

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO
CURSO DE TURISMO**

JESSICA PEREIRA DO NASCIMENTO

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO ATENDIMENTO DA PESSOA COM
DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA NOS ATRATIVOS TURÍSTICOS DA
CIDADE DE MANAUS**

MANAUS-AM

2018

JESSICA PEREIRA DO NASCIMENTO

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO ATENDIMENTO DA PESSOA COM
DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA NOS ATRATIVOS TURÍSTICOS DA
CIDADE DE MANAUS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à coordenação de graduação em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, para obtenção da nota de Trabalho de Conclusão de Curso como requisito para a obtenção do título de bacharel em Turismo.

Orientação: Profª MSc. Marklea da Cunha Ferst

MANAUS-AM

2018

JESSICA PEREIRA DO NASCIMENTO

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO ATENDIMENTO DA PESSOA COM
DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA NOS ATRATIVOS TURÍSTICOS DA
CIDADE DE MANAUS**

Aprovado em ____/____/2018

Marklea da Cunha Ferst, Msc.

Orientadora

Helen Rita Menezes Coutinho, MSc.
Membro da Banca Examinadora

Lucia Claudia Barbosa Santos, Esp.
Membro da Banca Examinadora

Dedico este trabalho à minha mãe, Célia Maria Pereira do Nascimento que lutou muito para que eu conquistasse esta formação. Aos meus amados, Jorge Paraguassú, meu pai; Gabriela Nascimento, minha irmã; e também toda a minha família e amigos pelo apoio.

AGRADECIMENTOS

Por vezes pedimos muito de Deus e nos esquecemos de agradecer pelas dádivas conquistadas, por isso agradeço primeiramente a Ele que me guiou e me encorajou para percorrer este caminho.

A todos na minha escola de ensino fundamental e médio Senador João Bosco Ramos de Lima, um agradecimento especial, pois sempre me estimularam de alguma forma nas atividades diárias do colégio, demonstrando que eu era capaz de fazer aquilo que escolhesse seguir, uma vez que enxergavam meu potencial.

Agradeço aos meus familiares que me acolheram de braços abertos logo que cheguei a Manaus, que acreditaram no meu sonho e me deram muita força para obter mais esta vitória. Minha mãe, que me ensinou tudo que sei, sempre sendo pai e mãe, que batalhou durante muito tempo para que eu chegasse onde estou e para ser quem sou. Minha irmã que é como uma segunda mãe, sempre me orientando e me cuidando, instigando-me a nunca parar os estudos e buscar aquilo em que acredito. Meu pai, que mesmo longe, sempre se preocupou que eu tivesse um futuro e apesar de não estar presente nesse momento tão importante, é como se estivesse, pois, sinto as vibrações positivas sendo enviadas pelo amor que sente por mim.

Também agradeço a Escola Superior de Artes e Turismo por proporcionar uma experiência tão única que é estar na ESAT, podendo aprender a lidar realmente com as diferenças pessoais e enfrentar os preconceitos quanto a nossa unidade e nosso curso. Aos meus amigos, que de alguma forma se tornaram um dos pilares que mantem o equilíbrio da minha vida, destacando os que estiveram comigo durante essa curta passagem pelo curso de turismo rompendo barreiras nas quais muitas vezes achei que não conseguiria suportar e principalmente para encerrar a minha saga nômade do TCC, como carinhosamente chamei, pois sempre estava em algum lugar diferente na tentativa de poder terminá-lo.

Um agradecimento especial a minha orientadora Marklea da Cunha Ferst que abraçou minha ideia como uma mãe e sempre me cuidou como tal, sempre me passando algum ensinamento, com um toque de amor e carinho. Ajudou-me e fez com que meu sonho pudesse ser concluído, contribuindo muito na minha formação, além de se tornar alguém muito especial na minha vida.

RESUMO

Acessibilidade é um termo que vem sendo discutido cada vez mais dentro do mercado turístico e a mesma proporciona que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida possam experienciar a história de um local, as manifestações culturais e os aspectos gastronômicos. As pessoas que possuem algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida necessitam de mobilizações feitas a favor deles, uma vez que nem sempre podem realizá-las sozinhos. É de extrema importância que o profissional atuante no turismo esteja engajado a contribuir com a inclusão das pessoas com alguma limitação, sendo aliados nessa desconstrução social, na qual essa classe vem lutando durante gerações para romper, assim como as barreiras que encontram diariamente impedindo-os de desfrutar com excelência do serviço turístico. Como qualquer outro cidadão, essa parcela da população está assistida por direitos que devem ser cumpridos e dessa forma conseguir fazer parte do lazer e recreação dispostos nos atrativos da cidade. No percurso de uma visita, a intenção é aproveitar a experiência e poder vivenciar o ambiente, porém muitos se frustram pela falta de pessoas qualificadas para lidarem com esse público e a desestruturação do local. Baseada nisso a pesquisa foca na temática do turismo acessível, destacando como objetivo geral analisar a qualificação para o atendimento da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida pelos profissionais que atuam no atendimento ao turista e como objetivos específicos: identificar qual o comportamento do profissional de turismo perante a temática; examinar o oferecimento de estrutura; avaliar se existe a oferta de capacitação para o atuante que está no atrativo. A pesquisa se classificou como participante, exploratória, qualitativa e não probabilística, através dos dados adquiridos, a intenção é gerar resultados significativos que embasem novas pesquisas e oportunizem o turismo como sendo um instrumento de inclusão, pois percebe-se que os serviços turísticos ainda precisam avançar muito em todos os setores dentro dos atrativos, quando se trata de acessibilidade.

Palavras-chave: Turismo. Acessibilidade. Qualificação Profissional

ABSTRACT

Accessibility is a term that is increasingly being discussed within the tourism market and it provides that people with disabilities or reduced mobility can experience the history of a place, the cultural manifestations and the gastronomic aspects. People who have some kind of disability or reduced mobility need mobilizations made for them, since they can not always carry them out on their own. It is extremely important that the tourism professional is committed to contributing to the inclusion of people with some limitation, being allied in this social deconstruction, in which this class has been struggling for generations to break, as well as the barriers they encounter daily, preventing them to enjoy with excellence of the tourist service. Like any other citizen, this part of the population is assisted by rights that must be fulfilled and thus be able to be part of the leisure and recreation arranged in the attractions of the city. In the course of a visitation, the intention is to enjoy the experience and be able to experience the environment, but many are frustrated by the lack of qualified people to deal with this public and the disorganization of the place. Based on this, the research focuses on the theme of accessible tourism, highlighting as a general objective to analyze the qualification for the care of people with disabilities or reduced mobility by professionals who act in the tourist service and as specific objectives: to identify the behavior of the tourism professional before thematic; examine the offering of structure; evaluate if there is the offer of training for the actuant that is attractive. The research was classified as participant, exploratory, qualitative and non-probabilistic, through the acquired data, the intention is to generate significant results that support new research and offer tourism as an instrument of inclusion, since it is perceived that tourism services still need advance in all sectors within the attractive when it comes to accessibility.

Keywords: Tourism. Accessibility. Professional qualification

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Torre de Observação do Jardim Botânico	27
Figura 2 – Entrada do Jardim Botânico	27
Figura 3 – Entrada da Casa da Ciência	27
Figura 4 – Placa indicadora no Bosque	27
Figura 5 – Trilha de acesso ao setor sul do Bosque	28
Figura 6 – Acesso para a Casa da Ciência	28
Figura 8 – Banheiro do Teatro	28
Figura 9 – Monitor com vídeos da Casa Eduardo	29
Figura 10– Elevador localizado no térreo	29
Figura 11– Armadura medieval sec. XVI	30
Figura 12– Escada localizada no térreo do Palacete	30
Figura 13– Escadas fixadas no térreo do Palácio	31
Figura 14– Entrada do Palácio	31

LISTA DE SIGLAS

INPA – Instituto de Pesquisas da Amazônia

MUSA – Museu Amazônico Jardim Botânico

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

PCD – Estatuto da Pessoa com Deficiência

MTUR – Ministério do Turismo

LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Funções dos funcionários nos atrativos	32
Gráfico 2 – Recebimento de pessoas com algum tipo de deficiência	32
Gráfico 3 – Recebimento de pessoas com mobilidade reduzida	33
Gráfico 4 – Acessibilidade no Atrativo	33
Gráfico 5 – Oferta de treinamentos para os atendentes	34
Gráfico 6 – Importância da capacitação profissional	34

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 LEGISLAÇÃO.....	15
2.1 Características	16
3 ACESSIBILIDADE	19
3.1 Definição	20
3.2 Qualificação profissional no atendimento acessível	21
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	23
4.1 Tipos de pesquisa	23
4.2 Coleta de dados, universo e amostra.....	23
5 RESULTADOS E DISCUSSÕES	25
5.1 Qualificação do profissional em turismo.....	25
5.2 Análise fotográfica.....	26
5.3 Aplicação dos gráficos	32
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS.....	38

1 INTRODUÇÃO

A acessibilidade é um termo que deve ser discutido e aplicado em todos os segmentos do turismo, uma vez que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida necessitam de atividades de lazer assim como qualquer outro cidadão. O turismo tido como acessível cada vez mais se destaca no âmbito turístico, porém ainda exige muitas melhorias e esforços por parte das administrações locais e dos contribuintes que nelas atuam.

De forma geral, a aplicação de fatores caracterizados como acessíveis, precisam estar atrelados à prática do bem atender e serem desenvolvidos pelos profissionais e gestores que trabalham nos atrativos de uma cidade, principalmente através de melhorias na qualificação dos atuantes do local, pois isso diferencia a procura por determinado lugar, por vezes vale mais a pena frequentar um ambiente simples que não oferece determinado produto, mas que compensa com um atendimento de qualidade.

É necessário que haja atenção para essa parcela da população, com a finalidade de perceber se os espaços oferecem estrutura adequada e se os responsáveis que trabalham naquele ambiente possuem capacitação para lidar com esse público, visando com que o turismo se torne acessível e qualificado.

O Ministério do Turismo vem trabalhando fortemente para minimizar o processo de exclusão existente no país, promovendo informações que orientam os preceitos que devem existir na aplicação da acessibilidade, através do Programa Turismo Acessível (BRASIL, 2014). Percebe-se diante disso, que colocar o tema em discussão é fundamental, pois além de gerar integralização de um público potencialmente promissor ainda quebra paradigmas. Destacando o apelo destas pessoas para que possam exercer seus direitos de igualdade perante cidadãos e também identificar a carência que o mercado possui em ter uma formação profissional de qualidade.

Para tanto, é necessário que se fortaleça o elo com o receptivo turístico que, em geral, não possui condições mínimas necessárias e pouca habilidade de seus funcionários em trabalhar com esse público que gera retorno significativo em termos econômicos, pois além de serem consumidores, por vezes estão acompanhados,

aumentando ainda mais a demanda, visto que ter uma experiência de excelência motiva o cliente a voltar e também a indicar o local.

Com base nessas informações, a pesquisa foca como tema o turismo acessível, fazendo um recorte para integração de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no turismo da cidade de Manaus. Pontos que trazem à tona a problemática: A falta de qualificação do atuante em turismo limita a acessibilidade e, deste modo, dificulta a inclusão da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida? Tendo em vista que apesar de serem minoria, ainda assim quando analisada sua contribuição no cenário nacional geram um impacto econômico, mas para isso necessitam de estrutura básica no local e atores capacitados para tal atendimento.

Destacando como objetivo geral analisar a qualificação para o atendimento da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida pelos profissionais que atuam no atendimento ao turista e como objetivos específicos: identificar qual o comportamento do profissional de turismo perante a temática; examinar o oferecimento de estrutura; avaliar se existe a oferta de capacitação para o atuante que está no atrativo.

No panorama geral da cartilha Censo (2010) sobre pessoas com deficiência, o Brasil possuía 45.606.048 brasileiros (23,9%) com limitações, sejam elas físicas, auditivas, visuais, mentais ou intelectuais. Delimitando o panorama na região norte, o Amazonas apresentou significativos 22,7% do percentual total, ou 791.162 pessoas, sendo que destes, 1.474.404 pessoas de 10 anos de idade ou mais foram contabilizados em Manaus.

Perante o exposto, a pesquisa possui aspectos relevantes quanto o compromisso de incentivar e esclarecer mais sobre o referido tema. Em relação à universidade, alerta que é possível através de capacitação do atuante, incluir pessoas que possuem alguma limitação específica. No que diz respeito à sociedade, gera retorno significativo através dos resultados da pesquisa, expondo essa percepção que contribuindo no processo de inclusão provocam uma descontinuidade nos casos de preconceitos contra esse público. Quanto às pessoas com limitações, o assunto se torna uma ferramenta que pode ser aplicada através de debates que viabilizem o fato de todos poderem ter seus direitos garantidos e usar seu tempo livre usufruindo do lazer e da recreação.

O presente trabalho teve seu projeto desenvolvido a partir de uma prática de estágio realizada no Bosque da Ciência, situado no Instituto de Pesquisas da Amazônia (INPA), gerando indagações sobre como o profissional de turismo atua para melhor receber perante a falta de condições de maneira geral. Este local será um dos utilizados durante o estudo em questão, assim como também o Teatro Amazonas, Jardim Botânico Adolpho Ducke, Casa Museu Eduardo Ribeiro, Palacete Provincial e Palácio da Justiça.

Para a realização da pesquisa, a metodologia usada além do levantamento bibliográfico através do auxílio de dados contidos em livros e artigos, destaca-se a coleta de dados por meio da aplicação de questionários, nos quais suas informações foram organizadas para elaboração de gráficos, sustentando a obtenção dos resultados. O universo selecionado no presente trabalho foram os profissionais que exercem alguma função nos atrativos de Manaus, destacando a pesquisa como exploratória, qualitativa, não probabilística, de caráter observacional e participante.

Inicialmente expõe-se no capítulo um, a legislação vigente como instrumento fundamental nesse contexto, além de apresentar características tanto de pessoas com deficiência como com mobilidade reduzida.

O segundo capítulo analisa sobre acessibilidade, sua definição e a importância da qualificação profissional atuante no mercado de Turismo.

2 LEGISLAÇÃO

A legislação funciona como uma diretriz, trazendo condicionantes para que indivíduos com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida possam usufruir de seus direitos de maneira igualitária e justa. É imprescindível que os espaços desenvolvam técnicas que facilitem essa inserção, gerando também competitividade no mercado através da disponibilização de infraestrutura e pessoas qualificadas. Piso tátil, sinalização adicional em braile, calçadas rebaixadas, banheiros com corredores extensos, apoios fixados próximos aos vasos sanitários e estacionamentos reservados são alguns quesitos necessários em todos locais, conforme condicionantes citadas na terceira edição da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR 9050/2015, que prevê medidas básicas para adaptação do meio físico, suprimindo barreiras arquitetônicas e sociais. Apesar de serem diversas exigências, o ambiente fica totalmente preparado para receber todo tipo de público, mas para isso é necessário investimentos e incentivos que façam cumprir todas essas normativas.

Nesse sentido, o Ministério do turismo lançou quatro volumes de um programa que trata sobre as vertentes da acessibilidade, chamado Turismo Acessível, o trecho citado abaixo destaca sobre capacitação e sensibilização e faz parte do terceiro volume publicado.

De forma geral, observa-se que o setor de turismo ainda precisa avançar na qualificação dos recursos humanos hoje existentes, principalmente em temas sensíveis como a acessibilidade ou mesmo o bom atendimento às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. (BEM ATENDER NO TURISMO ACESSÍVEL, 2009, p. 09).

Com o passar dos anos, as leis, normas e decretos criados para amparar as pessoas limitações aumentaram consideravelmente. Tornando-se um triunfo para ser usado a favor desses indivíduos, para dessa forma usufruírem do espaço que também é deles por direito.

Baseado no que expressa o Art. 42 do Estatuto da Pessoa com Deficiência (PCD), o poder público é responsável por oferecer esse acesso aos espaços, proporcionando a propagação da cultura, a viabilidade da visita, da prática de esportes e lazer, do uso da oferta turística, eliminando os obstáculos que restringem

uma atividade turística satisfatória, garantindo o exercício dos direitos, assim como os demais cidadãos. Não podendo vedar sob hipótese alguma a disponibilidade ao conhecimento comum que devem ser oferecidos para todos sem exceção, além de proporcionar recursos para que essas informações possam ser adquiridas.

2.1 Características

De acordo com o art. 2º da Lei 13.146, considera-se pessoa com deficiência aquelas que possuem limitação ou incapacidade de qualquer nível e em longo prazo, que comprometa a realização de atividades e também que seja condizente com determinadas particularidades.

Conforme informações definidas pela legislação, a deficiência física será caracterizada como o comprometimento da capacidade corporal de um indivíduo, limitando a realização de atividades comuns ou mais complexas.

a) deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções; (Decreto 5.296 de dezembro, 2004, p.01).

Indivíduos possuem dificuldades em estabelecer uma comunicação, detectados com perda das funções auditivas parcial ou totalmente são caracterizados como deficientes auditivos.

b) deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz; (Decreto 5.296 de dezembro, 2004, p.01).

A deficiência visual se identifica através do grau de dificuldade que determinada pessoa tem em enxergar, podendo ser total ou parcial.

a) deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores; (Decreto 5.296 de

dezembro, 2004, p.01).

A deficiência mental compromete o raciocínio, dificultando uma comunicação efetiva e imediata, pode ser diagnosticada em pessoas de até 18 anos que possuem suas habilidades mentais abaixo do que em indivíduos que não têm essa limitação.

d) deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

1. comunicação;
2. cuidado pessoal;
3. habilidades sociais;
4. utilização dos recursos da comunidade;
5. saúde e segurança;
6. habilidades acadêmicas;
7. lazer; e
8. trabalho; (Decreto 5.296 de dezembro, 2004, p.01-02).

Ainda de acordo com o artigo 5º do Decreto 5.296 de dezembro de 2004 “deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências”, resultando no diminuindo o pleno desenvolvimento.

Porém existem pessoas que não se enquadram nessas características específicas de deficiência, mas que obtém alguma limitação em seus movimentos, dificultando suas habilidades na realização de atividades.

II - pessoa com mobilidade reduzida, aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção. (Decreto 5.296 de dezembro, 2004, p.02).

Esta lei ainda proporciona atendimento prioritário e tratamento diferenciado, além de haver uma recepção do indivíduo com atenção e cuidados redobrados, terá a possibilidade de obter esse auxílio tanto para si quanto para seu acompanhante

que também está assistido pela lei, até mesmo por que o mesmo pode ser um atendente pessoal.

Pessoas obesas, crianças, idosos, gestantes, entre outros, são importantes grupos de consumo que devem ser considerados. Destaca-se, diante disso, que:

- 17,4% da população brasileira é obesa
- São 13 milhões de crianças de até quatro anos de idade
- São 23,5 milhões de idosos no Brasil. (Cartilha do Ministério do Turismo-MTUR, 2014, p16).

Vale ressaltar que a cidade oferece diferentes atrativos, porém ao tentar visitar determinados pontos, pessoas com alguma limitação, encontram uma infeliz realidade que é a falta de informações específicas, estruturações adequadas e roteiros especializados, deixando-os ocasionalmente desorientados dentro do espaço, fragmentando sua visita e tornando a experiência em certas ocasiões frustrante por não conseguirem conhecer os atrativos em sua totalidade.

3 ACESSIBILIDADE

A Constituição Federal trata em seu artigo 5º, o princípio da igualdade: " Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza [...]. "A problemática está justamente na falta de aplicação da lei no âmbito turístico, fazendo com que em determinados casos pessoas com limitações sofram preconceitos e atendimentos desqualificados, restringindo essas classes ao acesso dos espaços. Impedindo com que não sejam identificados os perfis dos potenciais clientes, uma vez que não são contabilizados, conseqüentemente dificultam uma observação comportamental.

Os empreendimentos turísticos não estão organizados para incluir pessoas que apresentam necessidades especiais, limitando-as ao espaço doméstico ou instituições especializadas, onde ficam na dependência principalmente de cuidados familiares. (LIMA, 2004, p.01).

O segmento turístico requer contato direto com pessoas e cada uma delas possui suas especificidades, principalmente no caso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, exigindo atenção, empenho e parcerias de todos os órgãos e universidades. Criando assim novas experiências para estes indivíduos, a partir de um ponto de vista diferente posto em relação aos atrativos.

A acessibilidade não está ligada só a pessoas portadoras de deficiência. Contudo, em qualquer altura da vida, a saúde que temos hoje podemos não ter amanhã, e assim, podemos nos tornar dependentes de ajuda ou de terceiros. (NUNES, 2011, p.12).

Conforme citado pelo autor, é fundamental que haja uma sensibilidade por parte dos atuantes no turismo, de que todos nós estamos sujeitos a futuras limitações e que não se devem fazer melhorias baseados nesse princípio e sim na intenção de integrar essa parcela populacional, proporcionando o cumprimento de seus direitos e desenvolvendo essa segmentação de mercado que por vezes permaneceu ignorada.

Quando se fala em acessibilidade de pessoas com determinado tipo de restrição, pensamos logo na facilidade que o mesmo deve possuir ao acessar determinados espaços. O decreto número 5.296, de 2 de dezembro de 2004 estabelece os princípios gerais para a promoção da acessibilidade, assim como outras normas e o estatuto das pessoas com deficiência (PCD) que tornam

obrigatório o atendimento a estas adequações em todas as edificações públicas e de uso coletivo, bem como em todas as vias e transportes público. Dessa forma é necessário que se estabeleça uma pesquisa em relação ao preparo dos profissionais que atuam no setor como acompanhantes e que devam estar preparados para transmitir seus conhecimentos a qualquer indivíduo que visitasse o local.

3.1 Definição

Considera-se na Lei nº 13.146 para fins de transitabilidade e promoção do acesso

I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; (Lei nº 13.146, 2015, p.01).

Segundo o Ministério da Saúde em submissão ao Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2014 "O termo acessibilidade significa incluir a pessoa com deficiência na participação de atividades como o uso de produtos, serviços e informações[...]."

Como citados acima, com recortes significativos em trechos da legislação, um ambiente se torna de fácil acesso, a partir do momento em que o usuário pode utilizar com segurança e autonomia o espaço em questão e para isso é necessário que o atrativo disponibilize pessoas habilitadas e adaptação específica.

Mesmo com o avanço tecnológico, essa classe ainda está muito defasada em relação à utilização dos equipamentos turísticos. A questão não é promover ações que isolem esses nichos no mercado, mas fazê-los interagir através de atividades e práticas que possam integrá-los com os demais componentes da sociedade, estimulando o envolvimento com o lazer, turismo e a recreação.

Dessa forma, facilitando que eles possam desfrutar da oferta turística, diminuindo suas dificuldades e conseguindo concretizar possibilidades de conhecer os atrativos dispostos em determinada cidade, uma vez que possuem a intenção de obter uma atividade de lazer diferenciada e com a presença deste profissional preparado e qualificado tornar essa experimentação enriquecedora, completa e

agregadora de conhecimento. Pessoas com limitações não detêm integralmente dessa possibilidade, uma vez que encontram diversos obstáculos, impedindo que conheçam a história, gastronomia e cultura local.

3.2 Qualificação profissional no atendimento acessível

A capacitação do profissional é fator determinante na qualidade do serviço oferecido para pessoas com alguma limitação, pois dessa maneira o atrativo está atendendo diretamente as necessidades de seus visitantes, sem distinção, promovendo tratamento igualitário para todos seus clientes, garantindo a satisfação dos usuários e oferecendo a oportunidade de se apropriarem do espaço.

Certamente, a garantia de satisfação no atendimento será um diferencial significativo para um amplo mercado consumidor, o de viajantes com deficiência ou mobilidade reduzida, naquelas localidades que estejam acessíveis às suas necessidades, desde agências e receptivos de viagem, aeroportos e empresas aéreas, hotéis, atrativos, bares, restaurantes e similares. (Programa Turismo Acessível-Volume I, 2009, p.28).

Observar o perfil do turista e fazer adaptações que o atinjam diretamente reflete na evolução que o segmento está tendo e fortalece o trade. Características que no século onde a acessibilidade é um tema bastante abordado, agrega valores e soma positivamente para que esta classe possa ser incluída e usufrua de seus direitos integralmente, podendo obter uma experimentação completa como qualquer outro cidadão.

A estrutura local é o primeiro empecilho que a pessoa com limitações encontra ao tentar visitar tal atrativo, uma vez que necessitam de sinalização específica, rampas, corrimões, pisos táteis, etc. Pois através desses fatores, esse indivíduo pode conquistar o espaço com independência. Mesmo que exista a opção de fazerem a visita sem o profissional indicado, é de extrema importância que o local disponibilize caso seja solicitado o serviço, demonstrando o quanto a visita pode se tornar agradável para esse cliente em potencial, traduzindo e descrevendo os objetos, espaços e histórias de maneira única, trazendo seus significados e deixando ser desvendado o que o atrativo tem a oferecer. Dessa maneira será uma troca de conhecimentos, com sensibilidade e veracidade na vivência da experimentação, causando assim outra impressão do espaço.

A funcionalidade não depende somente da restrição corporal, mas também, e principalmente, de estrutura de organização social flexível e adaptável a todos os tipos de pessoas, notadamente crianças, pessoas com deficiência (permanente ou temporária) e idosos (CARTILHA CENSO 2010-PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2012, p.10).

Deve haver material de divulgação no ambiente, com finalidade de proporcionar ao visitante uma percepção aproximada do que seria das “normais”, assim como panfletos, placas e livretos contendo as informações principais de cada atrativo oferecido, usando por vezes materiais de apoio que deem suporte para que a satisfação do cliente seja positiva.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo feito para aplicação na conclusão da pesquisa foi baseado em toda sua extensão no levantamento bibliográfico, para dar suporte suficiente de modo que se conhecesse o assunto a ser trabalhado, utilizando métodos e técnicas no intuito de se apropriar da análise, através não apenas do embasamento teórico, mas também de trabalho de campo.

4.1 Tipo de pesquisa

De acordo com os objetivos propostos, para a realização dos mesmos, foi usada pesquisa participante, qualitativa e exploratória. O procedimento de observação participante busca introduzir o pesquisador diretamente no ambiente relacionado com o objeto de estudo, através de colaboradores que fornecerão as informações necessárias. Relacionando a observação dos fatos vivenciados e participando diretamente com o objeto de estudo.

A pesquisa participante envolve posições valorativas, derivadas sobretudo do humanismo cristão e de certas concepções marxistas. Tanto é que a pesquisa participante suscita muita simpatia entre os grupos religiosos voltados para a ação comunitária. Além disso, a pesquisa participante mostra-se bastante comprometida com a minimização da relação entre dirigentes e dirigidos e por essa razão tem-se voltado sobretudo para a investigação junto a grupos desfavorecidos, tais como os constituídos por operários, camponeses, índios etc. (GIL, 2002, p. 56).

Adotou-se pesquisa qualitativa, uma vez que era uma análise básica dos resultados, não necessariamente quantificando os dados devido a impossibilidade de obter resultados mais concretos, dessa forma a intenção foi conseguir um parâmetro indicativo da qualidade do serviço oferecido nos atrativos turísticos e qualificação dos profissionais nos locais.

A técnica de investigação exploratória foi escolhida baseada na observação dos espaços oferecidos pelos atrativos para pessoas com limitação. Gil (2002) afirma que usufruindo da flexibilidade encontrada na pesquisa exploratória é possível conhecer mais detalhadamente o objeto de estudo, criando suposições diferentes e traçando métodos de observação efetivos para alinhar os dados.

4.2 Coleta de dados, universo e amostra

Para a realização desta pesquisa, o universo selecionado foram os funcionários atuantes em atrativos de Manaus. A cidade possui uma diversidade cultural e regional dispostos em seus atrativos, foram selecionados dentre eles cinco para que fosse aplicada a pesquisa, foram eles: Jardim Botânico Adolpho Ducke (MUSA), Bosque da Ciência; Teatro Amazonas; Casa Museu Eduardo Ribeiro; Palacete Provincial e Palácio da Justiça. Nesses locais foram feitos registros fotográficos que serviram como suporte para uma análise básica do ambiente, além dos questionários que foram distribuídos para os funcionários, de forma digital. A análise foi realizada baseando-se nos padrões determinados pela ABNT NBR 9050/2004, que dispõe de diretrizes das quais informa o que uma localidade precisa fornecer para que possa atender as características consideradas acessíveis.

O questionário com 15 perguntas abordou a realidade cotidiana dos funcionários dos atrativos, trazendo questões sobre a acessibilidade do local, o oferecimento de cursos advindos da própria administração, a necessidade da capacitação perante esse serviço, a qualidade do produto oferecido no local e a estrutura geral do local. Dentre todas as perguntas foram selecionadas as mais relevantes para expor nesta pesquisa, a entrevista foi aplicada e respondida por 35 de um total de 75 pessoas contabilizadas nos atrativos dentre gestores, cargos técnicos e estagiários.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os indivíduos com mobilidade reduzida ou qualquer tipo de deficiência possuem necessidades e hábitos específicos, criando suas próprias identidades que devem ser respeitadas através do reconhecimento de suas contribuições ao turismo, de suas perspectivas sobre os fatos, de seus gestos e sua linguagem, pois assim assumiram formas de se comunicarem e transmitirem suas dificuldades e ensejos. De acordo com a Lei disposta no Estatuto da Pessoa com Deficiência

É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania (Lei nº 13.146, 2005, p. 01).

Cada vez mais o mercado se torna competitivo e exige do profissional de turismo uma gama de requisitos e aptidões, nos quais possam fazer o diferencial, assim como lidar com a diversidade, dominar línguas estrangeiras, possuir cursos profissionalizantes ou até experiências comprovadas que tragam ao empreendimento uma forma de trabalhar em sua equipe projetos sociais e inclusivos.

5.1 Qualificação do profissional em turismo

Para que o serviço seja de qualidade é indispensável que haja uma combinação de elementos, um dos principais é a ação dos indivíduos que atuam no local. A exigência sobre o profissional para que haja o domínio na língua estrangeira é muito grande, porém é preciso que existam incentivos voltados a esses indivíduos, no intuito de obterem conhecimentos e específicos e fundamentais e dessa forma percebam a importância perante sua responsabilidade social em um turismo mais acessível, podendo tornar-se instrumento de inclusão.

Um indivíduo que busca tornar-se profissionalmente mais completo deve sensibilizar-se que esse público necessita desse suporte e que existe uma gama de exigências que se atendidas vão incentivar o crescimento desse segmento e possibilitar a participação dos clientes com limitações, demonstrando importância também em valorizar a profissão perante essa prática.

Sabendo da existência dessa demanda na sociedade nós como integrantes do Turismo devemos nos questionar porque tantas falhas quando se trata desse público e o que pode ser feito para reverter essa situação. Analisando de maneira geral, percebe-se que a pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, necessita dessa inclusão para realizar com êxito atividades de lazer e poder transmitir essas experiências, tendo em vista que a cidade precisa possuir a infraestrutura para que esse público consiga inicialmente acessar o atrativo, desfrutando assim dos bens que a cidade oferece.

5.2 Análise Fotográfica

O procedimento utilizado foi pesquisa de campo, além da entrega de questionários, dessa forma foi possível fazer registros fotográficos e analisar ativamente os ambientes.

5.2.1 Jardim Botânico Adolpho Ducke (MUSA)

O Museu da Amazônia (MUSA) é um espaço que oferece torre de observação, borboletário, aquários, trilhas e mantém foco nos atrativos naturais e culturais. Por se tratar quase totalmente de ambientes naturais compartilhando espaço direto com a vegetação acaba comprometendo a acessibilidade. Através da observação feita no atrativo, foi possível compreender e analisar a estrutura oferecida no local.

Como se pode perceber (Figura 1 e 2), o espaço não possui entrada acessível e a torre de observação é feita com apoios de ferro, porém oferece somente acesso através de escadas. Não existe estacionamento adequado para pessoas com mobilidade reduzida ou deficiência e as trilhas por serem de terra e estreitas, dificultam a passagem de cadeirantes, deficientes visuais e pessoas com mobilidade reduzida de maneira geral. Há placas com descrições, porém não estão também disponibilizadas em braile e nem dispõem de interpretes de LIBRAS.

Figura 1: Torre de observação



Fonte: g1.globo (2014)

Figura 2: Entrada do atrativo



Fonte: <http://mapio.net/pic/p-130706014/>

5.2.2 Palácio da Justiça

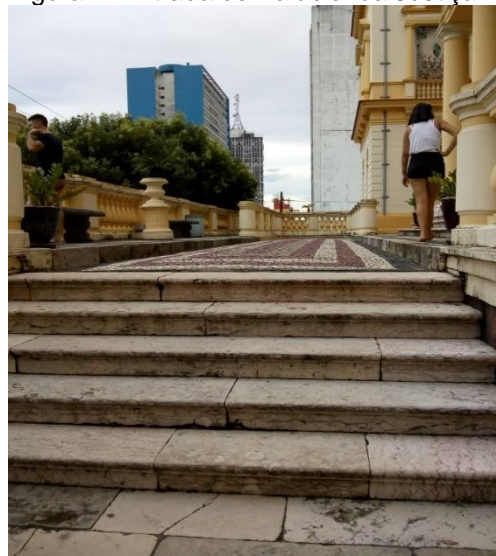
Foi possível verificar que o Palácio não oferece rampas de acesso tanto na entrada como no interior do local (Figuras 3 e 4).

Figura 3: Escadas localizadas no térreo



Fonte: cazadoresdebibliotecas.com (2011)

Figura 4: Entrada do Palácio da Justiça



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

O palácio apresenta ricos detalhes arquitetônicos e históricos, além de obter um acervo de livros e como o próprio nome informa, o espaço tinha relação com o setor judiciário da cidade, por isso os livros são a maioria de direito. Porém não dispõem de placas transcritas em braile, interpretes de LIBRAS, banheiros reservados, estacionamento reservado ou pisos táteis.

5.2.3 Bosque da Ciência

No bosque encontramos uma situação diferenciada do MUSA, apesar de trabalharem com o mesmo segmento dentro do turismo. Possui projetos destinados a comunidade, para todas as idades. Principalmente isso ainda necessita fazer melhorias para atender esses comunitários, assim como os visitantes.

A entrada principal, a da Casa da Ciência e toda sua extensão tem acesso através de rampas (Figura 5) e placas com descrição dos atrativos oferecidos no local, porém também não transcrita em braile (Figura 6).

Figura 5: Entrada da Casa da Ciência



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Figura 6: Placas indicadoras



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Não há piso tátil e também banheiro acessíveis, assim como não ofertam profissional capacitado para lidar com pessoas que possuem deficiência mental ou auditiva, existe um espaço com vídeos sobre biologia e assuntos relacionados. As trilhas são acessíveis (Figura 7), porém foram encontrados obstáculos na trilha para acessar o setor sul (Figura 8).

Figura 7: Acesso para a Casa da Ciência



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Foto 8: Trilha de acesso ao setor sul



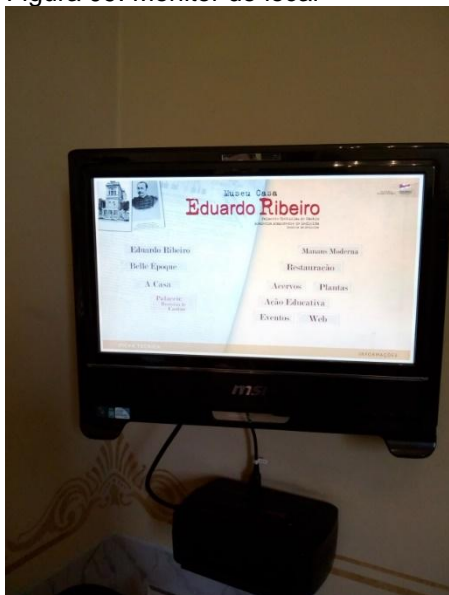
Fonte: Arquivo pessoal (2018)

O espaço em geral oferece exposições da fauna e da flora, como lagos artificiais e aquários, além de toda a vegetação disposta pelo trajeto, muitas exibidas livremente por toda sua extensão. Faltam balcões que se adequem a alturas de cadeirantes e estacionamento com vagas reservadas. A trilha é asfaltada, o que facilita o acesso, porém alguns trechos possuem obstáculos que dificultam a passagem, como árvores no caminho ou estrutura danificada.

5.2.4 Museu Casa Eduardo Ribeiro

O museu remete a história e vida de um ex-governador do Amazonas, o espaço é enriquecido culturalmente por objetos representados em forma de réplica que remete a época do século XIX, mas muitos são objetos verdadeiros distribuídos no ambiente. Disponibilizam monitores com vídeos que contam a história do local e de Eduardo Ribeiro (Figura 09). O prédio é equipado com elevador (Figura 10) porém o mesmo não está sendo utilizado pois precisa de manutenção.

Figura 09: Monitor do local



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Figura 10: Elevador localizado no térreo



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

A acessibilidade no local é bem precária, uma vez que para entrar a rampa é lateral e seu acesso a ela é por um caminho de pequenas pedras. Não oferecem profissional capacitado no domínio de LIBRAS.

5.2.5 Teatro Amazonas

O Teatro é um monumento cultural que conta uma pouca da história de Manaus, possui muitos investimentos no espaço para efetivar uma visitação que seja inclusiva. É uma das mais antigas construções, que no século XIX quando foi finalizado não teria sido projeto para atender especificações que permitisse a acessibilidade.

Oferecem cadeiras de rodas caso recebam pessoas com mobilidades que necessitem usar a cadeira para se locomover no espaço, disponibilizam interpretes de LIBRAS, áudio descrição, rampa disponível na entrada (figura 11) e outras distribuídas no térreo, porém o acesso é limitado a esse andar, uma vez que para subir somente exista a possibilidade do uso de escadas, banheiros adaptados (figura 12), proporcionam dois camarotes específicos para deficientes auditivos e cadeirantes, tela de tradução simultanea, totem com vídeo descrição e museu digital.

Figura 11: Entrada lateral do teatro



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Figura 12: Banheiro do Teatro

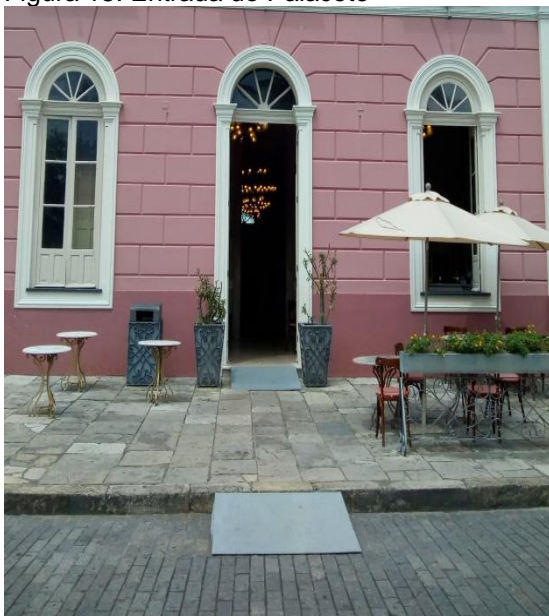


Fonte: Arquivo pessoal (2018)

5.2.6 Palacete Provincial

O Palacete possui um acervo diversificado dividido em setores, existem exposições de artes, moedas antigas, objetos de guerra e entre outros. O local disponibiliza um pouco da cultura local através de cinco museus que estão dispostos em salas. não oferecem acesso ao andar superior por haverem dispostos no local somente escadas e nenhuma rampa na parte interna (Figura 13). Podemos observar que não dispõem de placas descritivas ou transcritas em braile (Figura 14). O palacete possui um interprete de LIBRAS, banheiro acessível, tela de áudio descrição.

Figura 13: Entrada do Palacete



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

Figura 14: Escadas de acesso ao térreo



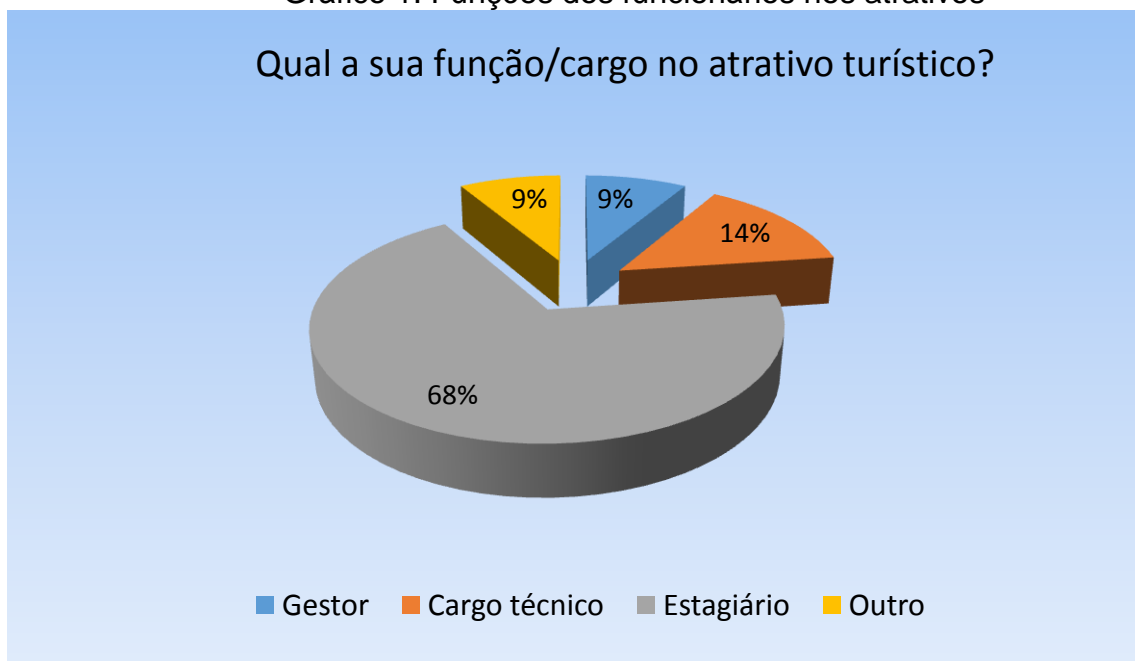
Fonte: Arquivo pessoal(2018)

5.3 Aplicação dos Questionários

Foram entregues questionários (estagiários, funcionários e gestores) nas quais as respostas em sua maioria eram objetivas, com a finalidade de observar a oferta turística da cidade, proporcionada para pessoas com limitações.

Gráfico 1: Funções dos funcionários nos atrativos

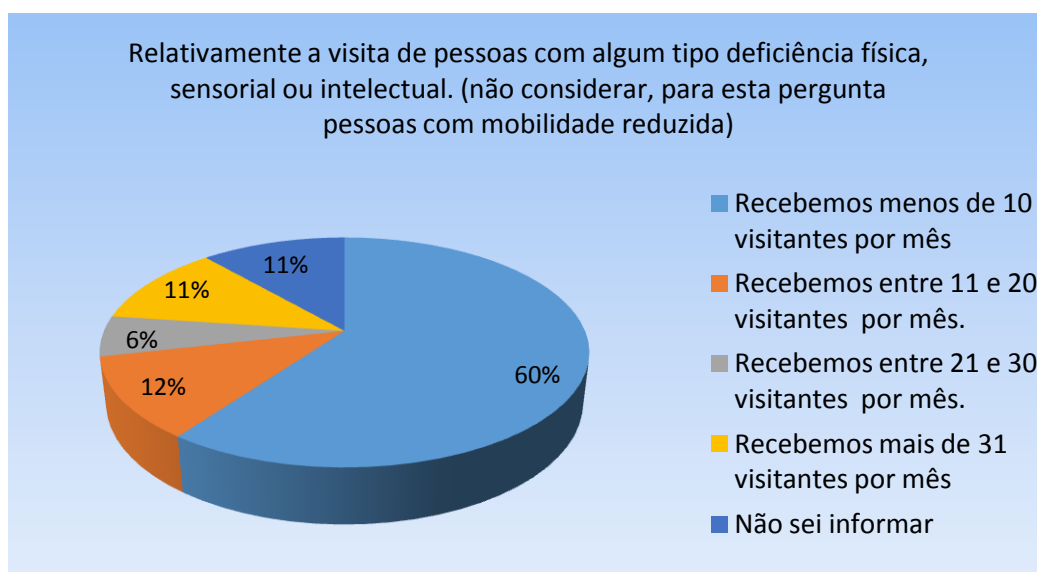
Qual a sua função/cargo no atrativo turístico?



Fonte: Arquivo pessoal de dados gerados durante a pesquisa (2018)

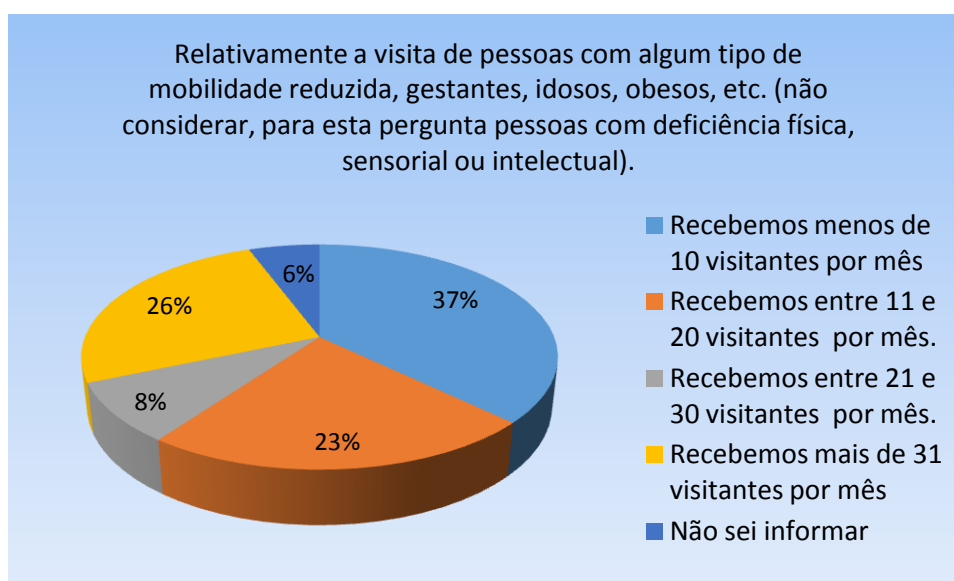
Observando o gráfico, percebe-se que existe um retorno significativo por parte dos estagiários (68%), o que não pode ser analisado em relação às outras funções, pois mesmo que estejam em menor número ainda assim trazem contribuições positivas para as pesquisas relacionadas à acessibilidade.

Gráfico 2: Recebimento de pessoas com algum tipo de deficiência.



Fonte: Arquivo pessoal de dados gerados durante a pesquisa (2018)

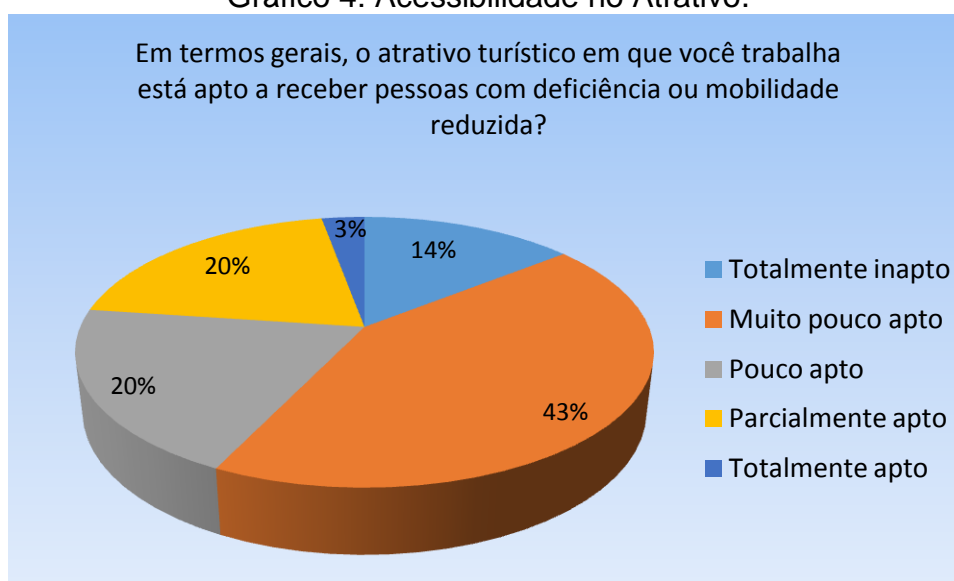
Gráfico 3: Recebimento de pessoas com mobilidade reduzida.



Fonte: Arquivo pessoal de dados gerados durante a pesquisa (2018)

Os resultados demonstraram no gráfico 2 (60%) e no gráfico 3(37%), que os profissionais que agem nesses espaços alegam que os atrativos recebem menos de 10 pessoas com alguma limitação por mês. Demonstrando que existem problemas nessa segmentação que devem ser observados, uma vez que esse público também busca o lazer.

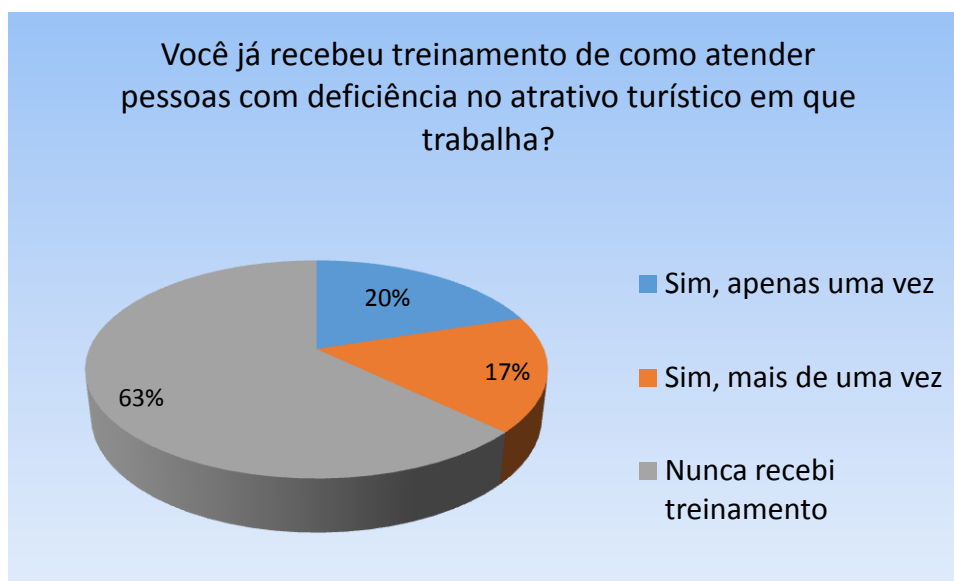
Gráfico 4: Acessibilidade no Atrativo.



Fonte: Arquivo pessoal de dados gerados durante a pesquisa (2018)

Pelos dados acima, pode-se interpretar que 43% dos respondentes indicam que os atrativos são considerados ambientes parcial ou totalmente inadequados para atender esses indivíduos de acordo com as normas da ABNT NBR 9050/2004. Reforçando os dados da pesquisa gerados como resultados nos tópicos da acima.

Gráfico 5: Oferta de treinamentos para os atendentes.

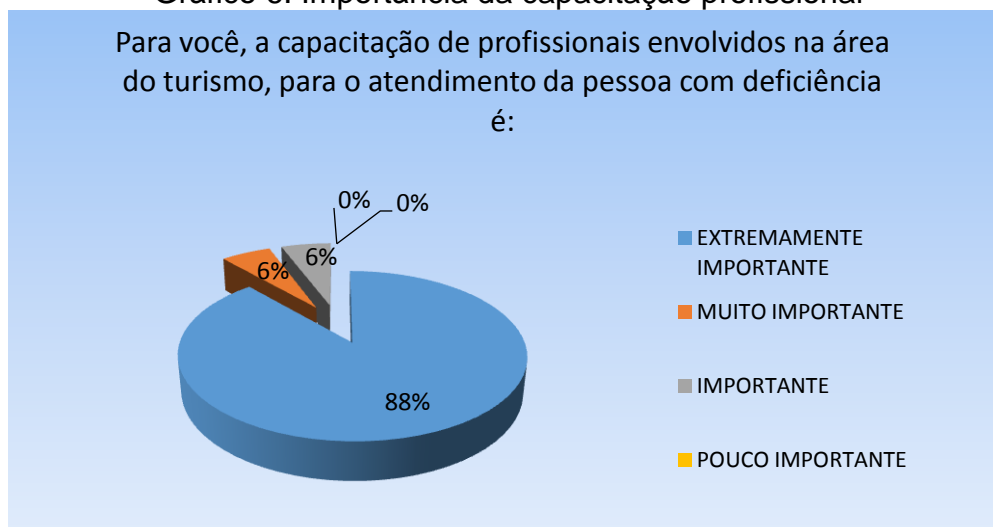


Fonte: Arquivo pessoal de dados gerados durante a pesquisa (2018)

A partir desse resultado percebe-se que 63% dos respondentes confirmou não possuírem treinamentos para tal, mesmo os espaços não estando aptos para a prática do bem receber.

Gráfico 6: Importância da capacitação profissional

Para você, a capacitação de profissionais envolvidos na área do turismo, para o atendimento da pessoa com deficiência é:



Fonte: Arquivo pessoal de dados gerados durante a pesquisa (2018)

Observou-se a preocupação dos profissionais (88%) sobre a importância da capacitação do profissional para poder lidar com pessoas com mobilidade reduzida ou deficiência sendo que quase 100% acredita ser extremamente importante.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pôde-se observar que ainda falta muito para que o turismo acessível possua um padrão com exigências mínimas atendidas, uma vez que diante dos resultados, 63% dos atuantes nos atrativos não possuem pessoas capacitadas para lidar com essa parcela a população e cerca de 43% dos próprios funcionários afirmam que o local não está apto para receber pessoas com alguma limitação. Porém, cada vez mais o turismo evolui e se adapta as novas modalidades que surgem nos segmentos, criando oportunidades, gerando empregos, qualificação dos profissionais, desenvolvimento local, inclusão, qualidade nos serviço e assim geram debates e ações pertinentes, resultando dessa forma em mudanças significativas. Causando assim mudanças no que antes era inacessível, além de criar um produto que representa diretamente o cliente, agregando valores e motivando o avanço dos segmentos.

Esse público se torna cada vez mais exigente, buscando realizações pessoais, satisfação, novas experiências e exigindo mais sensibilização por parte dos fornecedores do produto turístico em entender que essa é uma demanda que necessita de informações turísticas, incentivos no segmento, mobilização favorável e melhorias.

Falhas na qualificação profissional desde a sua formação até sua admissão no mercado de trabalho, atrelado à falta de estrutura para acesso de pessoas com algum tipo de limitação pode comprometer a eficácia do processo. Mesmo havendo enfoque atualmente para este público, ainda se torna um serviço ineficiente e sem qualidade, uma vez que o turismo pode ser utilizado para interferir no meio onde está sendo executado, contribuindo positivamente para a promoção do local e também sendo um estimulante nas questões relacionadas à acessibilidade.

A intenção desta pesquisa visou fundamentar resultados que possam gerar retorno para todos os envolvidos, tanto o trade quanto para os usuários desses segmentos, que desta maneira poderão alimentar positivamente o crescimento mercadológico.

Devido aos fatores limitadores encontrados tanto na escassez de material sobre o assunto, quanto na resistência de alguns atuantes em responder o questionário e contribuir com a pesquisa, percebe-se a fragilidade que é trabalhar com essa temática em Manaus, porém não comprometeu o resultado do trabalho.

Apesar de terem existido muito fatores que dificultaram a pesquisa, se faz necessário ser produzidos estudos nesse segmento.

O turismo pode ser um elo entre essas pessoas e a sociedade, mantendo assim uma participação efetiva dessa classe nos atrativos turísticos, dessa maneira observar o aumento da demanda turística, mesmo que seja um pequeno percentual, além de contribuir para um turismo de qualidade. Visando não somente o retorno financeiro, mas também social, criando assim meios para o turismo se tornar inclusivo.

A falta de capacitação dos profissionais compromete a garantia de um serviço turístico de qualidade, com segurança e conforto. Destacando que esses fatores são ferramentas importantes para incentivar que os atuantes dos atrativos se adaptem e tornem o mercado de turismo mais acessível.

A pesquisa ajudou a conhecer mais os atrativos da cidade se tratando de sua acessibilidade, observa-se que ainda é preciso avançar bastante na maioria dos atrativos selecionados para a pesquisa, porém que já estão se organizando através da submissão de projetos e solicitação de melhorias nos locais, demonstrando que futuramente esse quadro pode ser totalmente revertido.

Como sugestão, estão incentivados em pesquisas voltadas para essa temática, gerando um acréscimo no material produzido, fomentando assim mais pesquisas que possam identificar as necessidades atuais dessa segmentação. Investimento na qualificação das pessoas que atuam nos atrativos e o oferecimento de palestras e atividades que possam envolver esses profissionais diretamente com o público em questão, dessa forma ampliando as discussões sobre o tema e a tomada de providências que tornam o serviço turístico mais igualitário, gerando retorno positivo para ambos os lados e incentivando a inclusão das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023: Informação e documentação – Referências – Elaboração. Rio de Janeiro. 2002.

Brasil (2004). DECRETO Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004.

Brasil (2012). Pessoa com Deficiência, Legislação / Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) / Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD) , Pessoa com Deficiência, Legislação Federal; Brasília: SDH-PR/SNPD, 2012. 496 p.

BRASIL (2009). Ministério do Turismo. Turismo acessível: bem atender no turismo acessível. Volume III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009

BRASIL, LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015. Dispõe sobre a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm> Acesso em: 04 de junho de 2017.

Brasil (2009). Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.

BRASIL (2002) SEBRAE. Cartilha Empreendimentos Acessíveis no Turismo. Pernambuco. Disponível em: www.cnpma.embrapa.br/projetos> Acesso em 3 de maio de 2018

DIAS, Reinaldo. Planejamento do turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil. São Paulo: Atlas, 2003.

EMBRATUR. Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos. Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.embratur.gov.br/0-catalogo-documentos/arquivos-internos/manual-acessibilidade.pdf>>. Acesso em: 04 fevereiro de 2018

Gil, Antônio Carlos, 1946- Como elaborar projetos de pesquisa/Antônio Carlos Gil. - 4. ed. - São Paulo : Atlas, 2002.

IBGE (2010) Censo 2010. Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência Brasil:DF, 2010. 215 p.

LEFEBVRE, Henri. O Direito À Cidade. São Paulo: Editora Centauro, 2001. Ministério do Turismo, 2006.

NUNES, C.A.de A. Turismo Acessível: O Caso de Lousã. (Dissertação de Mestrado) Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Portugal, 2011.
SANTOS, Milton. O espaço do Cidadão. 7 ed- São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2007.

PLAYER, Dave. Turismo acessível – Realidade ou sonho? Disponível em: <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?IDConteudo=6431>> Acesso em: 22 de novembro de 2017.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Conceitos de acessibilidade. Disponível em: <http://www.escoladegente.org.br>>. Acesso em: 15 junho de 2018