

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

NATHASHA SHARONN BORGES BENTES MONTEIRO

**ACESSIBILIDADE COMO FATOR DETERMINANTE PARA A ESCOLHA
DO DESTINO TURÍSTICO**

**MANAUS
2018**

NATHASHA SHARONN BORGES BENTES MONTEIRO

**ACESSIBILIDADE COMO FATOR DETERMINANTE PARA A ESCOLHA
DO DESTINO TURÍSTICO**

Trabalho de Conclusão de Curso
submetido à Universidade do Estado do
Amazonas, como parte dos requisitos
necessários para a obtenção do Grau de
Bacharel em Turismo.

Orientação: Profa. Marklea da Cunha
Ferst, M.Sc.

**MANAUS
2018**

NATHASHA SHARONN BORGES BENTES MONTEIRO

**ACESSIBILIDADE COMO FATOR DETERMINANTE PARA A
ESCOLHA DO DESTINO TURÍSTICO**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à
Universidade do Estado do Amazonas, como parte
dos requisitos necessários para a obtenção do
Grau de Bacharel em Turismo.

Aprovado em __/__/__

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Helen Rita Menezes Coutinho, M.Sc.

Prof^a. Lucia Claudia Santos, Especialista

Prof^a. Marklea da Cunha Ferst, M.Sc.
(Orientadora)

A Deus por ter me dado forças para passar madrugadas escrevendo e superar as dificuldades.

À professora Marklea Ferst pelas sábias orientações, suporte e empenho neste trabalho.

A minha família e amigos que sempre me incentivaram, acreditaram em mim, compreenderam minha ausência e me deram suporte nos momentos mais desafiadores de minha vida acadêmica.

A todos aqueles que me ajudaram direta ou indiretamente, fora ou dentro da universidade para a minha formação e realização deste trabalho.

“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê.”

(Arthur Schopenhauer)

RESUMO

Considerando o fato de que a população brasileira está envelhecendo, ou seja, que há uma tendência ao crescimento da quantidade de idosos no país, e que segundo a última pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) existem no Brasil cerca de 45,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, mostra-se de suma importância a existência de acessibilidade em todas as suas formas. Em relação a isto, deve-se considerar os direitos e normas prescritos no Código de Ética Mundial para o Turismo (1999) e na Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015) no que tange a garantia do direito ao livre acesso ao turismo, lazer e atividades culturais em geral. Este estudo traz à luz uma temática pouco abordada no país, onde trata da influência da acessibilidade como fator determinante na escolha do destino turístico. A metodologia utilizada fora de natureza qualitativa; exploratória e explicativa; amostragem não probabilística; coleta de dados por questionário online; análise de dados por interpretação pautada na teoria estudada e resultados do questionário; procedimentos técnicos bibliográficos e de estudo de caso e método indutivo. Quanto aos resultados deste estudo as pessoas têm o costume de pesquisar sobre a acessibilidade de seus destinos, porém a acessibilidade não se mostra necessariamente um fator determinante na escolha do destino turístico, visto que a maioria das pessoas também alegou geralmente viajar mesmo que sem acessibilidade. Este estudo traz para o Turismo, enquanto academia, um assunto de extrema importância e pouco estudado no país, a relação entre acessibilidade e escolha do destino turístico. Esta pesquisa pode vir a inspirar outros acadêmicos e pesquisadores da área a trabalharem esta vertente, que se mostra tão atual e importante, tanto para os destinos turísticos, quanto para os turistas com deficiência e mobilidade reduzida.

Palavras-chave: Acessibilidade. Pessoa com deficiência e mobilidade reduzida. Escolha do destino turístico. Fator determinante.

ABSTRACT

Considering the fact that the Brazilian population is aging, that is, there is a tendency to increase the number of elderly people in the country, and according to the latest survey by the Brazilian Institute of Geography and Statistics (IBGE) there are about 45, 6 million people with some type of disability, the existence of accessibility in all its forms is very important. In this regard, the rights and norms prescribed in the World Code of Ethics for Tourism (1999) and the Disabled Persons Statute (2015) regarding the guarantee of the right to free access to tourism, leisure and recreation should be considered. Cultural activities in general. This study brings to light a little thematic approach in the country, where it deals with the influence of accessibility as a determining factor in the choice of tourist destination. The methodology used was of a qualitative nature; exploratory and explanatory; non-probabilistic sampling; data collection by online questionnaire; analysis of data by interpretation based on the studied theory and results of the questionnaire; technical bibliographical procedures and case study and inductive method. Regarding the results of this study, people have the habit of researching about the accessibility of their destinations, however accessibility is not necessarily a determining factor in the choice of tourist destination, since most people also claimed to travel generally even without accessibility. This study brings to Tourism, as a gym, a subject of extreme importance and little studied in the country, the relationship between accessibility and choice of tourist destination. This research may inspire other academics and researchers in the field to work on this aspect, which is so current and important, both for tourist destinations and for tourists with disabilities and reduced mobility.

Keywords: Accessibility. Disabled person and reduced mobility. Choice of tourist destination. Determinant factor.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Pirâmide da Hierarquia de Necessidades de Maslow.....	17
FIGURA 2 – População residente por tipo e severidade de deficiência (milhões de habitantes), Brasil 2010.....	23
FIGURA 3 – Conceito acessível versus conceito universal.....	28
FIGURA 4 – Tipo de deficiência.....	61
FIGURA 5 – Frequência de viagens a lazer por ano	62
FIGURA 7 – Pesquisa sobre acessibilidade dos destinos turísticos.....	65
FIGURA 8 – Acessibilidade como fator determinante na escolha do destino turístico	67
FIGURA 9 – Uso das redes sociais para a escolha do destino turístico.....	69
FIGURA 10 – Influência das redes sociais para a escolha do destino turístico.....	70

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Perfil social dos respondentes da pesquisa.....	58
TABELA 2 – Número de viajantes por categoria	65

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
DU	Desenho Universal
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
Munic	Pesquisa de Informações Básicas Municipais
PCD	Pessoa com Deficiência
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
OEA	Organização dos Estados Americanos
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
WTTC	World Travel & Tourism Council

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	TURISMO.....	16
2.1	Necessidades pessoais e turismo.....	17
2.1.1	<i>Demanda turística.....</i>	19
3	ACESSIBILIDADE.....	21
3.1	Estatuto da pessoa com deficiência.....	25
3.1.1	<i>Da igualdade e da não discriminação.....</i>	34
3.1.2	<i>Direitos fundamentais.....</i>	37
3.1.3	<i>Tratados internacionais e direitos humanos.....</i>	41
4	FATORES QUE INFLUENCIAM A DEMANDA TURÍSTICA.....	44
4.1	Fatores motivadores.....	44
4.2	Fatores determinantes.....	46
4.3	Acessibilidade.....	51
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	53
5.1	Forma de abordagem.....	53
5.2	Objetivos metodológicos.....	54
5.3	Amostra.....	55
5.4	Coleta de dados.....	56
5.5	Análise dos dados.....	57
5.6	Procedimentos técnicos.....	58
5.7	Método.....	58
6	RESULTADOS.....	60
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	75
	REFERÊNCIAS.....	78

NATHASHA SHARONN BORGES BENTES MONTEIRO

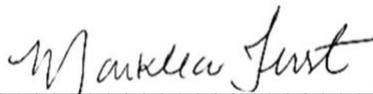
**“ACESSIBILIDADE COMO FATOR DETERMINANTE PARA A
ESCOLHA DO DESTINO TURÍSTICO”**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e aprovado, em sua forma final, pela Comissão Examinadora.

Aprovado em 14/06/2018

Nota Final = 9,8

BANCA EXAMINADORA



**Marklea Cunha Ferst, Mestra.
(Universidade do Estado do Amazonas - UEA)**



**Helen Rita Menezes Coutinho, Mestra.
(Universidade do Estado do Amazonas - UEA)**



**Lucia Claudia Barbosa Santos, Especialista.
(Universidade do Estado do Amazonas - UEA)**

1 INTRODUÇÃO

Considerando os resultados da última pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de que existem no Brasil cerca de 45,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, e também tendo em vista o fato de que a população brasileira está envelhecendo, ou seja, que há uma tendência ao crescimento da quantidade de idosos no país, mostra-se de suma importância a existência de acessibilidade em todas as suas formas.

A importância da acessibilidade em uma sociedade está pautada na questão de assegurar os direitos das pessoas com deficiência, ou mobilidade reduzida, de modo a eliminar barreiras urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, de comunicação e informação, atitudinais e tecnológicas. Deste modo permitindo o pleno acesso a produtos, serviços e ambientes, garantindo à estas pessoas a igualdade de oportunidades em relação aos demais cidadãos.

Visto que a acessibilidade engloba diversos aspectos da vida de uma pessoa, como por exemplo educação, saúde, emprego, moradia, espaço urbano e edificado, entre outros, é extremamente importante que não haja qualquer tipo de barreira que venha a impedir a pessoa com deficiência, ou mobilidade reduzida, de realizar suas atividades. Estas pessoas têm o direito de levarem uma vida em princípio de igualdade de direitos e oportunidades com os demais, direito este que está previsto em Lei.

No que tange os direitos das pessoas com deficiência, encontra-se o de locomoção, ou seja, o direito de ir e vir, como qualquer outro indivíduo, direito este que está pautado no Código de Ética Mundial para o Turismo (1999), o qual afirma no artigo 8º, parágrafo primeiro, que turistas e visitantes devem se beneficiar da liberdade de circular no interior de seus países e de um país a outro, além de poderem ter acesso às áreas de trânsito, permanência, lugares turísticos e culturais, sem formalidades exageradas e muito menos discriminações.

Relativo a isto, torna-se dever dos gestores de cidades promoverem o cumprimento deste direito por meio de medidas de acessibilidade na urbanização de suas localidades. Este fator de locomoção e fácil acesso a equipamentos e ambientes públicos, ou privados e coletivos, tem especial valor quando se trata de cidades que trabalham com a atividade turística.

Com relação às normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade, que corresponde à supressão de barreiras de todo tipo visando uma melhor qualidade de vida para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, há o Estatuto da Pessoa com Deficiência. Este estatuto rege através de seus artigos as normas a serem cumpridas pela sociedade como um todo, em prol da plena inclusão das pessoas com deficiência (PCD) em âmbito social.

Referente aos direitos das PCD e mobilidade reduzida, o Estatuto da Pessoa com Deficiência garante estes direitos em todos os âmbitos da vida da PCD. São artigos abrangentes que procuram assegurar os plenos direitos destes indivíduos na sociedade, o que inclusive diz respeito a cultura, lazer e turismo.

Assim como todo cidadão, as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida necessitam e desejam participar de atividades de lazer e turismo, e é dever do setor público e privado que constituem a atividade turística atenderem da melhor forma estas pessoas, respeitando sempre suas especificidades. Visto que as mesmas possuem direitos assegurados em Lei e devem ser respeitados.

Cada pessoa possui motivações próprias para realizar viagens, motivações que podem ser tanto internas, como personalidade e preferências, quanto externas, como urbanização e recomendações de amigos. Deve-se considerar também que as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, da mesma forma que os demais indivíduos, também necessitam e desejam viajar.

Baseando-se na ideia de que para se fazer turismo é preciso primeiramente que o sujeito esteja disposto a isto, não basta somente ter a intenção de se fazer a viagem, visto que esta depende de “n” fatores determinantes para que de fato ocorra. Toda viagem precisa de fatores condicionantes para sua efetiva realização.

Dentre os fatores condicionantes encontra-se justamente a acessibilidade, ou seja, o fácil acesso ao destino, locomoção no destino e uso acessível de produtos, equipamentos e serviços do mesmo.

Diante do que foi abordado anteriormente, faz-se o seguinte questionamento: *Qual a importância da acessibilidade na escolha de um destino turístico?*

A motivação para realizar este estudo ocorreu baseada principalmente nas observações cotidianas da pesquisadora. Por estagiar há quase um ano no setor de

Turismo de um dos cartões-postais mais famosos e também o maior atrativo turístico de Manaus, lidando diariamente com visitantes de diferentes idades, nacionalidades e necessidades, surgiu a ideia de se fazer uma pesquisa acerca da acessibilidade.

O estágio acadêmico foi o fator que contribuiu para a escolha do tema presente, mais precisamente a experiência da pesquisadora em atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, visto que a mesma estagia em um setor que lida diretamente com o público.

Este trabalho vem discutir um tema atual e de importância latente, porém não muito investigado por pesquisadores da área de Turismo. Sabendo-se que em 2010 havia cerca de 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência no Brasil segundo a última pesquisa do IBGE e que o país está em 11^º no ranking das economias do turismo no mundo, segundo dados da *World Travel & Tourism Council* (WTTC) (2018, p. 7) é de suma importância que hajam pesquisas voltadas a acessibilidade em destinos brasileiros.

Por motivo de residência e livre acesso, esta pesquisa foi realizada em Manaus, no seu maior atrativo turístico urbano e patrimônio histórico material, Teatro Amazonas, e também pela internet, através de redes sociais e da plataforma digital *Survey Monkey*. Sua importância histórica, imponência arquitetônica e localização de fácil acesso tornam o Teatro Amazonas o atrativo turístico mais visitado, estas são características que o fizeram ser escolhido para campo de pesquisa, já que o mesmo recebe muitos visitantes ao longo do mês.

A pesquisa vem agregar conhecimento ao meio acadêmico, inspirar pesquisadores e chamar a atenção de empresários e órgãos públicos para a temática. Muito precisa ser debatido, visto que a população brasileira está em um processo de envelhecimento em que haverá mais idosos do que jovens nos próximos anos, são muitos os porquês de se pesquisar, e todos eles indiscutivelmente importantes.

Para a realização do estudo foram definidos os seguintes objetivos específicos: demonstrar os direitos da pessoa com deficiência na legislação brasileira e tratados internacionais; identificar os fatores determinantes para a escolha de um destino turístico; e identificar o perfil do turista PCD em relativo a seus hábitos de viagem a lazer. O objetivo geral deste estudo é identificar se a acessibilidade do local influencia na escolha do destino turístico.

No primeiro capítulo consta uma abordagem geral do estudo, onde encontra-se a problemática da pesquisa, objetivos, justificativa e organização do trabalho.

No segundo capítulo expõe-se a fundamentação teórica do trabalho referente aos assuntos relacionados ao Turismo. Onde primeiramente se faz uma introdução acerca do que é o turismo, conceituando-o e discorrendo a respeito do que é necessário para que o mesmo aconteça.

No terceiro capítulo inicia-se o tema acessibilidade, apresentando primeiramente os conceitos norteadores que introduzem o referido assunto, como o que é acessibilidade e o que é pessoa com deficiência, por exemplo. Vem enfatizar a importância da acessibilidade em todas as suas formas, de modo que se tenha o que À previsto em Lei na Constituição do país, a efetiva integração e independência da pessoa com deficiência e mobilidade reduzida.

No quarto capítulo iniciam-se as conceituações acerca dos fatores que influenciam a escolha do destino turístico. Esta temática fora desmembrada visando dar a devida atenção às partes que a compõem, onde se pode ver todos os tipos de fatores que podem vir a influenciar um indivíduo na escolha de sua viagem.

No quinto capítulo encontram-se os procedimentos metodológicos do estudo, onde há a forma de abordagem utilizada; objetivos metodológicos; amostra; procedimentos técnicos e métodos.

No sexto capítulo estão os resultados obtidos. Neste último capítulo há a análise dos resultados do estudo de acordo com os objetivos definidos, e na mesma sequência das perguntas do questionário utilizado para a coleta de dados.

2 TURISMO

Para que haja uma melhor compreensão do tema tratado, faz-se necessária uma introdução acerca do que é o Turismo e o que é necessário para que o mesmo aconteça. Segundo Burkart e Medlik (1981) conforme citado por Lickorish (2000, p. 10) turismo é “O fenômeno que surge de visitas temporárias (ou estadas fora de casa) fora do local de residência habitual por qualquer motivo que não seja uma ocupação remunerada no local visitado”.

Para esclarecer ainda mais o que é turismo, Santos (2010) afirma que turismo compreende um sistema de serviços com finalidade única e exclusiva de planejamento, promoção e excursão de viagem. Mas é preciso que se tenha uma infraestrutura adequada para atender aos desejos e/ou necessidades da pessoa que adquiriu o serviço, a saber: a recepção, hospedagem, consumo e atendimento às pessoas e/ou grupos oriundos de suas localidades residenciais.

Sendo uma agência especializada no mercado turístico, a Organização Mundial do Turismo (OMT) formulou um conceito de turismo para que o mesmo facilitasse a identificação e quantificação da atividade ao redor do globo. Esta definição a ajudou a criar estatísticas turísticas das instituições, associações e localidades que praticam a atividade, tornando-se referência nesta área:

O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras (OMT, 2001, p. 38).

Visto que o conhecimento científico em Turismo está em constante crescimento e aprimoramento, e sendo o turismo uma atividade complexa que necessita de fatores e agentes distintos para que a mesma ocorra, é natural que haja confusões conceituais nesta área. Um autor que deixa isto em evidência e, inclusive, não considera turismo ciência justamente por derivar de ciências diversas e não possuir um objeto de investigação definido, muito menos linguagem própria e diferente das demais áreas, Boullón afirma que:

[...] Quando são abordados temas específicos, como por exemplo, a contabilidade de um hotel, quase não há problemas, porque os profissionais contábeis utilizam técnicas e nomenclaturas gerais, [...]. Mas quando esses mesmos profissionais, para apresentar seu tema, começam a conceitualizar o fenômeno turístico, surgem muitas versões, muitos nomes diferentes para explicar e assinalar uma mesma coisa (BOULLÓN, 2002, p.15).

Mesmo que Boullón tenha razão quando alega que o turismo não é uma ciência quando comparado a outras áreas do conhecimento, faz-se necessário lembrar que muitos acadêmicos e mestres da área têm produzido conteúdo científico sobre a atividade, de modo a esclarecer cada vez mais sobre a mesma e servindo de base para outros estudos turísticos. Ainda que existam inúmeros conceitos de turismo, é importante lembrar que de regra todos possuem os três componentes básicos da atividade, o lugar, o tempo e o indivíduo sujeito da ação.

2.1 Necessidades pessoais e turismo

Sabe-se que para que o turismo aconteça, é essencial que haja os três componentes básicos: lugar, tempo e o sujeito da ação, mas é de suma importância que se considere principalmente e, antes de tudo, os fatores pessoais como força motriz da atividade turística.

Sendo o turismo um ato praticado pelo sujeito turista, este obedece a motivações diversas, que variam em função da personalidade deste, do seu cotidiano, tipo de trabalho, nível de escolaridade, posição na sociedade, visão de mundo e de sua cultura. São essas motivações que determinam que tipo de produto turístico esse turista vai escolher, que tipo de turista ele vai ser e qual será o seu comportamento na destinação turística (M. BARRETTO, R. BURGOS e FRENKEL, 2003).

Geralmente os estudos de motivações turísticas tomam como referência a conhecida escala hierárquica das necessidades humanas de Maslow, visto que a mesma mostra, de forma simplificada, desde os níveis mais básicos de necessidade, no caso as biológicas, até as de maior nível, complexas e mais relacionadas com a auto realização, como pode ser observado na imagem a seguir:

Figura 1- Pirâmide da Hierarquia de Necessidades de Maslow.



Fonte: Nova Escola de Marketing, 2016.

Dias e Aguiar (2002) esclarecem que as necessidades humanas podem ser tanto biológicas como psicológicas. Nas biológicas incluem-se as necessidades de segurança, reconhecimento, afeto, amor etc. Teoricamente, as pessoas agem, ou tomam uma decisão, apenas quando percebem que existe ou que surgiu uma necessidade, isto é, no momento em que se conscientizam de que há uma distância entre a situação real em que estão vivendo e a situação ideal. A necessidade que faz com que as pessoas procurem um copo com água para beber quando sentem sede é um exemplo da situação descrita. Uma analogia pode ser feita para o turismo: as pessoas procuram viajar para satisfazer uma necessidade que estão sentindo. Fazendo com que o turismo ocorra.

Também é válido ressaltar quanto a este assunto que os iminentes turistas têm necessidades comuns aos seres humanos (conforme escala de Maslow). A isso devem-se acrescentar a percepção dessa necessidade, as destinações turísticas reais e o imaginário da destinação a partir do sujeito. Quando o imaginário da destinação coincide com a percepção da necessidade, produz-se a motivação. Os turistas estão motivados para viajar a uma determinada destinação quando imaginam que ela atenderá às suas necessidades (BARRETTO, BURGOS, *et al.*, 2003).

2.1.1 Demanda turística

Ao se falar sobre necessidades comuns aos seres humanos, faz-se necessária a conceituação de demanda turística, pois esta compreende os indivíduos cujas necessidades incluem o consumo e a experiência de lugares.

Sabendo-se que demanda é a procura por algo, seja isto produto ou serviço, pode-se dizer que no turismo existe, primeiro, tanto a demanda que satisfaz as necessidades humanas de viajar como, segundo, a procura por certos destinos ou atividades específicas. Para o segundo caso, devem ser considerados os fatores como, por exemplo, hospedagem, transporte, entretenimento ou vivência de uma determinada cultura (DIAS e AGUIAR, 2002).

Para complementar o conceito de demanda turística, é importante citar dois dos mais reconhecidos autores da área, Lohmann e Netto (2008, p. 237) afirmam que:

A demanda turística é, portanto, o total de pessoas participando em atividades turísticas, quantificando como o número de chegadas ou saídas de turistas, valor em dinheiro gasto ou outros dados estatísticos. Fatores a influenciar a demanda turística incluem seu poder econômico, sua disponibilidade de férias e outros **fatores motivadores**. Algumas mudanças na região de origem, como crises econômicas ou políticas, podem afetar a probabilidade de turistas viajarem. Pelo lado da **oferta**, variações no **preço** em relação a destinos e serviços similares, falta de opções de **transportes** e diversidade de **produtos turísticos**, entre outros, podem afetar a demanda turística para um determinado destino.

Com isto fica claro o que representa a demanda turística, aqueles indivíduos que têm, em algum nível, interesse em participar de atividades de turismo. Desta forma, a demanda pode ser caracterizada de acordo com sua vontade e, tão importante quanto, disponibilidade, pois não basta ter o desejo de viajar, tem de haver tempo ocioso para se fazer turismo.

Sabendo-se que a demanda se caracteriza com base no tempo livre e interesse do indivíduo, é importante lembrar que sem dinheiro não há como participar das atividades as quais o sujeito está interessado. Para realizar viagens de turismo é essencial que além de tempo livre e interesse haja dinheiro para isto, pois tratando-se de viagens, o gasto é iminente. Claro que há casos em que o consumidor e cliente

são pessoas diferentes, como quando quem paga as contas é a empresa e quem consome é seu funcionário, ou quando pais arcam com as despesas de seus filhos que estão no exterior por meio de cartão de crédito.

Sendo a demanda turística caracterizada desta forma, Dias e Aguiar (2002) alegam que esta pode, também, ser classificada como real ou potencial. Por demanda potencial entende-se aquela que representa todas as pessoas capazes de viajar, isto é, aquelas que tenham condições financeiras, físicas e psicológicas, isto é, estejam dispostas ou desejem fazer turismo. A demanda real é praticada por pessoas que efetivamente viajam.

No livro “Teoria do Turismo: conceitos, modelos e sistemas” Lohmann e Netto (2008, p. 238) classificam esta demanda, atribuindo novas categorias, inclusive:

- demanda real – aquela que efetivamente está viajando, facilmente mensurável, e que compreende as estatísticas de turismo;
- demanda reprimida ou suprimida – aquela que quer viajar, mas está impedida por várias razões. Pode ser subdividida em:
- demanda potencial – é aquela demanda reprimida que irá viajar mais cedo ou mais tarde, mas que não pode viajar imediatamente, ou quando gostaria de fazê-lo por fatores próprios que a impedem, tais como não-disponibilidade de férias ou o fato de ainda estar juntando dinheiro para viajar;
- demanda deferida – é aquela que, por problemas com fornecedores (e.g. falta de lugar nos meios de hospedagens ou nas empresas transportadoras) ou pelo clima (e.g. nevasca), entre outros, termina tendo que adiar a viagem para uma outra data. Kotler & Armstrong (1993) chamaram esse tipo de demanda também como demanda excede a oferta de um produto ou serviço;
- não-demanda – gostaria de poder viajar, mas nunca terá disponibilidade para tal (falta de dinheiro, saúde, tempo etc.).

Nota-se que a demanda turística é complexa e diversificada, isso se dá ao fato de a mesma depender de certos fatores intrínsecos a prática da atividade turística. Eis que estes elementos determinam se será ou não possível a realização da referida viagem, sendo inclusive fatores externos a intervenção do homem, em que muitas vezes resta ao viajante apenas esperar a tempestade passar, por exemplo.

3 ACESSIBILIDADE

Ao longo da vida todo indivíduo está sujeito a algum tipo de limitação, seja ela temporária ou permanente (SMITH, AMORIM, & SOARES, 2013). As pessoas de modo geral não costumam pensar muito sobre isto, mesmo desejando ter uma vida longa, não passa pela mente delas a ideia de limitação em seu cotidiano, o que é compreensível pois tende-se a imaginar sempre que tudo ocorrerá bem e que nunca passarão por situações que “os outros” passam. Quando se fala a respeito de acessibilidade, geralmente é comum imaginá-la apenas traduzida em meio físico, como rampas e barras para apoio em banheiros para usuários de cadeira de rodas, por exemplo, por ser justamente o tipo de acessibilidade que normalmente encontra-se em ambientes públicos e ou privados de uso coletivo.

A acessibilidade é um atributo essencial do ambiente que garante a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Deve estar presente nos espaços, no meio físico, no transporte, na informação e comunicação, inclusive nos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como em outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na cidade como no campo (BRASIL, 2018). O artigo 3º do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015) considera acessibilidade:

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;

Nota-se na citação acima que o governo reconhece todo tipo de acessibilidade, seja referente a equipamentos urbanos, tecnologias, serviços ou informações, sejam estes públicos ou privados. As pessoas com deficiência e mobilidade reduzida não devem se sentir impedidas de realizar atividades comuns a todos, é previsto em lei que em todo e qualquer espaço, seja ele físico ou virtual, haja a possibilidade de que qualquer pessoa consiga usufruir do mesmo com autonomia e segurança.

Apesar de sua inegável relevância, este é um tema ainda pouco difundido. Considerando que a acessibilidade gera resultados sociais positivos e contribui para

o desenvolvimento inclusivo e sustentável, sua implementação é fundamental, dependendo, porém, de mudanças culturais e atitudinais. Desta forma, as decisões governamentais e as políticas públicas e programas são indispensáveis para impulsionar uma nova forma de pensar, de agir, de construir, de comunicar e de utilizar recursos públicos para garantir a realização dos direitos e da cidadania das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida (BRASIL, 2018).

Falar sobre acessibilidade é tratar dos direitos de dois grupos da sociedade que frequentemente perdem seu espaço no cotidiano, respectivamente: pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida. Quando se diz respeito a estes grupos, há de ter-se em mente que os mesmos necessitam de toda uma estrutura específica que os atenda de maneira eficiente, minimizando toda e qualquer barreira que os impeça de realizarem suas atividades e exercerem sua cidadania. Para que haja um entendimento sobre este tema, é necessário que se conceitue o que vem a ser uma pessoa com deficiência e mobilidade reduzida. Quanto ao conceito de pessoa com deficiência o segundo artigo da Lei nº 13.146 esclarece:

Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Como visto no artigo acima existem quatro tipos de deficiência: física, mental, intelectual e sensorial. As pessoas com deficiência, conhecidas também como PCD apresentam impedimentos nas funções e nas estruturas do corpo, o que acarretam certas limitações no desempenho de atividades, além de dificuldades interpessoais. Devido as particularidades das PCD e dependendo da acessibilidade, ou a falta dela, nos ambientes, tecnologias, equipamentos e serviços, estas pessoas podem deixar de fazerem o que desejam, não tendo a liberdade de escolha como a maioria da população.

Dischinger (2012, apud ROMANINI e MARTINS, 2014, p. 4-5) agrupou os tipos de deficiência e dividiu-os em quatro grupos diferentes de acordo com suas características:

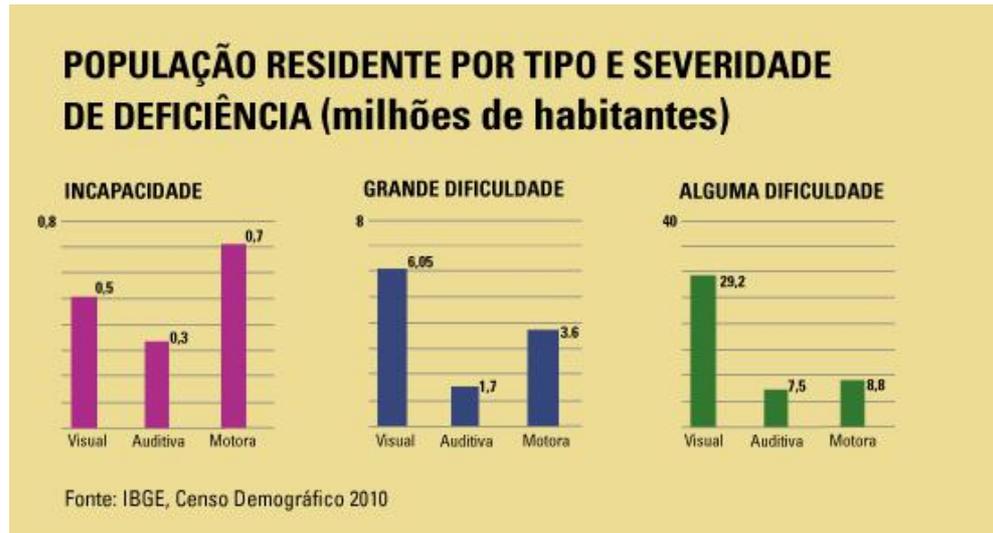
- Deficiências Físico-Motoras: São aquelas que alteram a capacidade de motricidade geral que as impossibilitam na realização de qualquer

movimento, são causadas por fatores genéticos, fatores virais, entre outros. Por exemplo, uma pessoa que sofreu um trauma medular, pode apresentar entre outros problemas, a paraplegia ou tetraplegia dependendo da região em que a medula foi afetada.

- Deficiências Sensoriais: São as deficiências que se caracterizam pelo não funcionamento (total ou parcial) de algum dos cinco sentidos, que impossibilitam a percepção do indivíduo, gerando dificuldade em perceber diferentes tipos de informação ambiental. Adota-se aqui a classificação proposta por Gibson (1966) dos sistemas perceptivos em: orientação, háptico, visual, auditivo e paladar-olfato. No Brasil as alterações nos sistemas de orientação, háptico e paladar-olfato não são classificados legalmente como deficiência.
- Deficiências Cognitivas: É a deficiência referente à dificuldade ou falta de compreensão e recebimento de informações recebidas, ela pode dificultar o aprendizado e aplicação do entendimento, a comunicação com outras pessoas, ainda dificultando a concentração na execução de tarefas mesmo as mais simples. Muitas vezes o indivíduo necessita da ajuda de outras pessoas no auxílio das atividades e até de convívio social. A exclusão dessas pessoas da sociedade acaba dificultando ainda mais o seu desenvolvimento intelectual e social.
- Deficiências Múltiplas: É quando o indivíduo mostrar-se com duas ou mais deficiências, sejam deficiências intelectuais e físicas, ou ambas combinadas. Elas podem estar associadas a uma deficiência sensorial e físico-motora. O ambiente para pessoas de deficiências múltiplas deve atender os requisitos necessários para cada tipo, integrado, mas procurando evitar conflitos.

Segundo o último Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) realizado em 2010, cerca de 45,6 milhões de pessoas declararam ter pelo menos um tipo de deficiência, seja do tipo visual, auditiva, motora ou intelectual. Mesmo representando 23,9% da população brasileira em 2010, estas pessoas não vivem em uma sociedade adaptada. Isto pode ser visto ao se analisar os resultados da Pesquisa de Informações Básicas Municipais (Munic) de 2014, onde apresenta que a maioria das prefeituras não promove políticas de acessibilidade, tais como lazer para pessoas com deficiência (78%), turismo acessível (96,4%) e geração de trabalho e renda ou inclusão no mercado de trabalho (72,6%) (IBGE, 2018). O gráfico abaixo mostra os resultados do último censo:

Figura 2 – População residente por tipo e severidade de deficiência (milhões de habitantes), Brasil 2010.



Fonte: IBGE Censo Demográfico, 2010.

Mesmo tendo, por qualquer motivo, dificuldade em movimentar-se, permanente ou temporariamente, as pessoas com mobilidade reduzida não se enquadram no conceito de pessoa com deficiência. Estas possuem características próprias:

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 (BRASIL, Decreto nº 5.296 de 2 de dez de 2004)

Ainda conceituando pessoas com mobilidade reduzida tem-se o inciso IX da Lei nº 13.146 de 6 de julho de 2015, sendo este conceito uma atualização do conhecido anteriormente, onde cita quais os tipos de pessoas pertencentes a este grupo. Este inciso as define como:

IX – pessoa com mobilidade reduzida: aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso;

Neste grupo de pessoas com mobilidade reduzida estão os idosos, gestantes, obesos, crianças, indivíduos que sofreram algum tipo de acidente e encontram-se em dificuldades de locomoção e pessoas com restrições temporárias ou até mesmo permanentes das mais variadas. Mesmo que este grupo não apresente dificuldades

com o mesmo grau de severidade das PCD, ainda sim necessitam de estruturas, equipamentos e serviços adaptados as suas necessidades.

Ainda que as pessoas com deficiência tenham dificuldades em níveis diferentes das pessoas com mobilidade reduzida, geralmente ambos os grupos usufruem das mesmas adaptações em ambientes, equipamentos e serviços. Uma adaptação feita em um banheiro público pode tanto facilitar o acesso de usuários de cadeira de rodas como também de pessoas obesas, por exemplo. Assim como rampas nas calçadas facilitam a locomoção de pessoas idosas, usuários de muletas, cadeira de rodas e deficientes visuais.

3.1 Estatuto da pessoa com deficiência

Com o intuito de garantir a devida participação das pessoas com deficiência na sociedade, o Congresso Nacional instituiu a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), Lei nº 13.146, em 6 de julho de 2015. Vale ressaltar que esta Lei está baseada na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, conforme pode ser visto no artigo 1º da Constituição do referido ano:

Art. 1º 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.

Parágrafo único. Esta Lei tem como base a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, ratificados pelo Congresso Nacional por meio do Decreto Legislativo no 186, de 9 de julho de 2008, em conformidade com o procedimento previsto no § 3º do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, em vigor para o Brasil, no plano jurídico externo, desde 31 de agosto de 2008, e promulgados pelo Decreto no 6.949, de 25 de agosto de 2009, data de início de sua vigência no plano interno (BRASIL, Decreto n. 13.146, de 6 de jul de 2015).

É importante lembrar que o compromisso com uma sociedade igual e justa se expressa somente com a criação de planos, políticas e ações governamentais e civis,

que propiciem oportunidades e condições favoráveis de acesso e participação para todos os indivíduos, respeitando e valorizando suas diferenças e necessidades (Neves, 2010).

A presente Constituição referente a acessibilidade e a promoção dos direitos das pessoas com deficiência baseia-se principalmente no direito constitucional de igualdade, artigo 5º de 1988, que trata de maneira genérica este princípio, desta forma a atual constituição é considerada uma consumação do mesmo (Neves, 2010). Ainda segundo este artigo:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade privada, nos termos seguintes. (BRASIL. Constituição 1988).

O princípio da igualdade é considerado como a matriz da Lei nº 13.146 onde salienta-se que todos os cidadãos possuem os mesmos direitos, sem distinção alguma. Através desta premissa vem a preocupação com a efetivação disto, visando o benefício das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida na sociedade. Portanto, para que haja a devida execução desta norma são necessários mecanismos, condições para a realização da mesma.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência rege através de seus artigos os diversos direitos destas pessoas em todas as temáticas que abrangem a vivência de um cidadão, de modo a assegurar que as mesmas tenham seus direitos respeitados como dos demais indivíduos.

Com a definição do que é uma pessoa com deficiência, surge a necessidade de se entender como é avaliada aquela que se autodenomina pertencente a este grupo, quais critérios e características são considerados na hora da avaliação da deficiência. Segundo o artigo 2º são considerados:

- I – os impedimentos nas funções e nas estruturas do corpo;
- II – os fatores socioambientais, psicológicos e pessoais; III
- a limitação no desempenho de atividades; e

IV – a restrição de participação (BRASIL, Decreto n. 13.146, de 6 de jul de 2015).

Assim como se ter conhecimento sobre as características de uma pessoa com deficiência ajuda em sua identificação na sociedade, tão importante quanto isto é justamente definir-se quais os tipos de empecilhos que podem vir a obstruir o livre desempenho e vivência destas pessoas. Deste modo a Constituição descreve exatamente o que impede que a PCD realize suas atividades, sejam elas rotineiras ou não. Esta descrição encontra-se no capítulo I, artigo 3º e inciso IV da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência:

IV – barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;

b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;

c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;

d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;

e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;

f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias (BRASIL, Decreto n. 13.146, de 6 de jul de 2015).

Nota-se de acordo com a citação acima que existem seis tipos de barreiras que podem reduzir ou mesmo impedir o alcance, mobilidade e participação das PCD em diversos ambientes, situações e atividades. Todos os tipos de entraves foram agrupados nestas seis categorias, sendo respectivamente: barreiras urbanísticas; barreiras arquitetônicas; barreiras nos transportes; barreiras nas comunicações e informações; barreiras atitudinais e barreiras tecnológicas. É através destas definições de tudo o que pode vir a ser um empecilho na vida de uma pessoa com deficiência,

que são tomadas as devidas providências de adaptações urbanísticas, arquitetônicas, em serviços e equipamentos.

De maneira a reduzir ou eliminar as barreiras no cotidiano das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida é utilizado o Desenho Universal (DU). Segundo a Constituição (2015) desenho universal é a “concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva”. Portanto, entende-se por desenho universal os ambientes, produtos e serviços que são feitos de maneira a serem usados por todos os indivíduos, que sejam acessíveis a todos e de forma inclusiva, sem necessidade de adaptações posteriores.

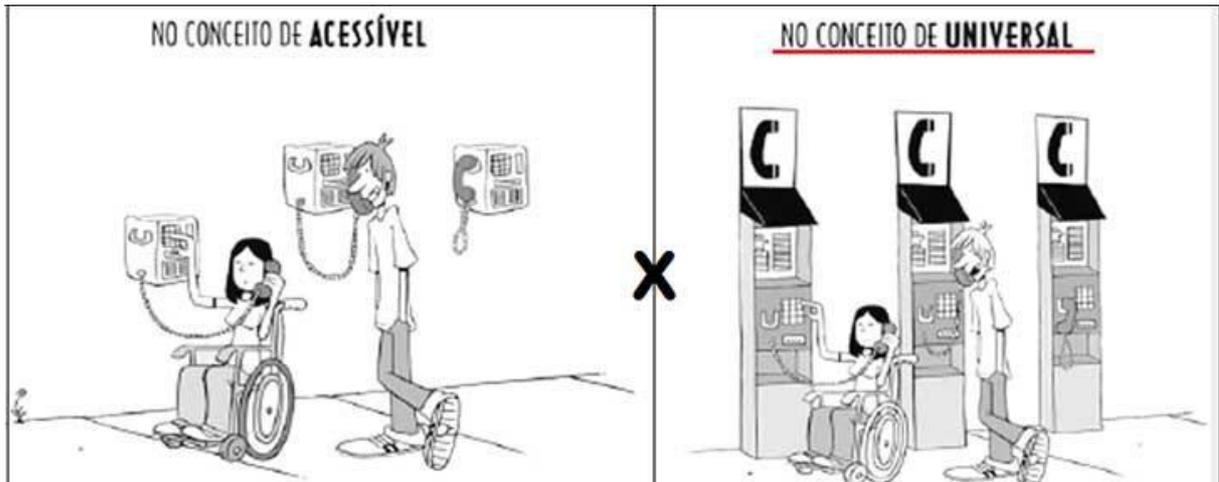
O termo Universal Design (Desenho Universal) foi criado no ano de 1985 nos Estados Unidos pelo arquiteto e designer Ronald Mace. Este arquiteto contraiu poliomielite na infância e locomovia-se em uma cadeira de rodas com auxílio de um respirador artificial (STORY et al., 1998 apud STAUT, 2014). Mace defendeu, juntamente com outros arquitetos e designers aos quais se uniu, a ideia de que desenho universal e desenho livre de barreiras são processos diferenciados, isto porque um projeto livre de barreiras é feito especificamente a pessoas com deficiências e não a todas as pessoas (OSTROFF, 2001 apud STAUT, 2014, p. 24).

Ronald Mace e os demais arquitetos, designers, engenheiros e pesquisadores da área difundiram a ideia de desenho universal. Sob o ponto de vista deles, o fato de se criar ambientes e produtos *barrier-free* (livres de barreiras) especificamente para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida seria dispendioso, não teria design atraente ao passo que também seria segregador. Ele ainda afirma que as alterações em equipamentos, serviços e ambientes feitas para estes grupos específicos da sociedade são livremente utilizadas pelas demais pessoas, ou seja, tanto as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida quanto aquelas que não possuem deficiência utilizam os mesmos espaços e produtos:

Early on, advocates of barrier-free design and architectural accessibility recognized the legal, economic, and social power of a concept that addressed the common needs of people with and without disabilities. As architects began to wrestle with the implementation of standards, it became apparent that segregated accessible features were "special," more expensive, and usually ugly. It also became apparent that many of the environmental changes needed to accommodate people with disabilities actually benefited everyone.

Recognition that many such features could be commonly provided and thus less expensive, unlabeled, attractive, and even marketable, laid the foundation for the universal design movement (STORY, MUELLER & MACE, 1998, p. 10).

Figura 3- Conceito acessível versus conceito universal.



Fonte: Fórum da Construção, 2018.

O grupo de profissionais responsáveis pela difusão do termo desenho universal desenvolveram *The Principles of Universal Design* (Os Princípios do Desenho Universal). São exatamente sete princípios que regem a forma de como se deve projetar ambientes e produtos, fazendo a inclusão logo na etapa projetual, evitando que haja adaptações posteriores e específicas para as pessoas com deficiência. Consequentemente não havendo diferenciação, ou mesmo segregação, destas pessoas quando comparadas aos outros. Segundo Story et al. (1998, p. 33) os Princípios do Desenho Universal possuem nome, definição e diretrizes:

The Principles of Universal Design (The Center for Universal Design, 1997) developed by this group are presented here in the following format:

name of the principle, intended to be a concise and easily remembered statement of the key concept embodied in the principle;

definition of the principle, a brief description of the principle's primary directive for design; and

guidelines, a list of the key elements that should be present in a design that adheres to the principle. (Note: all guidelines may not be relevant to all designs.)

Conforme o texto acima os **nomes** dos princípios levam os conceitos-chave destes, sendo facilmente memorizados; as **definições** correspondem a descrição do principal fundamento do princípio, e por último as **diretrizes**, estas são a lista de elementos essenciais que devem estar presentes em um desenho (projeto) referente ao princípio pertencente, sendo o mais próximo possível do mesmo.

No que diz respeito aos princípios em si, é importante destacar cada um dos sete para que haja uma maior compreensão sobre este assunto:

PRINCIPLE ONE: Equitable Use The design is useful and marketable to people with diverse abilities.

Guidelines:

- 1a. Provide the same means of use for all users: identical whenever possible; equivalent when not.
- 1b. Avoid segregating or stigmatizing any users.
- 1c. Make provisions for privacy, security, and safety equally available to all users.
- 1d. Make the design appealing to all users.

O primeiro princípio trata do uso e comércio equitativo de objetos e ambientes por pessoas de habilidades diversas. Suas diretrizes são respectivamente: 1a - fornecer os mesmos meios de uso para todos os usuários: idêntico sempre que possível; equivalente quando não; 1b - evitar segregar ou estigmatizar quaisquer usuários; 1c - fazer provisões para privacidade e segurança igualmente disponíveis para todos os usuários, e por último 1d - fazer o design atraente para todos os usuários (STORY et al., 1998, p. 34, tradução nossa).

Quanto ao segundo princípio:

PRINCIPLE TWO: Flexibility in Use The design accommodates a wide range of individual preferences and abilities.

Guidelines:

- 2a. Provide choice in methods of use.
- 2b. Accommodate right- or left-handed access and use.
- 2c. Facilitate the user's accuracy and precision.

2d. Provide adaptability to the user's pace.

Este segundo princípio trata da flexibilidade no uso, onde o design deve considerar uma ampla gama de preferências e habilidades individuais. Suas diretrizes são respectivamente: 2a - fornecer opções em métodos de uso; 2b – tornar cômodo o acesso e uso com a mão direita ou esquerda; 2c -facilitar a precisão e precisão do usuário, e por último 2d - proporcionar adaptabilidade ao ritmo do usuário (STORY et al., 1998, p. 34, tradução nossa).

Quanto ao terceiro princípio:

PRINCIPLE THREE: Simple and Intuitive Use Use of the design is easy to understand, regardless of the user's experience, knowledge, language skills, or current concentration level.

Guidelines:

3a. Eliminate unnecessary complexity.

3b. Be consistent with user expectations and intuition.

3c. Accommodate a wide range of literacy and language skills.

3d. Arrange information consistent with its importance.

3e. Provide effective prompting and feedback during and after task completion.

O terceiro princípio possui uma diretriz a mais que os anteriores, este discorre sobre o uso simples e intuitivo, isto é, o uso do design é fácil de entender, independentemente da experiência, do conhecimento, das habilidades linguísticas ou do nível de concentração atual do usuário. Suas diretrizes são: 3a - eliminar a complexidade desnecessária; 3b - ser consistente com as expectativas e intuição do usuário; 3c - acomodar uma ampla gama de habilidades de alfabetização e linguagem; 3d - organizar informações consistentes com sua importância, e por último 3e - fornecer sugestões e comentários eficazes durante e após a conclusão da tarefa (STORY et al., 1998, p. 34, tradução nossa).

A respeito do quarto princípio:

PRINCIPLE FOUR: Perceptible Information The design communicates necessary information effectively to the user, regardless of ambient conditions or the user's sensory abilities.

Guidelines:

- 4a. Use different modes (pictorial, verbal, tactile) for redundant presentation of essential information.
- 4b. Maximize "legibility" of essential information.
- 4c. Differentiate elements in ways that can be described (i.e., make it easy to give instructions or directions).
- 4d. Provide compatibility with a variety of techniques or devices used by people with sensory limitations.

Este princípio descreve a informação perceptível, ou seja, quando o design comunica efetivamente informações necessárias ao usuário, independentemente das condições do ambiente ou das habilidades sensoriais do mesmo. Suas diretrizes são: 4a - usar modos diferentes (pictórico, verbal, tátil) para apresentação redundante de informações essenciais; 4b - maximizar a "legibilidade" de informações essenciais; 4c - diferenciar os elementos de maneiras que possam ser descritas (ou seja, facilitar dar instruções ou instruções), e por último 4d - fornecer compatibilidade com uma variedade de técnicas ou dispositivos usados por pessoas com limitações sensoriais (STORY et al., 1998, p. 34, tradução nossa).

No que tange o quinto princípio:

PRINCIPLE FIVE: Tolerance for Error The design minimizes hazards and the adverse consequences of accidental or unintended actions.

Guidelines:

- 5a. Arrange elements to minimize hazards and errors: most used elements, most accessible; hazardous elements eliminated, isolated, or shielded.
- 5b. Provide warnings of hazards and errors.
- 5c. Provide fail safe features.
- 5d. Discourage unconscious action in tasks that require vigilance.

O quinto princípio discorre a respeito da tolerância ao erro. O design deve minimizar os riscos e as consequências adversas, de ações acidentais ou não

intencionais de uso indevido. Suas diretrizes são respectivamente: 5a - organizar elementos para minimizar perigos e erros: elementos mais usados, mais acessíveis; elementos perigosos eliminados, isolados ou protegidos; 5b - fornecer avisos de perigos e erros; 5c - fornecer recursos seguros contra falhas, e por último 5d - desencorajar ações inconscientes em tarefas que exijam vigilância (STORY et al., 1998, p. 35, tradução nossa).

Sobre o sexto e penúltimo princípio:

PRINCIPLE SIX: Low Physical Effort The design can be used efficiently and comfortably and with a minimum of fatigue.

Guidelines:

- 6a. Allow user to maintain a neutral body position.
- 6b. Use reasonable operating forces.
- 6c. Minimize repetitive actions.
- 6d. Minimize sustained physical effort.

Este penúltimo princípio descreve como deve ser um espaço ou objeto com baixo esforço físico, isto é, o design pode ser usado de forma eficiente e confortável e com um mínimo de fadiga. Suas diretrizes são respectivamente: 6a - permitir que o usuário mantenha uma posição neutra; 6b – que o usuário use forças operacionais razoáveis; 6c - minimizar ações repetitivas, e por último 6d - minimizar o esforço físico sustentado (STORY et al., 1998, p. 35, tradução nossa).

No que se refere ao sétimo e último princípio:

PRINCIPLE SEVEN: Size and Space for Approach and Use Appropriate size and space is provided for approach, reach, manipulation, and use regardless of user's body size, posture, or mobility.

Guidelines:

- 7a. Provide a clear line of sight to important elements for any seated or standing user.
- 7b. Make reach to all components comfortable for any seated or standing user.
- 7c. Accommodate variations in hand and grip size.

7d. Provide adequate space for the use of assistive devices or personal assistance.

O último princípio discorre acerca do tamanho e espaço de aproximação e uso. Trata do tamanho e espaço adequados fornecidos para abordagem, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo, postura ou mobilidade do usuário. Suas diretrizes são: 7a - fornecer uma linha de visão clara para elementos importantes para qualquer usuário sentado ou em pé; 7b - tornar o alcance de todos os componentes confortável para qualquer usuário sentado ou em pé; 7c - acomodar variações no tamanho da mão e do punho, e por último 7d - fornecer espaço adequado para o uso de dispositivos auxiliares ou assistência pessoal (STORY et al., 1998, p. 35, tradução nossa).

Com base em tudo que fora visto anteriormente sobre desenho universal entende-se que o mesmo tem como objetivo fundamental garantir a acessibilidade em todas as suas formas, respeitando o ser humano através do reconhecimento e consideração de suas características particulares, garantindo por meio de princípios próprios que os espaços e produtos sejam criados e projetados para o livre uso de qualquer pessoa, seja ela deficiente ou não. Deste modo efetivando a inclusão das PCD e mobilidade reduzida.

3.1.1 *Da igualdade e da não discriminação*

No capítulo II do Estatuto da Pessoa com Deficiência encontram-se artigos que discorrem acerca do direito à igualdade e a não discriminação das pessoas com deficiência no país. De acordo com o artigo 4º deste capítulo “Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação” (BRASIL, Decreto n. 13.146, de 6 de jul de 2015). Este grupo da sociedade está amparado por lei quando se trata do exercício de sua cidadania em igualdade de direitos com os demais indivíduos, não devendo haver qualquer tipo de segregação aos mesmos.

No que tange este tema é necessário se ter conhecimento do que é discriminação. Segundo este estatuto:

§ 1o Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.

Entende-se por discriminação todo e qualquer tipo de diferenciação, restrição ou mesmo exclusão relativa a pessoa com deficiência, seja por ação ou omissão, em razão da deficiência da mesma. Quanto a isto, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência afirma (2012, p. 27):

‘Discriminação por motivo de deficiência’ significa qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro. Abrange todas as formas de discriminação, inclusive a recusa de adaptação razoável;

Em relação aos conceitos de discriminação por motivo de deficiência aqui citados fica claro que as pessoas com deficiência devem ser assistidas da melhor maneira possível, nas mais diversas situações em que estejam. É dever da sociedade estar sempre atenta as necessidades deste grupo, procurando sanar possíveis problemas que possam impedir que pessoas com deficiência e mobilidade reduzida participem de atividades em geral e se locomovam. Este grupo deve ter o mesmo poder de escolha dos demais cidadãos, seja para ir a lugares, consumir produtos ou constituir família, por exemplo. Eles têm, perante a lei, o direito à igualdade de oportunidades com os demais, isto claro, sem nenhum tipo de discriminação.

O artigo 5º do II capítulo da Lei 13.146 trata a respeito da proteção das pessoas com deficiência, citando inclusive quais os grupos mais vulneráveis:

Art. 5o A pessoa com deficiência será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante.

Parágrafo único. Para os fins da proteção mencionada no *caput* deste artigo, são considerados especialmente vulneráveis a criança, o adolescente, a mulher e o idoso, com deficiência.

Neste artigo citado acima o Estado especifica todos os tipos de tratamentos aos quais a pessoa com deficiência não deve vivenciar, estando assim protegida por lei a ter sempre um tratamento digno. Logo em seguida, em parágrafo único, há uma ênfase nos grupos que são considerados vulneráveis na sociedade, sendo respectivamente: crianças; adolescentes; mulheres e idosos.

O artigo 7º declara que é dever de todos os cidadãos a comunicação às autoridades caso haja qualquer tipo de descumprimento ou ameaça aos direitos das pessoas com deficiência. No caso a população deve ser de certa forma fiscalizadora, procurando sempre zelar pelo bem-estar e direitos civis das PCD:

Art. 7o É dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência.

Parágrafo único. Se, no exercício de suas funções, os juízes e os tribunais tiverem conhecimento de fatos que caracterizem as violações previstas nesta Lei, devem remeter peças ao Ministério Público para as providências cabíveis (BRASIL, Decreto n. 13.146, de 6 de jul de 2015).

No que concerne a esta parte fiscalizadora dos direitos civis, o artigo 8º vem frisar que toda a sociedade é responsável pela garantia da prioridade na efetivação dos direitos das pessoas com deficiência em todos os âmbitos de sua vida. Este artigo ainda destaca quais os atores que devem cuidar do cumprimento do que está prescrito em lei e cita todos os direitos da PCD:

Art. 8o É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo

Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico (BRASIL, Decreto n. 13.146, de 6 de jul de 2015).

Com o artigo 8º é possível se ter noção da abrangência dos direitos destinados ao deficiente. Baseado na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência o Estado elaborou o Estatuto da Pessoa com Deficiência que traz os direitos das pessoas com deficiência separados por artigos e de maneira detalhada, visando assegurar o cumprimento destes. Inclusive como método de fiscalização e garantia do cumprimento destes direitos é dada ênfase no fato de que o Estado, família e sociedade em geral são igualmente responsáveis pela concretização de cada direito assegurado pela Constituição.

3.1.2 *Direitos fundamentais*

Os direitos fundamentais são aqueles que todo cidadão possui, são os primordiais, essenciais à vida. Eles constituem o Título II – Dos Direitos Fundamentais. Os artigos deste título tratam de diversas temáticas da vida de uma pessoa, sendo assim muito abrangentes, e por vezes detalhistas quanto as suas normas. São normas estas que regem a vida, o cotidiano das pessoas, sendo neste caso, as que possuem deficiência.

Começando os direitos fundamentais da Constituição se tem o primeiro capítulo. Neste capítulo quatro artigos discorrem acerca do direito à vida das pessoas com deficiência, conforme pode ser visto:

Art. 10. Compete ao poder público garantir a dignidade da pessoa com deficiência ao longo de toda a vida.

Parágrafo único. Em situações de risco, emergência ou estado de calamidade pública, a pessoa com deficiência será considerada vulnerável, devendo o poder público adotar medidas para sua proteção e segurança.

Segundo o artigo citado acima entende-se que é dever do Estado zelar pela vida das pessoas com deficiência, sempre as protegendo em situações de risco,

emergência e calamidade, como por exemplo catástrofes naturais, ou mesmo outras situações que ponham em risco a vida destes cidadãos. Vale ressaltar que as pessoas com deficiência pertencem ao grupo de cidadãos considerados vulneráveis perante a Constituição, deste modo elas têm uma atenção especial do Estado.

O capítulo IX versa a respeito do Direito à Cultura, ao Esporte, ao Turismo e ao Lazer, assim como nos demais direitos, os artigos presentes neste capítulo visam a igualdade de oportunidades em relação aos demais indivíduos da sociedade:

Art. 42. A pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, sendo-lhe garantido o acesso:

I – a bens culturais em formato acessível;

II – a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas em formato acessível; e

III – a monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos.

[...]

Art. 43. O poder público deve promover a participação da pessoa com deficiência em atividades artísticas, intelectuais, culturais, esportivas e recreativas, com vistas ao seu protagonismo

[...]

Art. 44. Nos teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares, serão reservados espaços livres e assentos para a pessoa com deficiência, de acordo com a capacidade de lotação da edificação, observado o disposto em regulamento.

[...]

Art. 45. Os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor

[...]

(BRASIL, Decreto n. 13.146, de 6 de jul de 2015).

No que diz respeito ao capítulo IX do Estatuto são quatro artigos que versam acerca dos direitos das pessoas com deficiência voltados para as áreas de cultura, esporte e turismo. Quanto a questão cultural, as PCD devem ter acesso a bens culturais em formato acessível, teatro, cinema, programas de televisão, entre outras atividades culturais. Vale ressaltar que o poder público veda qualquer tipo de obra intelectual que se recuse estar em formato acessível, pois seria uma forma de

discriminação, uma barreira ao usufruto de material cultural. Isto confere inclusive ao segundo artigo deste capítulo, o qual afirma que o poder público deve promover e condicionar a plena participação das pessoas com deficiência em atividades culturais, intelectuais, recreativas e esportivas.

Em relação aos temas abordados neste capítulo, o poder público deve assegurar a acessibilidade em todos os locais destinados a prática de esportes, realização de eventos culturais e recreativos, isto por meio da pessoa ou entidade envolvida na organização das atividades anteriormente mencionadas. Também é dever do poder público assegurar a inclusão e participação das PCD em atividades de recreação, culturais, de esporte e artísticas, inclusive dentro da escola, de maneira igualitária em relação aos demais cidadãos.

É previsto em Lei que em ambientes comuns de uso público como cinema, hotéis, auditórios, estádios, pousadas e etc. possuam acessibilidade e também tenham assentos para a pessoa com deficiência, de acordo com a capacidade de lotação dos mesmos. Estes ambientes devem ser projetados conforme as normas de acessibilidade, utilizando-se do desenho universal, de modo a evitar adaptações posteriores que possam segregar de alguma maneira as pessoas com deficiência.

O capítulo X discorre a respeito do Direito ao Transporte e à Mobilidade, seus artigos normatizam o que deve ser feito para que haja o pleno acesso e efetivação dos direitos da pessoa com deficiência referentes a este tema:

Art. 46. O direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida será assegurado em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio de identificação e de eliminação de todos os obstáculos e barreiras ao seu acesso.

[...]

Art. 47. Em todas as áreas de estacionamento aberto ao público, de uso público ou privado de uso coletivo e em vias públicas, devem ser reservadas vagas próximas aos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoa com deficiência com comprometimento de mobilidade, desde que devidamente identificados.

[...]

Art. 48. Os veículos de transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreo, as instalações, as estações, os portos e os terminais em operação no País devem ser acessíveis, de forma a garantir o seu uso por todas as pessoas.

[...]

Art. 49. As empresas de transporte de fretamento e de turismo, na renovação de suas frotas, são obrigadas ao cumprimento do disposto nos arts. 46 e 48 desta Lei

[...]

Art. 50. O poder público incentivará a fabricação de veículos acessíveis e a sua utilização como táxis e vans, de forma a garantir o seu uso por todas as pessoas.

[...]

Art. 51. As frotas de empresas de táxi devem reservar 10% (dez por cento) de seus veículos acessíveis à pessoa com deficiência.

[...]

Art. 52. As locadoras de veículos são obrigadas a oferecer 1 (um) veículo adaptado para uso de pessoa com deficiência, a cada conjunto de 20 (vinte) veículos de sua frota.

[...]

(BRASIL, Decreto n. 13.146, de 6 de jul de 2015).

Este capítulo trata da mobilidade da pessoa com deficiência, o que também compete a questão de transporte para as mesmas, que assim como nos demais capítulos, deve ser exercida em igualdade de oportunidade e condições com as demais pessoas da sociedade. É importante ressaltar que estes direitos relativos a temática só podem ser efetivados com as devidas ações de acessibilidade e inclusão.

Todos os serviços de transporte coletivo devem ser acessíveis, sejam eles aéreos, aquaviários ou terrestres. Isto diz respeito a terminais, veículos, estações, sistema viário, prestação de serviços e etc. É dever do poder público incentivar a fabricação de veículos acessíveis.

Empresas de transporte e turismo devem seguir as normas conforme previsto nos artigos 46º e 48º deste Estatuto, ou seja, devem oferecer veículos acessíveis e devidamente sinalizados com o símbolo internacional de acessibilidade, além de que toda modificação na frota deva sempre seguir as normas de acessibilidade.

Quanto a disponibilidade de veículos acessíveis para frota de táxis, por exemplo, esta corresponde a 10%, ou seja, esta é a quantidade estabelecida por Lei para que as empresas de táxi reservem somente para o atendimento de pessoas com deficiência. Importante frisar o fato que é proibida a cobrança diferenciada de tarifas ou valores adicionais à PCD em razão de sua deficiência.

3.1.3 *Tratados internacionais e direitos humanos*

A temática dos direitos humanos em nível internacional somente tomou forma após um dos piores acontecimentos históricos da humanidade, a Segunda Guerra Mundial. Diante disto, a comunidade internacional percebeu a gravidade da violência praticada ao ser humano durante este período e, como resposta, elaboraram com urgência meios que garantissem a proteção da pessoa humana (CAMPOS, 2004, p.22).

Todo o horror provocado pela Segunda Guerra Mundial desencadeou uma série de medidas emergenciais para a comunidade internacional - declarações, documentos e a própria criação da ONU - contra as atrocidades cometidas à pessoa humana, visando evitar que algo semelhante ocorresse novamente na sociedade. Importante lembrar que a preocupação com os direitos humanos não teve início apenas com o pós-guerra, porém este acontecimento serviu de estopim para o desenvolvimento da temática (CAMPOS, 2004).

Diante da brutalidade ocorrida durante a Segunda Guerra Mundial, a sociedade se tornou ciente da fragilidade do sistema de proteção ao ser humano construído até então. Neste momento houve comum acordo em relação à necessidade de criação de instituições destinadas a promover a proteção aos direitos humanos através de documentos que vinculassem os Estados. Segundo Sarmiento (1999, citado por CAMPOS 2004, p.25):

‘A partir do término da Segunda Guerra Mundial, foram instituídos mecanismos internacionais de tutela dos direitos fundamentais, acompanhando a tendência de consolidação de uma ética universalizante, centrada na promoção da dignidade humana’ (SARMENTO, 1999, p. 59).

A sociedade ficou tão atônita frente ao ocorrido no Holocausto, que imediatamente após a guerra fora assinada a Carta da ONU. De fato, a Organização das Nações Unidas é, sem dúvida, a mais importante instituição em âmbito internacional. Foi inclusive através de sua Assembleia Geral em 1948 que fora

elaborada a Declaração Universal dos Direitos Humanos (JO, 2000, apud CAMPOS, 2004, p. 25).

Desde o início de sua atuação a ONU considerou importante a temática de direitos humanos, como exemplo disto pode-se citar a conferência promovida em Genebra, em 1950, com o intuito de discutir a coordenação entre as agências especializadas na área de reabilitação. Além disto, também estabeleceu junto a demais organizações influentes do cenário internacional, padrões em nível internacional para tratamento, educação, treinamento e colocação das pessoas com deficiência na sociedade. As organizações que participaram da elaboração destas normas foram respectivamente: OIT (Organização Internacional do Trabalho), OMS (Organização Mundial da Saúde) e UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) (PALUMBO, 2013).

Quanto aos avanços alcançados relacionados a proteção dos direitos humanos, os primeiros desta área foram: a Declaração dos Direitos de Virgínia de 1776; a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789 e a Declaração Mundial dos Direitos dos Homens, aprovada pela Assembleia Geral da ONU em 1948 (PALUMBO, 2013). A Declaração de 1948 é um reflexo da preocupação por parte da ONU e comunidade internacional em assegurar proteção aos âmbitos da vida humana, visto que uma vida digna está diretamente relacionada à cultura, à possibilidade de desenvolvimento econômico e ao exercício de direitos (CAMPOS, 2004).

Sabendo-se que os direitos das pessoas com deficiência foram elaborados tendo como base os princípios dos direitos humanos, no que tange os direitos das pessoas com deficiência no continente americano, o sistema aplicado é o interamericano, que corresponde ao conjunto de instrumentos básicos utilizados por todos os países neste continente. Nesse sistema, são dois os documentos básicos referentes aos direitos da pessoa com deficiência, sendo respectivamente: o Protocolo Adicional à Convenção Americana sobre Direitos Humanos em matéria de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, o Protocolo de San Salvador (1988); e a Convenção Interamericana sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra Pessoas Portadoras de Deficiência (Guatemala, 1999) (PALUMBO, 2013).

Explicando um pouco mais a respeito dos sistemas internacionais e suas formações, Palumbo (2013, p. 130) afirma:

Os sistemas internacionais de proteção dos direitos humanos possuem ponto em comum em se tratando de sua formação, que é composta por Comissões, a quem compete a servância e defesa dos direitos humanos e possui caráter consultivo, e as Cortes, cuja competência é de processar e julgar os Estados.

No que tange o sistema interamericano, que é aplicado em todos os países deste continente, seu núcleo está situado na Organização dos Estados Americanos (OEA) e sua base normativa é constituída por três documentos internacionais: a Declaração Americana dos Direitos e Deveres do Homem, a Convenção Americana sobre Direitos Humanos e o Protocolo de San Salvador, no que diz respeito a direitos econômicos, sociais e culturais. Este sistema possui na Convenção Americana (Pacto de San José da Costa Rica), o seu instrumento mais importante voltado para a proteção dos direitos humanos na América (PALUMBO, 2013).

No que diz respeito aos direitos das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, a documentação brasileira direcionada a este grupo da sociedade foi fruto da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da Organização das Nações Unidas – ONU. Quanto a isto, esta Convenção fora incorporada à constituição do país em forma de emenda constitucional, conforme o artigo 5º, parágrafo 3º, da Constituição Federal (BRASIL, Decreto n. 13.146, de 6 de jul de 2015).

No que se refere a proteção e efetivação dos direitos humanos, salienta-se que estes não são deveres somente dos Estados. No decorrer desta jornada pela garantia da dignidade às pessoas, os direitos humanos aos poucos foram deixando de serem somente de responsabilidade de cada país. Atualmente estes são de responsabilidade tanto dos Estados como da comunidade internacional, ambos devem assegurar o devido cumprimento das diretrizes para a promoção do respeito à dignidade da pessoa humana.

4 FATORES QUE INFLUENCIAM A DEMANDA TURÍSTICA

O consumidor de turismo e viagens é influenciado na sua decisão de compra de uma viagem, pacote turístico de férias, escolha de uma companhia aérea, locação de um carro, ou mesmo de uma simples decisão de escolha de um hotel, por diversos fatores (COBRA, 2005, p. 145).

É interessante observar o quanto o sujeito turista é influenciado, há vários fatores que podem influenciar o turista a buscar determinados lugares; entre eles estão as características atraentes do destino, detectadas pelas informações obtidas sobre o local, como clima, cultura ou beleza e as imagens mentais que as pessoas produzem a partir dessas informações. Outros fatores estão mais relacionados com cada indivíduo e com o ambiente em que vivem, conduzindo as pessoas a decidirem por pequenas férias ou um relaxamento (DIAS e AGUIAR, 2002, p.79).

No processo de decisão de compra de produtos turísticos, fazem parte deste processo vários elementos, os quais são classificados em dois tipos de fatores, que influenciam a escolha por um determinado produto, sendo respectivamente: fatores determinantes e motivadores (LOHMANN e NETTO, 2008, p.242).

Conforme o parágrafo acima, há uma classificação dos elementos que influem na decisão de compra dos consumidores de produtos turísticos. Esta classificação é indispensável quando se deseja compreender a escolha da demanda turística, logo, é de suma importância que neste trabalho sejam apresentadas.

Com relação a este assunto, quando é chegada a parte de definir estes fatores, cada autor explica do seu modo. Mesmo que as nomenclaturas mudem de autor para autor, todos explanam sobre a mesma coisa, complementando-se muitas vezes, inclusive.

4.1 Fatores motivadores

Os fatores motivadores, também conhecidos como fatores motivacionais, são aqueles que determinam as necessidades pelas quais uma pessoa viaja. Eles podem

ter um caráter mais genérico, quando se referem à motivação para que indivíduos tirem férias, ou um aspecto mais específico e pessoal que um indivíduo tenha para tirar determinadas férias, para um certo destino turístico e num momento em particular (LOHMANN e NETTO, 2008, p. 242).

De acordo com Craik apud Barretto et.al (2003, p.22) as motivações para se fazer turismo dependem do sujeito da ação, bem como da sociedade a qual ele está inserido. Há consenso na atualidade de que “a experiência turística é consumida em função do conhecimento prévio, das expectativas, fantasias e mitologias geradas no lugar de origem do turista”.

Segundo Lickorish (2000, p.83) existem diversos fatores motivacionais que são importantes como determinantes da demanda de viagens, destaca ainda que estes fatores podem variar de acordo com os países, mas que cinco podem ser suficientemente importantes para serem considerados aplicáveis de maneira geral, respectivamente: educação, urbanização, marketing, indústria de viagens e atrações do destino. Com base em estudos americanos o autor afirma que há uma correlação entre o nível de educação e a propensão a viagens, acredita-se que há uma conexão entre o nível de educação e a curiosidade cultural da pessoa.

O autor cita a urbanização como um dos fatores motivacionais, acredita que as pessoas que moram em áreas urbanas estão muito mais expostas a informações turísticas que as que moram em zonas rurais, explica também que por justamente viverem em ambiente urbanizado, estas pessoas tendem a procurar destinos que sejam diferentes do seu ambiente habitual. Com relação ao fator marketing, para a maioria da população um destino turístico é sinônimo de “um lugar nunca visitado”, significa dizer que estas pessoas decidirão seu destino com base em recomendações de amigos e informações da mídia. Beneficiando-se disto, a indústria de viagens vem como um “fator de reafirmação” àquele turista que está aberto a conselhos e informações turísticas, e faz isso por meio da mudança das percepções iniciais de um destino proposto, visto que o cliente necessita de autoafirmação referente às suas escolhas.

Por último o autor cita as atrações do destino como sendo outro forte fator, declara que relacionar instalações e mercados é uma parte do processo que pode influenciar o turista em potencial a optar por um destino ao invés de outro.

Com uma visão um tanto diferente Lohmann e Netto (2008) alegam que os principais fatores a influírem nas motivações de uma pessoa são na verdade sua personalidade, seu estilo de vida, suas experiências anteriores como turista, sua história pessoal (*e.g* nostalgia), sua imagem (como quer ser visto pelas outras pessoas) etc. Além disso, é importante frisar que, mesmo mantidos estes mesmos fatores, é possível que uma pessoa tenha as suas motivações alteradas ao longo do tempo, principalmente em função de uma mudança nas suas circunstâncias pessoais , como o nascimento de um filho, casamento, seu estado de saúde ou variação de sua renda.

De acordo com os autores citados anteriormente é perceptível que a demanda turística pode ser motivada de diversas maneiras. O turista recebe influências tanto externas quanto internas que o ajudam na escolha por um produto turístico. Com relação as influências externas pode-se ter como exemplo o ambiente residencial do indivíduo, se este é urbanizado ou não; recomendações de pessoas próximas e da mídia, ou seja, o marketing do destino nunca antes visitado, e as atrações do mesmo, o que o interessa em determinada localidade, em um certo produto turístico.

Tratando-se de influências internas a sua personalidade é um dos pontos principais, baseando-se em seu temperamento e preferências; suas experiências turísticas anteriores também o ajudam a ter uma certa noção do que escolher, e por último mas não menos importante sua imagem, esta influi no sentido de como este turista quer ser visto pelos demais, seja sua família, amigos, colegas de trabalho, possíveis pretendentes e pessoas desconhecidas na internet, visto que boa parte da população possui redes sociais e gosta de postar fotos, principalmente de momentos de lazer e turismo.

4.2 Fatores determinantes

Para que se concretize o fenômeno turístico, é necessário, que além das motivações do turista, hajam condicionantes favoráveis para que o desejo possa transformar-se em ação. Uma viagem turística ocorre somente com a soma de fatores motivadores, ou motivacionais, e determinantes. Toda viagem turística é dependente

de diversos elementos e condições que se encontram classificados nestes dois tipos de fatores.

Barretto et. al (2003) afirmam que a literatura turística da década de 1970 que analisa o fenômeno de forma científica define fatores determinantes para a existência ou incremento do turismo num determinado núcleo receptor. Esses fatores podem ser negativos (restritivos), ou positivos (fatores que viabilizarão o turismo). Como já fora dito antes, há fatores que dependem de o turista, por exemplo, ter tempo e dinheiro disponíveis para viajar e ter boa saúde para fazê-lo. Mas também há fatores que dependem do núcleo receptor ou de situações inclusive externas, tanto ao turista quanto ao próprio núcleo receptor.

Os fatores determinantes podem tanto ajudar o desenvolvimento de uma localidade quanto prejudica-la, isto se deve ao fato que estes fatores se referem aos facilitadores ou às resistências que um indivíduo tem para viajar para um determinado destino. Estes fatores são analisados e ponderados no momento de escolha por um produto turístico. Esclarecendo mais sobre este assunto Lohmann et. al (2008, p. 242) afirma que:

Basicamente, os fatores determinantes podem ser divididos entre aqueles de caráter externo ao turista (e.g. opiniões de amigos, **marketing turístico**, mídia, fatores políticos, econômicos da origem e do destino etc.) e os que se referem ao âmbito pessoal, tais como suas circunstâncias (renda, saúde, compromissos familiares e profissionais), seu conhecimento (dos destinos turísticos), suas atitudes e percepções (preferências por determinados países e culturas, medos de determinados modos de **transportes**, opiniões políticas) e suas experiências turísticas passadas.

Especificando um pouco mais quais são os fatores determinantes positivos, Barretto (1997, p. 67) afirma:

Os fatores determinantes positivos são; curta distância, bons meios de transportes, ausência de violência e de desastres climáticos, receptividade da população, segurança, boas condições sanitárias, política de preços, facilidade de circulação. No caso específico do turismo internacional, ausência de vistos, pouco controle alfandegário, câmbio favorável.

Os fatores determinantes positivos viabilizam a concretização dos desejos, sejam eles ligados aos prazeres do corpo, à cultura e ao aprendizado, ao aspecto social ou à transformação da fantasia em realidade.

Como pode ser observado na citação anterior, a autora discorre a respeito dos fatores que condicionam a realização das viagens turísticas. É perceptível que a mesma enfoca nos fatores determinantes positivos especificamente externos ao turista, que dependem do núcleo receptor, como por exemplo bons meios de transportes e segurança. Ela destaca também outro ponto importante, o fato de que alguns destes fatores podem muitas vezes fugir ao controle, tanto do turista quanto do próprio núcleo receptor, são aqueles que se referem a elementos externos de maior magnitude, sejam estes do âmbito das relações internacionais ou relacionados a ações da natureza, como desastres climáticos.

É interessante ressaltar também que, além dos fatores externos ao turista e ao destino deve-se lembrar e trazer à luz um elemento que influi em muitas coisas, não somente em viagens turísticas. Neste caso se está falando sobre o elemento preço. O preço é uma condicionante que pesa bastante na escolha do consumidor, isto porque se relaciona diretamente com a renda deste. Visto que para se fazer turismo é de suma importância que haja uma situação econômica favorável, ou seja, que se tenha dinheiro disponível para ser gasto, este fator condicionante é, de longe, um dos principais. Sabendo disso, a forma que os fornecedores melhor exploram para influenciar seus clientes e consumidores em geral é justamente o fator **preço**. Em alguns casos, o turista nem possui um fator motivador para viajar, mas mesmo assim compra uma viagem por impulso, devido a promoções de valores tentadores efetuadas. Caso típico é o das empresas aéreas de baixo custo, que fazem promoções-relâmpago para determinados destinos turísticos. Nestes casos, muitos compradores estão mais interessados em aproveitar uma oportunidade ofertada do que propriamente em satisfazer uma necessidade específica de viagem (LOHMANN e NETTO, 2008, p. 242).

É sabido que o consumidor é influenciado em sua compra por diversos fatores determinantes e motivacionais, externos e internos, já foram elencados os motivacionais anteriormente, além de alguns determinantes. Contribuindo mais ainda para a compreensão de quais são estes fatores, Cobra (2005) afirma que há quatro fatores determinantes:

FATORES CULTURAIS

Os fatores culturais são fortes influenciadores do comportamento de compra de um turista. Pode-se entender que o papel do consumidor é largamente influenciado pela sua cultura, subcultura e pela classe social.

FATORES SOCIAIS

O comportamento de compra do consumidor de turismo e viagens é também influenciado por grupos de referência, como a família, amigos, colegas de escola e de trabalho, e ainda pelo papel social e o *status* que o indivíduo desempenha na vida comunitária.

FATORES PESSOAIS

A decisão de compra de viagens é também influenciada pelas características pessoais do consumidor, tais como a idade e o estágio no ciclo de vida, a ocupação, a situação econômica, o estilo de vida, a personalidade e o autoconceito.

FATORES PSICOLÓGICOS

A escolha no processo de compra de turismo e viagens é também influenciada por quatro fatores psicológicos: motivação, percepção, aprendizado, crenças e atitudes.

Tratando-se dos fatores culturais mencionados pelo autor, estes referem-se a tudo aquilo aprendido continuamente em vida social, escala de valores, desejos, comportamentos e percepções do indivíduo. A cultura por vezes “define” o turista, é o conjunto de coisas que traduzem e expressam o ser humano, e é justamente disto que por vezes surgem os estereótipos culturais. É com base nestes códigos culturais intrínsecos ao turista que o mesmo faz uso na hora de escolher seu produto turístico, mesmo que não tenha consciência disto.

O segundo fator a contribuir para a preferência do turista é o social, é neste que se encontram os grupos aos quais o indivíduo faz parte. É com base no modelo de comportamento destes grupos que o consumidor toma suas decisões, e isto inclui as de cunho turístico. Isto porque estes grupos e subgrupos ao qual participa influem sobre as opiniões e comportamentos do mesmo, como uma senhora católica que todo ano viaja para Belém para participar do Círio de Nazaré, por exemplo, ou amigos que viajam para assistir a shows de rock em um determinado festival de música.

O terceiro fator refere-se às características pessoais de cada sujeito, desde a idade a situação econômica. É com os fatores pessoais que há um divisor de águas em relação ao que cada turista consome, pois são as características da vida do sujeito, vale lembrar que algumas destas características são momentâneas, ou seja, podem mudar ao longo da vida, no caso as relacionadas a situação econômica, como no caso da ocupação/trabalho e as características do estágio de vida, como idade pessoal e da família, um exemplo disso é a diferença de consumo turístico entre famílias, em uma há crianças com faixa etária até cinco anos e em outra um idoso de oitenta e cinco anos, é certo de que a escolha das duas será diferente pois reflete os estágios de vida de cada uma.

Ainda sobre os fatores pessoais, outros elementos que influem em decisões são o estilo de vida, personalidade e autoconceito. O estilo de vida é tudo aquilo em que a pessoa tem interesse, como comida, moda, a comunidade, recreação e compras, por exemplo, e a sua viagem será escolhida baseada nisto. Quanto a personalidade e autoconceito, antes de tudo, é fundamental discernir o que é cada coisa, personalidade diz respeito ao conjunto de características marcantes de cada indivíduo, é sua relação interpessoal, seu falar, sentir e agir; no que se refere ao autoconceito é o conjunto de imagens que cada pessoa tem como referência de si mesmas, o que são é como se veem e também como os outros as veem, com isto, para algumas pessoas a compra de produtos turísticos está ligada a um processo mental, de como se veem, como imaginam que os outros as veem e ainda como gostariam de serem vistas (COBRA, 2005, p. 148).

No que se refere aos fatores psicológicos, como foi citado anteriormente, estes são compostos por quatro itens: motivação, aprendizado, percepção, crenças e atitudes. Referente ao item motivação é tudo aquilo já explicado anteriormente, as necessidades do ser humano tanto biológicas quanto psicológicas são a força motriz das motivações, as necessidades motivam as pessoas a atendê-las, vale salientar que as pessoas recebem motivações tanto externas quanto internas.

Sabe-se que o ser humano aprende com as experiências que tem e também observando as experiências alheias ao seu redor, porém, sabe-se também que quando os eventos acontecem com ele próprio a aprendizagem possui maior impacto, pois foi ele próprio que vivenciou. Fundamentado nisto, toda experiência com um

produto turístico é um aprendizado, e é baseado nesta vivência que ele escolhe seu hotel, companhia aérea e destino, por exemplo.

No que diz respeito a crenças e atitudes, estas surgem como consequência do aprendizado, geralmente a partir das experiências vividas e do que absorveram delas, sendo boas ou ruins, as pessoas adquirem crenças baseadas no que observam ou experimentam, sendo uma forma de pensamento acerca de algo. Um exemplo de crença bem comum é a de que viagens feitas por terra são mais seguras que as realizadas por via aérea e marítima, mesmo que estas sejam muito seguras utilizando meios de transporte de alta tecnologia. Com relação as atitudes, estas são a tendência após avaliação e percepção de algo, como por exemplo uma adolescente que assiste assiduamente a vídeos de uma determinada pessoa no Youtube a qual ela gosta muito, se esta pessoa do Youtube come em um determinado restaurante ou compra determinada coisa, a fã adolescente iria claramente desejar ter e fazer o mesmo. O exemplo da adolescente deixa clara a influência das atitudes da pessoa do Youtube nos desejos e consumo da jovem, portanto, a decisão de consumo tende a ser grandemente influenciada pelo comportamento de formadores de opinião, bem como da comunidade também.

4.3 Acessibilidade

A questão da acessibilidade é de suma importância para as pessoas com deficiência, pois diz respeito ao pleno exercício de sua cidadania, promovendo a qualidade de vida e independência delas, como no direito de ir e vir, por exemplo. Vale ressaltar que esta temática não está relacionada apenas às pessoas com deficiência, mas também àquelas que se encontram com algum tipo de condição física que as impede de exercer seu pleno desempenho físico. Estes indivíduos que temporariamente possuem algum tipo de deficiência que os limitam são chamados de pessoas com mobilidade reduzida.

No que se refere às pessoas com mobilidade reduzida, estas possuem dificuldade de locomoção em razão de sua condição física, que pode ser também por consequência da idade, gestação ou sobrepeso, por exemplo, podendo ser momentânea ou permanente.

As pessoas com deficiência e mobilidade reduzida necessitam de estrutura adequada as suas especificidades, de modo que consigam realizar suas atividades sem entraves, que tenham acesso a utilização com segurança e autonomia de produtos, ambientes e serviços. Em relação a isto, conforme fora visto anteriormente neste capítulo, existem fatores determinantes que influenciam as viagens turísticas, e segundo Barretto et. al (2003) há fatores que podem ser negativos (restritivos) e positivos (que viabilizarão o turismo).

No que se refere a este assunto, a acessibilidade se encontra entre os fatores determinantes positivos sob a forma de facilidade de circulação no lugar turístico, ou seja, fácil acesso e locomoção no destino (BARRETTO et.al, 2003, p.67).

Como fora dito anteriormente há diversos fatores determinantes que podem vir a influenciar a viagem de um indivíduo, tendo isto em mente, fica claro que dentre todos os demais fatores, os que por lógica seriam os mais considerados na hora de uma PCD ou pessoa com mobilidade reduzida escolher seu destino turístico seriam os de cunho pessoal e estrutural (destino), relacionados à sua condição de deficiência. Isto se dá ao fato de que estas pessoas precisam de destinos turísticos que atendam às suas necessidades específicas, além claro de seus anseios viajantes. Estes cidadãos precisam de produtos, ambientes e serviços adequados às suas especificidades, acessíveis e inclusivos.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é uma das partes mais importantes de uma pesquisa, já que é por meio dela que se descrevem os procedimentos a serem seguidos para a obtenção dos resultados. Sua organização varia de acordo com as peculiaridades de cada pesquisa. É por meio da metodologia que se pode constatar a veracidade da investigação (GIL, 2002, p. 162).

A especificação da metodologia é a que abrange maior número de itens pois responde ao mesmo tempo várias questões. É por meio da metodologia que se detalha cada etapa a ser seguida na investigação do referido tema, etapas norteadas por questões elementares, respectivamente: como, com quem, onde e quanto (LAKATOS, 2003, p. 221).

5.1 Forma de abordagem

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, visto que se necessita de uma maior compreensão acerca do tema proposto, complexa e detalhada, que jamais poderia ser feita tão somente por meio de um estudo quantitativo, com dados estatísticos frios e que desconsideram a singularidade dos indivíduos do estudo.

Apenas o estudo quantitativo não seria suficiente para explicar a complexidade da temática escolhida, pois é preciso que se haja uma coleta de dados flexível e naturalística para uma melhor apreensão de detalhes sobre o problema examinado. De preferência com instrumentos de pesquisa dos mais variados e não muito rígidos, pois quanto menos fechadas forem as perguntas, seja de questionários ou entrevistas, maior a absorção de informações verdadeiras. Creswell (2014) afirma que:

Conduzimos uma pesquisa qualitativa porque queremos *compreender* os contextos ou ambientes em que os participantes de um estudo abordam um problema ou questão. [...]

Usamos, ainda, a pesquisa qualitativa para desenvolver teorias quando existem teorias parciais ou inadequadas para certa população e amostras ou teorias existentes que não captam adequadamente a complexidade do problema que estamos examinando. Também a usamos porque as medidas quantitativas e as análises estatísticas simplesmente não se enquadram no problema.

O autor esclarece nesta citação o quão importante é a pesquisa qualitativa quando se necessita de profundidade em estudos. Creswell (2014, p.49) ainda declara que:

A **pesquisa qualitativa** começa com pressupostos e o uso de estruturas interpretativas/ teóricas que informam o estudo dos problemas da pesquisa, abordando os significados que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano. Para estudar esse problema, os pesquisadores qualitativos usam uma abordagem qualitativa da investigação, a coleta de dados em um contexto natural sensível às pessoas e aos lugares em estudo e a análise dos dados que é tanto indutiva quanto dedutiva e estabelece padrões ou temas.

Nesta citação acima o autor elucida as características da forma de abordagem qualitativa, afirma que esta começa com pressupostos e faz uso de estruturas interpretativas e teóricas que abordam a complexidade de significados atribuídos pelos próprios indivíduos estudados ao problema de pesquisa.

A pesquisa qualitativa foi a que mais se adequou ao estudo realizado, visto que se propôs estudar a fundo os fatores que motivam e determinam uma viagem, além de identificar o perfil do turista PCD e demonstrar os direitos das pessoas com deficiência em âmbito nacional e internacional. Outra característica qualitativa é a análise indutiva baseada nos resultados obtidos.

5.2 Objetivos metodológicos

Os objetivos deste trabalho são de natureza exploratória, explicativa e descritiva. Consideram-se exploratórios por justamente não haver um conhecimento muito profundo sobre a referida problemática, conseqüentemente este seria um estudo que traria à luz esta questão da acessibilidade como um fator determinante na escolha de um destino turístico. Quanto a este tipo de pesquisa Gil (2008, p. 27) afirma que:

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso.

Quanto à natureza explicativa, esta se dá ao fato de que foi necessário registrar, analisar e interpretar os fenômenos, também se justifica pela razão de identificar os fatores que contribuem para a ocorrência dos fenômenos, como é o caso deste estudo que foi analisar a importância da acessibilidade como fator determinante da escolha de um destino turístico (GIL, 2008, p. 28).

A natureza descritiva da pesquisa está pautada em identificar o perfil dos turistas com deficiência e mobilidade reduzida, pois pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2002, p.42).

5.3 Amostra

A amostra da pesquisa é não probabilística, é uma amostragem por conveniência, isto se dá ao fato de que a pesquisadora trabalha com o público em geral no maior atrativo turístico na cidade de Manaus, devido a isso a mesma geralmente lida com os indivíduos estudados, além de a pesquisa ter sido aplicada via internet por plataforma virtual. Deste modo, aplicaram-se questionários aos sujeitos que se tem acesso imediato e direto.

A respeito da amostragem por conveniência/acessibilidade Gil (2008) declara que este tipo se constitui sendo o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem, devido a isso é destituída de qualquer rigor estatístico. Neste caso o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo-os como seu universo. Aplica-se este tipo de amostragem em estudos exploratórios ou qualitativos, onde não é requerido um alto nível de precisão.

A amostragem não probabilística não apresenta fundamentação matemática ou estatística, dependendo unicamente de critérios do pesquisador. Claro que os procedimentos deste último tipo são muito mais críticos em relação à validade de seus resultados, todavia apresentam algumas vantagens, sobretudo no que se refere ao custo e ao tempo despendido (GIL, 2008, p. 91).

O tipo de amostragem utilizado foi o bola de neve, pouco conhecido, discutido e utilizado em pesquisas brasileiras, porém isto não significa dizer que o mesmo não

corresponda a seriedade de uma pesquisa científica, somente não é muito utilizado no país.

A amostragem nomeada como bola de neve é uma forma de amostra não probabilística, que utiliza cadeias de referência. Com este tipo específico de amostragem não é possível determinar a probabilidade de seleção de cada participante na pesquisa, mas torna-se útil para estudar determinados grupos difíceis de serem acessados, como no caso deste estudo, onde o foco da pesquisa está justamente nas pessoas com deficiência, seus familiares e amigos (VINUTO, 2014).

A relevância deste tipo de amostragem está na viabilidade para se realizar a pesquisa pretendida. O método bola de neve funciona em cadeia, o pesquisador seleciona as “sementes”, que são participantes iniciais do estudo, onde estes irão responder a pesquisa e depois propaga-la até a mesma chegar ao grupo foco da pesquisa, ao real objeto desta. Isto parte da premissa de um membro do grupo conhecer os demais, assim direcionando o estudo.

Vale ressaltar que mesmo selecionando as sementes da pesquisa, a pesquisadora não tem total controle dos resultados da mesma, nem em relação a quantidade de respondentes, nem ao perfil. Logo há vantagens e desvantagens quanto a utilização da amostragem bola de neve, visto que há a propagação da pesquisa, porém qualquer pessoa que tenha acesso ao questionário pode respondê-lo mesmo não correspondendo ao perfil estudado.

5.4 Coleta de dados

O tipo de instrumento utilizado na aplicação do referido estudo foi o questionário. Este instrumento caracteriza-se por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas sem a presença do pesquisador. De modo geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, por correio ou por um portador, onde depois de preenchido, o participante do estudo devolve-o do mesmo modo (LAKATOS, 2003, p. 201).

Salienta-se que como as perguntas são respondidas sem a presença do pesquisador, há de se ter junto ao questionário uma nota explicando a natureza da

pesquisa, sua importância e a necessidade de se ter respostas, mostrando ao respondente o valor de sua participação na pesquisa:

Junto com o questionário deve-se enviar uma nota ou carta explicando a natureza da pesquisa, sua importância e a necessidade de obter respostas, tentando despertar o interesse do recebedor, no sentido de que ele preencha e devolva o questionário dentro de um prazo razoável (LAKATOS, 2003, p. 201).

A coleta de dados foi realizada por meio de questionários via plataforma online do programa Survey Monkey. A pesquisa teve uma coleta de dados direta e indireta. Direta porque parte dos respondentes foram escolhidos pessoalmente pela pesquisadora, ou seja, a mesma escolheu suas “sementes”, abordou seus respondentes informando-os e propondo a participação deles na pesquisa online em seus próprios celulares por meio de código QR. Indireta porque os outros respondentes não foram abordados pela pesquisadora, mas sim tiveram acesso ao link da pesquisa online através do compartilhamento por redes sociais e decidiram respondê-la.

5.5 Análise dos dados

Esta é uma das etapas mais complexas de uma pesquisa, pois é neste momento que há a transformação de todos os dados coletados durante a investigação. Com a análise destes dados é feita uma síntese do resultado obtido, neste momento são geradas as conclusões credíveis da investigação.

A análise de dados foi realizada através da interpretação da pesquisadora mediante as respostas obtidas em sua coleta de dados via questionário online, que fora aplicado de maneira presencial (direta) com a abordagem dos respondentes pela pesquisadora através de código QR, onde as pessoas responderam à pesquisa online em seus celulares; e não presencial (indireta) com o compartilhamento do link da pesquisa online através de redes sociais, onde as pessoas tiveram acesso ao link da pesquisa e decidiram responde-la. A outra parte da análise foi feita baseada em tudo o que foi pesquisado em bibliografia: artigos e livros.

5.6 Procedimentos técnicos

No que se refere aos procedimentos técnicos foram utilizados os de cunho bibliográfico e estudo de caso. Referindo-se a pesquisa bibliográfica, Gil (2002) afirma:

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas (GIL, 2002, p.44).

Em relação a parte bibliográfica da pesquisa, esta foi fundamentada em referencial teórico constituído de livros e artigos sobre o tema, além do Estatuto da Pessoa com Deficiência, que rege os direitos deste grupo da sociedade.

O estudo de caso é uma modalidade de pesquisa qualitativa na qual se consiste um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento (GIL, 2002, p. 54).

Quanto ao estudo de caso da pesquisa, foram aplicados os questionários em um único ambiente físico, visando obter respondentes visitantes do Teatro Amazonas, principalmente aqueles com deficiência ou mobilidade reduzida, de modo que se efetivasse a participação destas pessoas na pesquisa. Portanto, a pesquisa de campo (presencial) fora realizada apenas no Teatro Amazonas, onde as pessoas eram abordadas e informadas a respeito da pesquisa.

5.7 Método

O método escolhido foi o indutivo pois os objetivos foram elaborados a partir de uma visão da pesquisadora, ou seja, do interno para o externo, portanto fundamenta-se em premissas. Quanto a isto Gil (2002, p.86) afirma:

Indução é um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Portanto, o objetivo dos argumentos indutivos é levar a conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam.

Baseado nas ideias fundamentais da pesquisadora este foi o melhor método encontrado para atender às necessidades da pesquisa, foi escolhido a partir das características da investigação, a qual trata da acessibilidade como fator determinante na escolha de um destino turístico, e fora motivada pela experiência como estagiária da pesquisadora no maior atrativo turístico histórico urbano de Manaus, onde a mesma presenciou diversas vezes a inacessibilidade em turismo. Desta forma foram criadas premissas acerca da influência da acessibilidade na escolha de destinos turísticos.

A forma lógica de raciocínio deste método toma os resultados obtidos como verdadeiros, tendo como pressuposto que algumas causas produzem sempre os mesmos efeitos, ou seja, os resultados são tidos como universais.

6 RESULTADOS

Os resultados da pesquisa trazem os dados do questionário analisados de forma sintetizada onde se pode compreender de maneira clara a obtenção e alcance dos objetivos geral e específicos do estudo. Os dados foram analisados de maneira qualitativa apresentando as figuras com as respostas, e logo em seguida sendo interpretadas com base em material bibliográfico.

Tabela 1 – Perfil social dos respondentes da pesquisa

Variável	Categorias	Respostas
Sexo	Masculino	27,78%
	Feminino	72,22%
Idade	De 18 até 30 anos	27,78%
	De 31 até 50 anos	57,78%
	Acima de 51	14,44%
País e Estado de residência	Brasil e Amazonas	74,44%
	Brasil – outros estados da Federação	22,22%
	Exterior	2,22%
	Especifique seu País, se diferente do Brasil; Especifique seu Estado se diferente do Amazonas	7,78%
Escolaridade	Ensino Médio	14,44%
	Ensino Superior	34,44%
	Pós-graduação lato sensu	32,22%
	Mestrado	16,67%
	Doutorado	2,22%
Total de respondentes: 90		

Ao todo teve-se 429 respondentes, dos quais foi feito um recorte de modo a focar apenas nas respostas que têm relação com o propósito do estudo. Acima está exposta apenas a parcela de participantes da pesquisa que afirmaram possuir, ou que alguém de sua família possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida. Este recorte foi feito baseado na necessidade deste estudo, pois não seria interessante a outra parcela de participantes que não correspondem à temática desta pesquisa. Portanto, toda a análise de dados dos questionários foi feita pautada apenas nestas 90 (noventa) respostas do mesmo, correspondendo a 100% dos respondentes.

Na Tabela 1 nota-se uma grande diferença entre os gêneros, há uma maior participação feminina que masculina no levantamento de dados. Isto inclusive é um fato curioso que também já fora notado pela pesquisadora em seu ambiente de estágio. Em razão de estagiar como monitora cultural do museu do Teatro Amazonas, a pesquisadora tem entre seus afazeres comuns de monitoria, a contagem mensal do livro de visitantes do teatro, e não somente ela, como seus colegas de trabalho, também têm notado uma maior presença feminina nas visitas ao museu, chegando muitas vezes a ser quase o dobro da quantidade de homens a visitar o espaço.

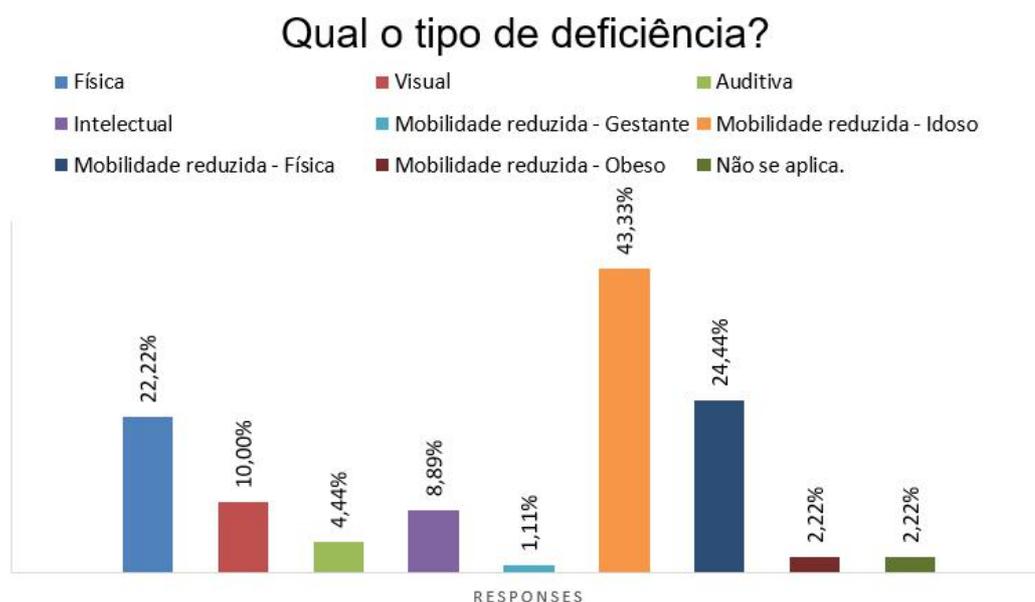
No que diz respeito a faixa etária dos participantes, é visível uma maior presença de adultos de 31 a 50 anos de idade, correspondendo a mais da metade dos respondentes, sendo seguidos pelos jovens de 18 a 30 anos com 27,78% e, em último lugar, os indivíduos de 51 anos ou mais com 14,44%. Baseado nos dados colhidos entende-se que quem mais está viajando são os jovens adultos, quando comparados àqueles de meia-idade a idosos.

Quanto a questão de residência, percebe-se uma maioria residente aqui no estado do Amazonas, correspondendo a mais de 50% dos participantes, respectivamente 74,44% de respondentes. Em seguida encontram-se os residentes de outros estados da Federação, representando exatamente 22,22% do total de respondentes, menos da metade. Ainda em terceiro lugar tem-se os que optaram por responder com a opção de especificarem o país e estado de residência, sendo 7,78%. Em último encontram-se aquelas pessoas que moram em outro país, correspondendo a apenas 2,22%, bem menos da metade de participantes. Esta pesquisa mostra que em nível de participação a maioria das pessoas residem no país, mais especificamente no estado do Amazonas.

No que tange a escolaridade a maioria dos respondentes possui nível superior, sendo 34,44% do total. Em seguida encontram-se os que possuem pós-graduação lato sensu, correspondendo a 32,22%, um pouco menos que a quantidade de pessoas de nível superior. Em terceiro lugar estão as pessoas que possuem mestrado, sendo 16,67% do total. Logo em seguida tem-se as que possuem apenas o ensino médio completo até então, sendo 14,44%. As pessoas que têm doutorado correspondem apenas 2,22% do total de participantes da pesquisa. Segundo os dados de escolaridade aqui descritos, entende-se que familiares de pessoas com deficiência ou mesmo as próprias pessoas com deficiência possuem um bom nível de escolaridade, o que leva a acreditar que têm conhecimento acerca dos direitos da PCD e posição mais crítica em relação a acessibilidade.

A deficiência é a limitação que algumas pessoas têm ao realizarem determinadas atividades, as quais são geradas por deficiência física, sensorial ou mental, que em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Quanto a isto a figura abaixo mostra os tipos de deficiência dos respondentes ou familiares dos mesmos.

Figura 4 – Tipo de deficiência



Fonte: Monteiro (2018)

Observando a Figura 4 acima nota-se que há uma presença expressiva de idosos, correspondendo pelo maior percentual deste tópico (43,33%), sendo quase metade do público total. Em seguida encontram-se as pessoas que se identificam ou possuem familiares que têm mobilidade reduzida física, sendo 24,44%. Em terceiro vêm as pessoas com deficiência física ou mesmo que possuem algum familiar com deficiência física, estas são 22,22% do público. Em quarto tem-se as pessoas que possuem algum familiar que é deficiente visual, correspondendo por 10,00%. Em quinto estão as pessoas que são deficientes intelectuais ou que possuem algum familiar que é deficiente intelectual, sendo 8,89% dos participantes. Em sexto encontram-se as pessoas que são deficientes auditivas ou que possuem alguém na família que seja, correspondem a 4,44%. Em sétimo lugar estão duas categorias, respectivamente: pessoa obesa e não se aplica às opções; estas categorias correspondem cada uma exatamente 2,22% do público. Em último estão as mulheres gestantes, ou pessoas que possuem gestante na família, correspondendo por apenas 1,11% dos participantes da pesquisa.

De acordo com o que foi visto anteriormente pode-se considerar que os maiores percentuais são de pessoas com mobilidade reduzida, sendo respectivamente os idosos e mobilidade reduzida física, sendo seguidos pelo terceiro maior percentual, que corresponde às pessoas com deficiência física. Com base nisto entende-se que em relação ao destino turístico, se este tiver acessibilidade precária, seja em seus atrativos ou mesmo em sua estrutura urbana, estes turistas podem encontrar dificuldades, barreiras físicas como desníveis nas ruas e calçadas, escadas dentre outras. Isto pode inclusive trazer impressões negativas do lugar, por justamente terem passado maus momentos, remetendo a lembranças de necessidades e desejos não atendidos.

Para fins de esclarecimento do tópico se faz necessário descrever os tipos de deficiência:

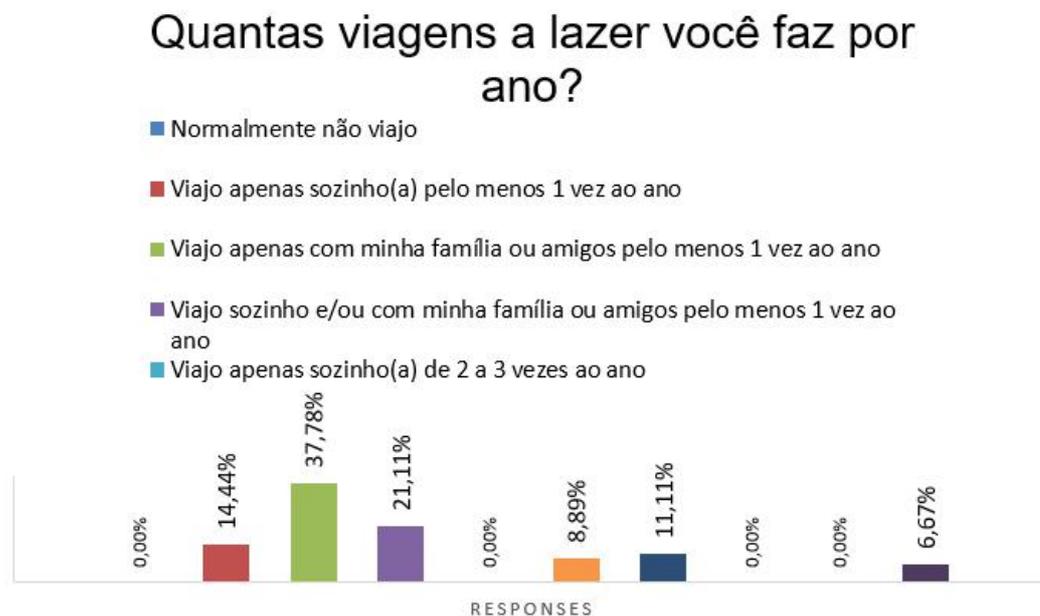
- **Deficiência Física:** É a alteração total ou parcial de uma ou mais partes do corpo humano e que acarreta comprometimento de sua função física. São variadas as formas que a deficiência física pode se manifestar, como sob a

forma de paraplegia, monoplegia, tetraplegia, hemiplegia, ostomia, amputação, deformidades físicas, ausência de membros, paralisias, nanismo, dentre outras, que interferem na locomoção e coordenação do aparelho motor, na articulação da fala e no desempenho de atividades (BRASIL, 2005).

- **Deficiência Auditiva:** Corresponde à perda bilateral, parcial ou total, na percepção normal dos sons. A perda auditiva pode variar de leve, que ocorre quando a pessoa ouve com dificuldades, a mais grave e profunda, que é quando há ausência total da audição (BRASIL, 2005).
- **Deficiência Visual:** É a perda total ou parcial da visão, sendo a cegueira a perda total e, baixa visão, ou visão reduzida, em relação à perda parcial. Entende-se por cegueira a perda total ou a existência de um resquício mínimo de visão. Devido à baixa visão, ou mesmo ausência da mesma, a pessoa pode necessitar de recursos específicos para o seu desenvolvimento e inclusão social. Os deficientes visuais necessitam de equipamentos e apoios para a sua efetiva inclusão, bem como as pessoas com visão reduzida também podem necessitar de equipamentos que as ajudem (BRASIL, 2005).
- **Deficiência Intelectual:** Corresponde a performance intelectual considerada significativamente inferior à média comum dos indivíduos, bem como limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, como por exemplo: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais; habilidades acadêmicas, entre outras, que requerem modificações nos métodos e estratégias (BRASIL, 2005).
- **Mobilidade Reduzida:** É toda dificuldade para locomover-se, seja ela permanente ou temporária, que de alguma forma prejudique a mobilidade, coordenação motora e flexibilidade, bem como das percepções. São consideradas pessoas com mobilidade reduzida idosos, lactantes, gestantes, obesos e pessoas com criança de colo (BRASIL, 2005).

Para que se tenha uma compreensão maior acerca do perfil do turista com deficiência e mobilidade reduzida foi questionada a frequência de viagens a lazer que estas pessoas têm ao ano, e se costumam viajar acompanhadas de família e amigos ou não. A figura abaixo traz os resultados desta questão.

Figura 5 – Frequência de viagens a lazer por ano



Fonte: Monteiro (2018)

De acordo com os resultados acima dispostos no gráfico 3, nota-se que a maior porcentagem pertence à opção “viajo apenas com minha família ou amigos pelo menos 1 vez ao ano”, sendo 37,78% do total. Em segundo lugar estão aqueles que responderam a opção “viajo sozinho e/ou com minha família ou amigos pelo menos 1 vez ao ano”, sendo 21,11%. Em terceiro encontram-se os indivíduos que marcaram a opção “viajo apenas sozinho (a) pelo menos 1 vez ao ano, sendo 14,44%. Em quarto tem-se aqueles que escolheram a opção “viajo sozinho e/ou com minha família ou amigos de 2 a 3 vezes ao ano”, sendo 11,11%. Em quinto estão as pessoas que marcaram a opção “viajo apenas com minha família ou amigos de 2 a 3 vezes ao ano”, sendo 8,89%. Por último encontram-se aqueles que marcaram a opção “viajo sozinho e/ou com minha família ou amigos mais de 3 vezes ao ano”, sendo apenas 6,67%.

Com base nos dados descritos anteriormente pode-se agrupar as opções de resposta da questão em grupos de categorias comuns, ou seja, se a pessoa viaja apenas sozinha; se viaja apenas com família e/ou amigos e se viaja sozinha ou com família e/ou amigos. Deste modo filtrando as respostas em três grandes categorias que ajudam na interpretação da frequência e preferência em viagens destes indivíduos.

Tabela 2 – Número de viajantes por categoria

CATEGORIAS	RESPOSTAS
Viaja apenas sozinho	14,44%
Viaja apenas com família e/ou amigos	46,67%
Viaja sozinho ou com família e/ou amigos	38,89%

Fonte: Monteiro (2018)

Nota-se que há uma preferência por parte das pessoas com deficiência em viajarem acompanhadas, isto se dá ao fato de que as categorias “viaja apenas com família e/ou amigos” e “viaja sozinho ou com família e/ou amigos” juntas somam 85,56% do público respondente, isto corresponde a mais da metade do total. Com uma porcentagem um tanto inferior, com apenas 14,44% de respondentes está a categoria “viaja apenas sozinho”.

Os resultados da Tabela 2 expostos mostram que há uma tendência à pessoa com deficiência viajar acompanhada, seja de amigos ou família, acredito que este fato se dê por questão de acessibilidade precária na maioria dos destinos turísticos, ao passo que viajando com pessoas de confiança as PCD se sentiriam mais seguras e amparadas, teriam um apoio para ajudá-las a ultrapassarem possíveis barreiras no até então desconhecido destino turístico. Conforme afirmam Smith, Amorim e Umbelino (2013, p. 8):

Considering that these tourists tend to travel accompanied, these figures may still increase significantly. The research developed by Legacies Now (2010) with the aim of understanding the market for accessible tourism, pointed that only 29% of disabled tourists travel alone. Thus, in a market with an estimated average of 70 million people, this slice can easily involve more than 120 million people.

Considerando que estes turistas tendem a viajar acompanhados, estes números podem ainda aumentar significativamente. A pesquisa desenvolvida por Legacies Now (2010) com o objetivo de entender o mercado de turismo acessível, apontou que apenas 29% dos turistas com deficiência viajam sozinhos. Assim, em um mercado com uma média estimada de 70 milhões de pessoas, essa fatia pode envolver facilmente mais de 120 milhões de pessoas (SMITH, AMORIM e UMBELINO, 2013, p. 8, tradução nossa).

Ainda referente à questão de as PCD preferirem viajar acompanhadas outros autores afirmam:

Estudos realizados para os Jogos Paralímpicos de Londres 2012 concluem que as pessoas com deficiências tendem a não viajar sozinhas e são frequentemente acompanhadas por algum profissional especializado, familiares ou amigos (Smith, Amorim, & Cláudia, 2013, p. 99).

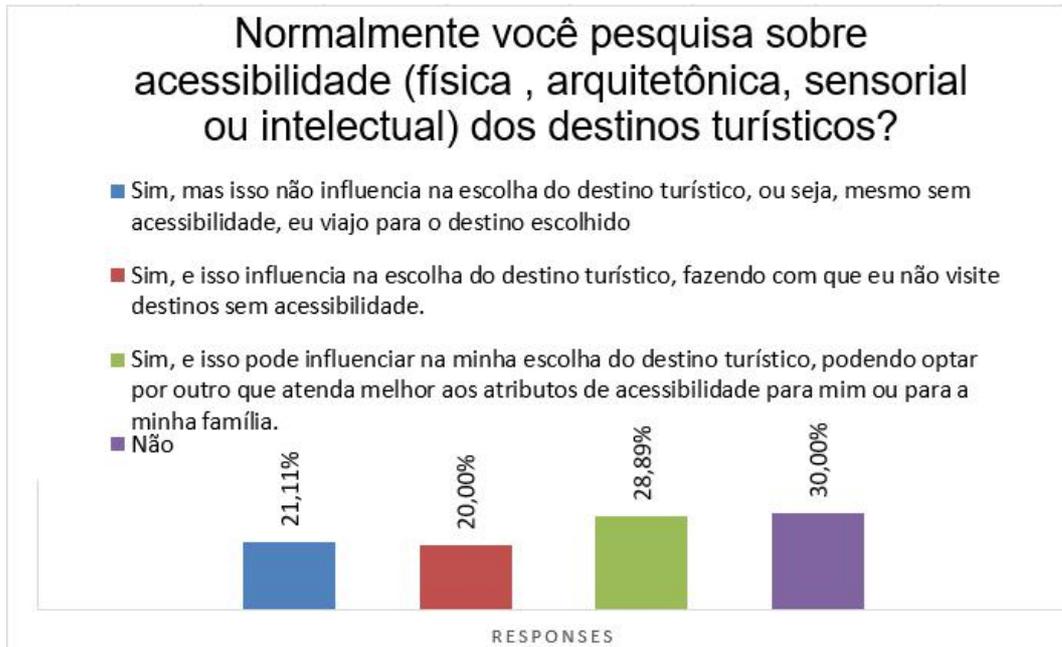
Outra observação feita a partir destes resultados é que como as PCD geralmente viajam acompanhadas da família e/ou amigos, nota-se um evidente indicador de que se a pessoa com deficiência opta por ir à um destino turístico A ao invés de outro B por razão de acessibilidade, este destino B estaria perdendo não somente o turista com deficiência, como também as pessoas que o acompanham. Conforme afirmam Smith, Amorim e Umbelino (2013, p.9):

Whenever a family or a group of friends demanding a tourism experience includes someone with disabilities or impairments, that person most likely will be the centre of the group decisions, which means that the economic dimension of this market is much wider than the officially reported

Sempre que uma família ou um grupo de amigos exigindo uma experiência de turismo inclui alguém com deficiência ou deficiências, essa pessoa provavelmente será o centro das decisões do grupo, o que significa que a dimensão econômica deste mercado é muito maior do que a oficialmente relatada (SMITH, AMORIM e UMBELINO, 2013, p. 9, tradução nossa).

Para se traçar o perfil dos turistas com deficiência e mobilidade reduzida em relação a viagens é necessário que se tenha conhecimento de seus hábitos, se estas pessoas pesquisam sobre a acessibilidade de seus destinos turísticos antes de viajarem. Em relação a isto, a figura abaixo mostra os resultados da pesquisa aplicada.

Figura 7 – Pesquisa sobre acessibilidade dos destinos turísticos



Fonte: Monteiro (2018)

De acordo com os resultados da pesquisa acima a maioria das pessoas com deficiência, ou suas famílias e amigos, geralmente pesquisam sobre a acessibilidade dos destinos turísticos na hora de escolherem um para viajar, correspondendo a um percentual de 70,00% do total de participantes. Sendo este percentual dividido em três partes: a acessibilidade influencia na escolha; não influencia na escolha e, pode influenciar na escolha do destino turístico.

Relativo aos percentuais que integram os 70,00% de respondentes que afirmaram pesquisarem sobre acessibilidade dos destinos, 28,89% alegam que a acessibilidade pode influenciar na escolha do seu destino, podendo inclusive levá-las a optarem por outro destino que atenda melhor aos atributos de acessibilidade delas e de suas famílias. Em segundo lugar encontram-se as pessoas que alegam pesquisarem sobre a acessibilidade dos destinos turísticos, mas que a acessibilidade

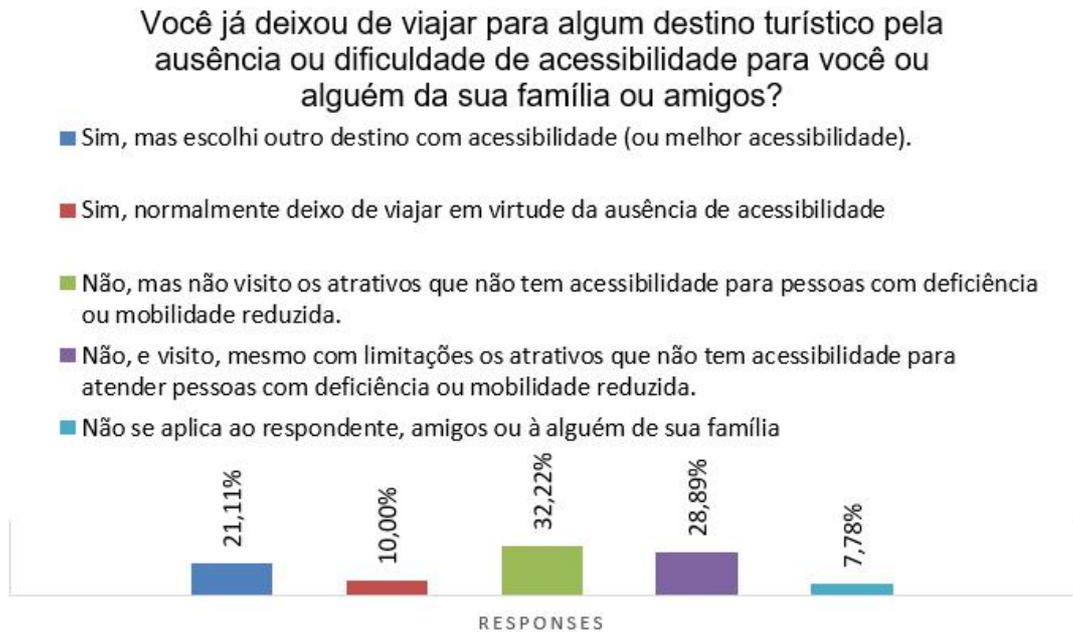
dos mesmos não as influencia na escolha, pois ainda que não haja acessibilidade no lugar, continuam a viajar para o mesmo, este grupo é 21,11% do total. Em terceiro e último lugar estão as pessoas que afirmaram geralmente pesquisar sobre a acessibilidade dos destinos turísticos, e que a acessibilidade influencia na escolha do seu destino, o que significa dizer que elas não visitam destinos turísticos que não sejam acessíveis, este grupo representa 20,00% do total de respondentes.

No que diz respeito aos dados acima expostos entende-se que a maioria das pessoas procura se informar acerca da acessibilidade de seus destinos turísticos, porém a acessibilidade não necessariamente influencia na escolha dos mesmos. Conforme pode ser visto no gráfico 21,11% afirmam não serem influenciadas pela ausência de acessibilidade nos destinos turísticos, por mais que tenham pesquisado isto não significa dizer que a acessibilidade seja um fator determinante na escolha do destino.

Considerando somente os percentuais referentes àqueles que consideram a acessibilidade dos destinos algo muito importante, a ponto de deixarem de ir para certos lugares pela ausência, ou mesmo precariedade de acessibilidade, tem-se ao todo 48,89% do total de respondentes. Isto demonstra o nível de preocupação das pessoas com deficiência e suas famílias e/ou amigos em usufruírem plenamente sua viagem, de modo que a pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida possa participar de tudo, ou boa parte das atividades culturais e de lazer no destino turístico escolhido.

Um ponto muito importante abordado no questionário aplicado foi o de as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida deixarem de viajar para um determinado destino turístico em razão da inacessibilidade do lugar. Em relação a isto a figura a seguir mostra os resultados obtidos na pesquisa.

Figura 8 – Acessibilidade como fator determinante na escolha do destino turístico



Fonte: Monteiro (2018)

Segundo os resultados da Figura 8 a maioria das pessoas com deficiência, ou suas famílias, nunca deixaram de viajar pela falta de acessibilidade do destino, por outro lado não visitaram os atrativos que não tivessem acessibilidade para PCD e pessoas com mobilidade reduzida, este grupo de respondentes corresponde ao maior percentual, respectivamente 32,22% do total de participantes. Em segundo estão as pessoas que também afirmaram nunca terem deixado de viajar para um destino turístico por ausência de acessibilidade neste, porém estas visitaram, mesmo com limitações, os atrativos que não tinham acessibilidade para PCD e mobilidade reduzida, este grupo representa 28,89% do total. Em terceiro tem-se aquelas pessoas que já deixaram de visitar destinos turísticos em razão da falta de acessibilidade para PCD e mobilidade reduzida, logo escolheram outro destino com acessibilidade, ou melhor acessibilidade, este grupo é 21,11% do total. Em quarto encontram-se as pessoas que afirmaram também já terem deixado de viajar para um destino turístico devido a acessibilidade precária deste, e que normalmente deixam de viajar em razão disso, este grupo responde por 10,00%. Em último lugar estão as pessoas que não se identificam com a questão, que não se aplica a elas e a familiares ou amigos, estas pessoas representam apenas 7,78% dos participantes da pesquisa.

De acordo com os dados discutidos anteriormente entende-se que a maioria das pessoas tende a viajar para seus destinos turísticos mesmo eles não tendo uma boa acessibilidade, e que em contrapartida acabam não visitando os atrativos que não são acessíveis, ou seja, de certa forma não aproveitam muito sua estada, possivelmente tendo seu número de atividades reduzido no destino. O segundo maior grupo de participantes por opção de resposta também não desiste de viajar por falta de acessibilidade no destino, com a diferença de que estas pessoas visitam os atrativos sem acessibilidade, ou seja, se esforçam para não deixarem de realizar suas atividades culturais e de lazer, mesmo com toda a dificuldade estas pessoas tentam transpor as barreiras do lugar.

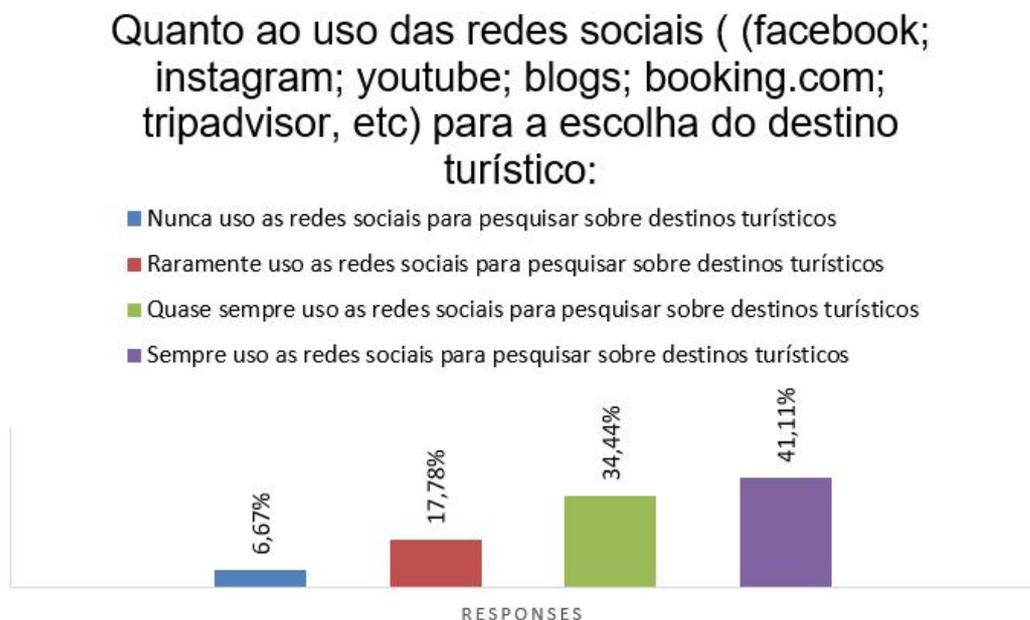
A outra parcela de participantes da pesquisa já deixou de ir a certos destinos em razão da precariedade de acessibilidade dos mesmos, este grupo, corresponde a 31,11% do total de público, com a diferença que 21,11% deixam de ir a destinos não acessíveis, substituindo estes por outros que tenham acessibilidade; já a outra parte (10,00%) desiste de viajar em virtude da inacessibilidade do lugar.

No que tange os dados aqui discutidos compreende-se que os destinos turísticos que não estiverem de acordo com as normas de acessibilidade pautadas em Lei e descritas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), seja relacionado à sua urbanização ou mesmo aos seus atrativos turísticos, podem causar transtornos à viagem do turista com deficiência ou mobilidade reduzida. É importante ressaltar que a experiência do turista, seja ela boa ou ruim, irá gerar reflexos para o destino. Isto se dá ao fato de que este indivíduo irá expressar seu contentamento e felicidade durante e principalmente após a viagem para quem quer que seja, é o chamado “*marketing* boca a boca”, onde o próprio turista divulga involuntariamente e automaticamente o destino ao qual conheceu. Por outro lado, caso a experiência do turista não tenha sido agradável e positiva o efeito será o mesmo, com a diferença que este *marketing* não será a favor do destino, mas sim contra, degradando a imagem turística e possível reputação deste. A consequência disto seria justamente cada vez mais pessoas saberem da experiência ruim e desagradável do indivíduo e não desejarem viajar e conhecer o referido lugar.

Outro ponto a se destacar baseando-se nestes resultados, é que os destinos com acessibilidade precária, basicamente inacessíveis, podem perder muitos turistas, pois segundo a última pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

(IBGE) o Brasil possui cerca de 45,6 milhões de pessoas que têm algum tipo de deficiência (IBGE, 2018). Deste modo, considerando a quantidade de PCD no país, as pessoas com deficiência e seus acompanhantes de viagem que deixam de ir a um destino em virtude da inacessibilidade do mesmo e mais as que viajam para estes destinos inacessíveis, mas que, no entanto, passam por momentos difíceis, limitações e segregações no destino, entende-se que tudo isto pode gerar saldos negativos para o lugar em questão. De maneira a influir negativamente na imagem e reputação deste destino.

Figura 9 – Uso das redes sociais para a escolha do destino turístico



Fonte: Monteiro (2018)

De acordo com os dados apresentados na Figura 9, a grande maioria das pessoas com deficiência, ou seus familiares, sempre usam as redes sociais para a escolha de seus destinos turísticos, este público representa 41,11% do total de participantes da pesquisa. Logo em seguida estão aquelas pessoas que quase sempre fazem uso das redes sociais para pesquisarem sobre seus destinos turísticos, este grupo é o segundo maior percentual, sendo 34,44%. Em terceiro encontram-se as pessoas que raramente utilizam as redes sociais para pesquisar acerca de seus possíveis destinos, sendo 17,78%. Em último estão aquelas que nunca usam as redes

sociais para pesquisa de seus destinos turísticos, este último grupo representa apenas 6,67% do total de respondentes da pesquisa.

Ao se analisar estes dados referentes ao uso das redes sociais na escolha do destino turístico, fica clara a relação entre a importância da boa experiência do turista deficiente ou com mobilidade reduzida para a escolha do destino. Isto porque a partir da experiência do turista, ele irá de alguma forma expressar sua opinião e impressões do lugar visitado, sejam elas boas ou ruins. Sabendo-se que a maioria dos indivíduos procura saber a respeito de seus destinos em redes sociais e que estas são compostas por pessoas que externam suas opiniões e sentimentos, tudo leva a crer que as redes sociais têm grande poder de influência na escolha dos destinos turísticos, pois as pessoas se baseiam na experiência alheia para decidirem as suas, desta forma evitando ao máximo possíveis empecilhos durante suas viagens.

Figura 10 – Influência das redes sociais para a escolha do destino turístico



Fonte: Monteiro (2018)

Segundo o resultado exposto na Figura 10 a maioria das pessoas com deficiência, ou seus familiares, quase sempre levam em consideração os comentários de outras pessoas nas redes sociais no momento de escolherem seu destino turístico, sendo esta a maior porcentagem, com 48,89%. Em seguida encontram-se as pessoas

que afirmam sempre considerarem os comentários presentes nas redes sociais para a escolha de seus destinos, este grupo de pessoas corresponde a 23,33% do público participante da pesquisa. Em terceiro estão aquelas que afirmam raramente considerarem os comentários de experiências alheias nas redes sociais para a escolha de seus destinos, sendo 18,89% do total. Em último encontra-se o pequeno grupo de indivíduos que afirma nunca considerar os comentários e opiniões alheias nas redes sociais para escolherem seus destinos turísticos, estas pessoas representam apenas 8,89% dos respondentes.

Conforme fora discutido na Figura 10, as pessoas tendem a procurar indivíduos que já tenham vivenciado seu possível destino, ou seja, procuram se basear na experiência alheia para definir com o máximo de certeza possível o destino a ser visitado, de modo que os contratempos de viagem sejam mínimos. Este é um ponto que se mostra muito relevante, principalmente para a PCD e pessoa com mobilidade reduzida, visto que são cidadãos que precisam de ambientes, serviços e produtos que atendam às suas necessidades específicas.

Quanto à influência das redes sociais na escolha do destino turístico por parte das pessoas com deficiência e familiares e/ou amigos, é importante lembrar que este é um grupo da sociedade muito unido com relação a tudo que diz respeito aos mesmos. Considerando esta união por razões e necessidades muitas vezes comuns, é natural que façam uso de opiniões de outras pessoas com as mesmas necessidades para a escolha de seus destinos turísticos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa objetivou analisar a importância da acessibilidade na escolha de um destino turístico, tendo como fonte de dados os visitantes do Teatro Amazonas em Manaus e as redes sociais através da plataforma virtual SurveyMonkey. Visou descobrir se a acessibilidade pode influenciar a viagem de uma pessoa com deficiência, ou seja, se a mesma pode ser considerada um fator determinante na escolha de um destino turístico por parte da PCD ou de seus familiares e amigos que venham a viajar com a mesma.

Esta investigação trouxe para discussão acadêmica um tema pouco tratado no Brasil, pois geralmente o que se é produzido no meio acadêmico é apenas referente à acessibilidade em si, ou então acessibilidade relacionada com outra temática que não a aqui apresentada.

Baseado nos resultados da pesquisa observou-se que 46,67% das pessoas com deficiência costumam viajar acompanhadas, seja da família ou de amigos pelo menos uma vez ao ano. Também se notou que 70% pesquisam sobre a acessibilidade de seus destinos, porém esta não necessariamente influencia na escolha do mesmo.

Outro ponto importante a ser lembrado é o de que 75,55% das pessoas com deficiência prefere pesquisar a respeito de seu destino turístico por meio das redes sociais, sendo a maior porcentagem referente às pessoas que afirmaram sempre usarem as redes sociais para decidirem sobre seus destinos (41,11%). Entende-se que ao tomarem conhecimento das experiências alheias elas podem decidir se viajam para determinado lugar ou não.

No que tange a questão de a pessoa com deficiência deixar de ir para um destino por carência de acessibilidade, 61,11% responderam alegando que nunca deixaram de viajar em razão disto. Este grupo de pessoas está dividido em duas partes, aquelas que viajam para o destino inacessível e visitam os atrativos sem acessibilidade mesmo com todas as limitações (28,89%), e aquelas que viajam mas deixam de visitar os atrativos inacessíveis (32,22%).

Referente à questão de a pessoa com deficiência ou seus familiares e amigos que viajam com a mesma levarem em consideração as opiniões alheias em redes sociais para decidirem seus destinos turísticos, segundo os resultados da pesquisa, notou-se que 48,89% destas pessoas quase sempre considera os comentários nas redes sociais de pessoas que conhecem o destino em vista. Seguindo a mesma linha

de raciocínio, com o segundo maior percentual estão as pessoas que responderam sempre considerarem os comentários das redes sociais no momento de escolha do destino (23,33%).

Com esta pesquisa notou-se uma presença feminina muito maior, além de a maioria dos respondentes terem idade de 31 a 50 anos, serem residentes em Manaus e possuírem escolaridade a partir do ensino superior. Também se observou que é proporcional a quantidade de indivíduos que não pesquisam sobre a acessibilidade dos lugares que desejam visitar, e os que pesquisam e que podem vir a desistir da viagem em razão da inacessibilidade do lugar. Outro ponto importante que merece ser apontado é o que se refere à deficiência dos respondentes ou familiares dos mesmos, a maioria é composta de idosos, correspondendo ao grupo de mobilidade reduzida, seguido daqueles que são mobilidade reduzida por motivo físico não idosos, logo em seguida estão as pessoas com deficiência física, que compõem o terceiro maior percentual.

Tendo em vista que a maioria das pessoas participantes do estudo possui deficiências e limitações referentes à questão física, torna-se de suma importância a acessibilidade dos ambientes, equipamentos e serviços turísticos no efetivo e satisfatório atendimento a estes cidadãos. Sendo assim dever da gestão das localidades garantirem a acessibilidade de seus respectivos destinos.

Considerando os resultados obtidos neste estudo, entende-se que mesmo que a pessoa com deficiência, ou mobilidade reduzida, e seus familiares e amigos que viajam acompanhando-as pesquisem sobre a acessibilidade do destino turístico, não necessariamente isto influencia na escolha do mesmo, visto que 70% afirmaram pesquisar sobre acessibilidade e 61,11% alegaram ainda sim viajarem para destinos inacessíveis.

É importante ressaltar que a acessibilidade deve ser considerada muito além de sua relevância como *marketing* turístico, visto que é um direito das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida previsto em Lei. A acessibilidade deve estar presente em todos os ambientes, produtos e serviços, uma vez que a mesma é assegurada por mandamento constitucional, o que corresponde a vários âmbitos da vida de um cidadão, inclusive no que tange o direito ao turismo e ao lazer. É de suma importância que sejam respeitados os direitos das PCD e mobilidade reduzida, para que estas pessoas tenham livre acesso a produtos e serviços em turismo de maneira

inclusiva, considerando sempre seu direito a dignidade humana e igualdade de oportunidades com os demais cidadãos.

Tendo em vista tudo o que fora abordado neste trabalho, é eminente a necessidade de mais estudos, e com maior profundidade acerca da temática aqui apresentada. Como fora dito anteriormente, este assunto não é muito pesquisado em nosso país, há muito mais pesquisas internacionais que tratam da relação entre acessibilidade e escolha do destino turístico do que pesquisas brasileiras. Visto isso, se faz aqui um convite aos acadêmicos interessados no assunto, principalmente da área de Turismo, para que desenvolvam mais estudos acerca do presente tema.

REFERÊNCIAS

BARRETTO, Margarita. **Turismo, políticas públicas e relações internacionais**/ Margarita Barreto, Raúl Burgos, David Frenkel. – Campinas, SP: Papyrus, 2003. (Coleção Turismo)

BOULLÓN, Roberto C. **Planejamento do espaço turístico**/ Roberto C. Boullón; tradução Josely Vianna Baptista. – Bauru, SP: EDUSC, 2002.

BRASIL. Decreto nº 5.296 de 2 de dez de 2004. **Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000**, Brasília, DF, dez 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm/> Acesso em: 14 de abril de 2018.

BRASIL. **Acessibilidade: passaporte para a cidadania das pessoas com deficiência. Guia de orientações básicas para a inclusão de pessoas com deficiência**. Brasília: Senado Federal, 2005.

BRASIL. Decreto n. 13.146, de 6 de jul. de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**, Brasília, DF, jul 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm/> Acesso em: 14 de abril de 2018.

BRASIL. **Secretaria Especial dos Direitos da Pessoa com Deficiência**. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/acessibilidade-0/>> Acesso em: 14 de abril de 2018.

Campos, A. R. (jun de 2004). **O direito internacional e o sistema de proteção dos direitos humanos**. Periódicos PUC Minas, pp. 7-36.

COBRA, Marcos. **Marketing de serviços: turismo, lazer e negócios**/ Edição compacta. São Paulo: Cobra, 2005.

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Decreto Legislativo nº 186, de 09 de julho de 2008: Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. 4ª Ed., rev. e atual. Brasília : Secretaria de Direitos Humanos, 2010. 100p.

DIAS, Reinaldo; AGUIAR, Marina Rodrigues de. **Fundamentos do turismo: conceitos, normas e definições**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2002.

Figura 1 Pirâmide da Hierarquia de Necessidades de Maslow. Nova Escola de Marketing, 2016. Disponível em: <<https://novaescolademarketing.com.br/marketing/piramide-de-maslow/>> Acesso em: 25 de abril de 2018.

Figura 2 Conceito acessível versus conceito universal. Instituto Brasileiro de Desenvolvimento da Arquitetura Fórum da Construção, 2018. Disponível em: <<http://www.forumdaconstrucao.com.br/conteudo.php?a=32&Cod=2112/>> Acesso em: 01 de maio de 2018.

GIL, Antonio Carlos, 1946. **Como elaborar projetos de pesquisa**/ Antonio Carlos Gil. – 4ª. ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**/ Antonio Carlos Gil. – 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IBGE. **Pessoas com deficiência: adaptando espaços e atitudes**. Fonte: Agência IBGE Notícias. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/>> Acesso em: 13 de abril de 2018.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**/ Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. – 5ª. ed. – São Paulo: Atlas, 2003.

LICKORISH, Leonard J. (Leonard John). **Introdução ao turismo**/Leonard J. Lickorish, Carson L. Jenkins; tradução de Fabíola de Carvalho S. Vasconcellos. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2000 – 5ª reimpressão.

LOHMANN, Guilherme. **Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas**/ Guilherme Lohmann, Alexandre Panosso Netto. – São Paulo: Aleph, 2008. – (Série turismo)

NEVES, J. B. **Acessibilidade e Preservação das Cidades Históricas: uma análise do município de Morretes** . Matinhos, 2010.

Organização Mundial de Turismo (OMT). **Introdução ao turismo**. Trad. Dolores Martins Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

Organização Mundial de Turismo (OMT, 1999). **Código Mundial de Ética do Turismo**. Trad. Fundação Universidade Empresa de Tecnologia e Ciência (Fundatec), Câmara de Turismo do Rio Grande do Sul. BRASIL, 2015.

PALUMBO, L. P. (2013). **A efetivação dos direitos das pessoas com deficiência pelos sistemas de proteção dos direitos humanos: sistema americano e europeu**. Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE), 114-135.

ROMANINI, A., & MARTINS, M. S. **Projeto de Habitação de Interesse Social Inclusiva**. Anais Nutau, 2014. Disponível em:
<https://www.usp.br/nutau/anais_nutau2014/trabalhos/romanini_anicoli_e_martins.pdf> Acesso em: 25 de abril de 2018.

SANTOS, Marivan Tavares dos. **Fundamentos de turismo e hospitalidade / Marivan Tavares dos Santos**. – Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010.

SMITH, M., AMORIM, E., & SOARES, C. (2013). **O turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico**. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 103.

SMITH, M. L., Amorim, É., & UMBELINO, J. (2013). **Accessible Tourism and Disability Service Information Provided on Leading Airline Websites: A Content Analysis**. International Journal for Responsible Tourism, 7-23.

STAUT, L. A. **Usabilidade Universal na Arquitetura: Método de Avaliação baseado em heurísticas**. Campinas, 2014.

STORY, Molly F.; MUELLER, James L.; MACE, Ronald L. **The Universal Design File: Designing for People of all Ages and Abilities**. Raleigh North Carolina: NC State University Center for Universal Design, 1998. 128p.

VINUTO, J. (22 de ago/dez de 2014). **A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto**. Temáticas, pp. 203-220.

World Travel & Tourism Council (WTTC). **Travel & Tourism Economic Impact 2018 Brazil**. Rochelle Turner (Diretora de pesquisa), 2018.

