os estabelecimentos se adequarem?

**Participante H:** Se for no aplicativo, acho que a avaliação negativa é muito positiva..rs...Entendo...é Igual, tem um bar na rua Pinuí, que chama Quermerse, o dono lá fez um banheiro sabe...e ele veio todo gentil perguntando minha opinião e tal, pra eu ir lá testar o banheiro, eu fui lá, dei minha opinião...então eu acho que tem pessoas que são mais abertas, mas tem gente que pensa assim ‘ah, tenho 4 ou 4 clientes cadeirantes..dá muito trabalho’, só que ele não percebe, eu falo muito isso nas universidades, do ponto de vista financeiro, é muito interessante para as universidades, porque pensa, ao longo de 4 anos eu entreguei R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) para a PUC. Ao longo de 4 anos, se você tiver 20 alunos com deficiência que vão para a sua universidade porque não acharam outra que fosse tão acessível quanto a sua, dá um milhão de receita. Então se você pensar do ponto de vista prático, as reformas valem a pena porque...Mesma coisa é o restaurante, se tiver 5(cinco) self-service aqui no bairro e um só for acessível, pra onde é que eu vou, vou pra onde é acessível que dá pra eu ir lá..

**Entrevistador:** Sem contar que você vai acompanhado, então por exemplo se você vai pra uma confraternização, seu grupo de amigos também vai pro mesmo lugar, a partir deste ponto de vista, talvez valha a pena a avaliação.

**Participante H:** É verdade! E se tivesse um aplicativo, em que eu joga na caixa de pesquisa, vamos supor que o nome do lugar é cerveja da Janaína, aí eu joga lá ‘cerveja da Janaína’, aí aparece lá, banheiro acessível, não sei o que acessível...eu já vou tranquilo, tendo no aplicativo, tá tudo certo...Minha única preocupação é não gastar mais de R\$ 100,00 (cem reais).

**Interlocutor do Participante H (Cuidadora):** O Pedro, mas também, igual quando a gente pega esses metrô ai, oh...você viu aquele dia que nó lá íamos ver a palestra do padre Fábio de Melo, Nós teve que voltar porque o elevador não funcionava..

**Participante H:** Foi...(parte inaudível) nós estacionamos o carro ali na estação, e fomos pegar o metrô, ai tivemos que voltar porque o elevador da estação tava estragado ai não teve como subir...

**Interlocutor do Participante H (Cuidadora):** Mas direto ta estragado...

**Participante H:** É, direto... eu ia de metrô pra PUC, pra faculdade.

**Entrevistador:** Qual tipo de estabelecimento, falo por categoria, você julga que tem maior taxa de inacessibilidade?

**Participante H:** Inacessibilidade?

**Entrevistador:** É.

**Participante H:** Restaurantes...

**Entrevistador:** Restaurantes são mais inacessíveis...

**Participante H:** É... botecos...

**Entrevistador:** E locais de atividade básica, que você não poderia deixar de acessar e precisa se virar pra acessar porque é inacessível.

**Participante H:** Não sei, porque eu já tenho uma rota mais ou menos acessível e eu costumo sempre ir mais ou menos naquela rota...eu vou muito no CCBB, vou muito no Quemese que é esse bar que eu falei, deixa eu ver, vou muito no Palácio das Artes...oh, dois lugares que eu vou e que não são acessíveis: Museu da Pampulha, não tem como o deficiente utilizar o banheiro, mas tirando isso é ótimo, outro lugar que não da pra ir é a sala Minas Gerais de Fotografia...Uma coisa assim, na Afonso Pena perto do Cine Vallourec, você anda um pouquinho e chega nesse lugar de fotografia...tem uma escada, que você pode ter a maior boa vontade do mundo que ...porém dizem assim: ‘você tem que ser positivo, se você for positivo você consegue romper tudo’, e consegue mesmo, uma visão positiva é sempre a melhor saída, mas se a escada for enorme, você pode pensar positivo o tanto que for que a cadeira não sobe...

**Entrevistador:** Entendo eu to falando porque tenho ouvido falar bastante de consultórios médicos e dentários...e é um lugar que eu acredito que deveria ser acessível já que está recebendo pessoas que possivelmente terão dificuldades

**Participante H:** Acho que você tem razão, se eu for repensar minha resposta, acho que você tem razão. A clínica oftalmológica aqui do bairro mesmo...Deixa eu ver... A UFMG.

**Entrevistador:** A UFMG é acessível ou inacessível?

**Participante H:** Ah, a FAFICH é um terror, a FAFICH é uma porcaria...mas tem um pior que a FAFICH que é o ICB ... Mas o problema é o banheiro, muito estreito.

\*\*\*o guia de rodas\*\*\*

**Participante H:** Olha que bacana...Não é esse aqui que eu vi não...Mas aqui, por exemplo BarraBeer e Barra Lound, ta falando que não tem informação.

**Entrevistador:** Tenta avaliar ai então, as vezes ainda não tem avaliação.

**Participante H:** No vou avaliar aqui então, pode?

**Entrevistador:** Pode.

**Participante H:** (navegando no aplicativo.)

**Participante H:** O que eu achei engraçado, é ter uma nota, sem nenhuma avaliação. (falando da nota do foursquare).

**Entrevistador:** O que você achou?

**Participante H:** É um aplicativo que tem uma ideia bacana, mas não adianta nada, porque não tem avaliação nenhuma.

**Participante H:** Assim, eu acho que a ideia foi boa, o aplicativo é bom, a parte de avaliação é boa, mas faltou ele pegar uns 30 locais diferentes e fazer um resuminho inicial...pro deficiente ter um ponto de partida ne. sei lá, não tem muita avaliação mas tem um resuminho, por exemplo, tem banheiro? eu não sei se é bom, mas posso esperar que tenha um banheiro acessível pelo menos,