

**INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E EXTENSÃO  
DEPARTAMENTO DE PÓS GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DE MESTRADO  
PROFISSIONAL EM TURISMO**

**TURISMO E ACESSIBILIDADE:  
PROPOSTA DE ORIENTAÇÃO PARA O TRADE TURÍSTICO.**

CRISTINA SANTOS DA SILVA

**TURISMO E ACESSIBILIDADE:  
PROPOSTA DE ORIENTAÇÃO PARA O TRADE TURÍSTICO.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Turismo do Instituto Federal de Sergipe, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Turismo.

Linha de Pesquisa: Gestão de Destinos Turísticos: Sistemas, e Inovação (DTPI).

Orientador(a): Prof. Dr. José Roberto de Lima Andrade.

ARACAJU  
2023.

Silva, Cristina Santos da.  
S586t Turismo e acessibilidade: proposta de orientação para o trade turístico. /  
Cristina Santos da Silva. – Aracaju, 2023.  
141f.: il.  
Dissertação – Mestrado Profissional em Turismo – Instituto Federal de  
Educação Ciência e Tecnologia de Sergipe – IFS.  
Orientador: Profs. Dr. José Roberto Lima de Andrade.  
1. Turismo – Acessibilidade. 2. Turismo acessível. 3. Gestão do  
Turismo. I. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de  
Sergipe - IFS. II. Andrade, José Roberto Lima de. III. Título.  
CDU: 338.48

CRISTINA SANTOS DA SILVA

**TURISMO E ACESSIBILIDADE:  
PROPOSTA DE ORIENTAÇÃO PARA O TRADE TURÍSTICO.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Turismo do Instituto Federal de Sergipe, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Turismo.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

Orientador: Prof. Dr. José Roberto de Lima Andrade (Presidente)  
Instituto Federal de Sergipe – IFS.

---

1º Valéria Di Barmont Duarte (Membro Externo)  
Empresa Municipal de Obras e Urbanização – EMURB.

---

2º Joab Almeida Silva (Membro Externo)  
Universidade Federal de Sergipe – UFS.

---

3º Letícia Bianca Barros de Moraes Lima (Membro Interno)  
Instituto Federal de Sergipe – IFS



## **CESSÃO DE DIREITOS**

É concedido ao Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Turismo (PPMTUR) do Instituto Federal de Sergipe (IFS) responsável pelo Curso de Mestrado Profissional em Turismo a permissão para disponibilizar, reproduzir, emprestar ou vender cópias desse trabalho. O autor reserva outros direitos de publicação e nenhuma parte desta dissertação de mestrado pode ser reproduzida sem autorização por escrito do autor.

---

Cristina Santos da Silva.  
Instituto Federal de Sergipe – IFS

---

Prof. Dr. José Roberto de Lima Andrade  
Universidade Federal de Sergipe – UFS

## AGRADECIMENTOS.

Ser apaixonado por viajar requer um profundo entendimento das potencialidades e fragilidades de cada destino. Portanto, promover o turismo acessível para pessoas com deficiência, proporcionando experiências de viagem no Brasil e no exterior com ênfase na acessibilidade, representou um desafio significativo. Foram cinco anos dedicados a uma expedição de estudos, com foco no turismo inclusivo e na vida acadêmica. Em alguns momentos, me senti como uma pesquisadora e pessoa com deficiência física (PCD) diante dos inúmeros obstáculos enfrentados para concluir esse estudo, que exigiram silêncio, tempo e renúncia.

Descobri que ser uma mestra é semelhante à jornada de Noé, que levou cerca de 100 anos para construir a arca e nunca desistiu de cumprir o propósito de Deus. Mesmo quando o barco enfrentava tempestades com turbulência, nuvens negras e eu navegava sozinha na solidão e escuridão, por vezes chorando, gritando, reclamando e experimentando surtos de lágrimas e desespero. Foi nesses momentos solitários de profunda reflexão, em meio às águas profundas dentro de nós, que encontrei a fé necessária para concluir o projeto de Deus, percebendo-me apenas como um instrumento em direção ao sucesso.

Sou profundamente grata a Deus por iluminar meu caminho. Sinto-me honrada como uma mulher negra e PCD usuária de cadeira de rodas por ter tido a oportunidade de ser a primeira a estudar mestrado no Instituto Federal de Sergipe, em Aracaju. Embora tenha percorrido grande parte desse caminho sozinha, sempre tive a certeza de que a presença de Deus estava ao meu lado, inspirando-me a não desistir da jornada acadêmica. Aprendi a valorizar as poucas pessoas que demonstraram um olhar humano que transcende a superfície, e também reconheci a necessidade de conscientizar a sociedade sobre a importância do turismo acessível para todos. Por isso, dedico este trabalho a todas as pessoas e comunidades que contribuíram para a elaboração desta dissertação.

Minha gratidão eterna vai para meu amigo, professor e figura paterna, Lício, que me inspirou e incentivou a enxergar além do horizonte, levando à criação da empresa @acessturcom. Ele moldou a mulher que sou hoje e a profissional que me tornei. Agradeço pelos xingamentos (Pestii Maria Cristina, Volte e diga, BOM DIA) entre tantos ensinamentos em segredo. Ele se mostrou firme quando eu considerava desistir e foi um grande incentivador, propondo a palavra "AVANCE" para o meu crescimento e amadurecimento pessoal. Obrigada por acreditar em mim, mesmo diante das dificuldades na escrita entre as letras R e S!

Também expresso minha gratidão ao professor Wellington, que desempenhou um papel significativo em segredo, compartilhando orientações, carinho, atenção e palavras sábias. Acima de tudo, ele me ensinou o poder do silêncio, mostrando que, para seguir em frente, precisamos nos ouvir, ignorando o ruído externo.

Agradeço a Antônio Fonseca, que me fez entender a importância da luta das pessoas com deficiência. Minha gratidão eterna por sempre acreditar em minha história de vida e por sua nobreza ao compartilhar constantemente a mensagem de que não podemos desistir, pois as futuras gerações devem colher os frutos de nossa resistência contra o capacitismo.

Agradeço também a alguns colegas que compartilharam seus conhecimentos por meio de estudos, encontros e debates acadêmicos memoráveis. Isso, sem dúvida, tornou a jornada de pesquisa mais leve. Vanilúcia, Cleverton, Glaucia, Antônio, Batista, agradeço profundamente a cada um de vocês, pois sem sua contribuição, eu não teria continuado.

À minha mãe, Marilene dos Santos, expresso minha gratidão por sempre me incentivar nos estudos, permitindo que eu me tornasse uma mulher de conhecimento na arte do saber. Com ela, aprendi sobre o valor da força, da resistência e da fé. Seguir em frente, sempre, porque esses são os maiores tesouros que possuímos.

Às minhas irmãs, Cristiane e Ivone, agradeço por estarem ao meu lado em orações e por seu investimento financeiro, que foi fundamental para a conclusão deste trabalho. Por fim, minha gratidão ao meu orientador, José Roberto Lima, por sua contribuição fundamental ao longo de dois anos de trabalho e estudo, tornando possível a realização deste trabalho.

Obrigada!

Não vou me silenciar  
até que todas as pessoas  
com deficiência saiam dos  
seus quartos escuros

Cristina Santos da Silva.

## RESUMO

O presente estudo objetivou analisar uma amostra dos atrativos turísticos da cidade de Aracaju-Sergipe (Brasil), considerado a presença (ou não) dos itens que compõe as regras e normas de acessibilidade em seus equipamentos. Questão social relevante, frente ao desenvolvimento do setor turístico mundial, notadamente, após a pandemia do Covid-19. O efeito desse crescimento exhibe uma extensão na população com algum tipo de necessidade específica, pessoas com deficiência (PcD), no que se considerou, teoricamente, na pesquisa realizada, três vertentes: Turismo Acessível, Turismo Inclusivo e o Turismo para Todos. A base de verificação da acessibilidade no trabalho considerou as leis Federais, Estaduais e Municipais aplicadas desde as Normas 9050 e suas reedições, assim como ações inclusivas de referência internacional na Espanha, Portugal e França. A pesquisa de campo teve por metodologia uma abordagem fenomenológica, tipicamente qualitativa, ainda que com dados primários e secundários. Desde a observação participante, que utilizou de ferramentas como o diário de campo e a etnografia visual, a pesquisa desenvolveu a coleta quantitativa de dados, com questionários estruturados. Esse aparato instrumental é articulado para identificar e verificar os diferentes equipamentos e atrativos turísticos municipais. Para além, uma revisão da bibliografia e do estado da arte colaboraram na fundamentação teórica e discussão dos resultados. O resultado do trabalho revela as condições do equipamento turístico em Aracaju quanto às normas de acessibilidade ao destino e a globalização do desenho universal de regulamentação e uso de espaços nos atrativos turísticos por PcD. O produto tecnológico confeccionado desde os dados analisados é uma cartilha impressa e digital (E-Book) para sensibilização do tema acessibilidade para o Trade, no sentido de uma melhor governança do fenômeno turístico no que tange ao público PcD. A pesquisa colabora ao possibilitar uma reflexão acerca do Turismo Acessível, desde o ponto de vista de uma pesquisadora nativa que é PcD, ao possibilitar aos agentes públicos e privados no setor, a promoção efetiva de políticas públicas inclusivas de acesso equânime aos equipamentos e atrativos turísticos da capital sergipana.

**Palavras-chave:** Turismo. Turismo Acessível. Acessibilidade. PcD. Políticas Públicas.

## **ABSTRACT**

The present study aimed to analyze a sample of tourist attractions in the city of Aracaju-Sergipe (Brazil), evaluating the presence (or not) of the items that make up the accessibility rules and standards in their equipment. Relevant social issue, given the development of the global tourism sector, notably after the Covid-19 pandemic. The effect of this growth shows an extension in the population with some type of specific need, people with disabilities (PwD), in what was considered, theoretically, in the research carried out, three aspects: Accessible Tourism, Inclusive Tourism and Tourism for All. The basis for verifying accessibility at work considered Federal, State and Municipal laws applied since Standards 9050 and its reissues, as well as inclusive actions of international reference in Spain, Portugal, and France. The field research methodology used a phenomenological approach, typically qualitative, although with primary and secondary data. From participant observation, which used tools such as field diaries and visual ethnography, the research developed quantitative data collection, with structured questionnaires. This instrumental apparatus is articulated to identify and verify the different municipal tourist equipment and attractions. Furthermore, a review of the bibliography and the state of the art contributed to the theoretical foundation and discussion of the results. The result of the work reveals the conditions of tourist equipment in Aracaju in terms of accessibility standards to the destination and the globalization of the universal design of regulation and use of spaces in tourist attractions by PwD. The technological product created from the analyzed data is a printed and digital booklet (E-Book) to raise awareness of the topic of accessibility for Trade, in the sense of better governance of the tourist phenomenon with regard to the PwD public. The research collaborates by enabling a reflection on Accessible Tourism, from the point of view of a native researcher who is a PwD, by enabling public and private agents in the sector to effectively promote inclusive public policies of equal access to tourist equipment and attractions of the capital of Sergipe.

**Keywords:** Tourism. Accessible Tourism. Accessibility. PCD. Public policy.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

LBI – Lei Brasileira de Inclusão

OMS – Organização Mundial de Saúde

OMT - Organização Mundial de Turismo

ONG – Organização não-governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

PAC – Programa de Aceleração do Crescimento

PcD – Pessoas com deficiência

PMR – Pessoa com mobilidade reduzida

PNPA – Plano de Promoção de Acessibilidade

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Aracaju/SE: Padronização Arquitetônica de Praias, 2023.....	22
Quadro 2 – Aracaju/SE: Participante de Pesquisa, 2023.....	28



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Versões da ABNT NBR 9050 - Versões da ABNT NBR 9050.....	38
Figura 2 - Símbolo Internacional de Acesso .....	41
Figura 3 - Bebedouro de Bica para PCDs .....	41
Figura 4 - Sinalização Tátil de alerta e relevos táteis de alerta instalados no piso.....	42
Figura 5 - Disposição de mesas em restaurante,bares e similares. ....	44
Figura 6 - Dormitórios de Hospedagens para PCDs.....	45
Figura 7 - Banco de transferência em piscinas. ....	46
Figura 8 - Escada Submersa para piscinas.Figura 8 - Escadas Submersa para piscinas. ....	46
Figura 9 - Equipamento de Transferência para Piscina.....	47
Figura 10 - Rampas Estreitas.Figura 10 - Rampas estreitas. ....	49
Figura 11 - Rebaixamento de calçada – Vista superior. ....	50
Figura 12 - Sinalização de itinerário para acesso da praia Arona / Espanha.....	53
Figura 13 - Estacionamento com lugares reservados na Praia Arona-Espanha.. ....	53
Figura 14 - Rampa de acesso em Arona. ....	53
Figura 16 - Passarela de madeira fixa.....	54
Figura 17- Passarela retrate em Arona. ....	54
Figura 18 - Banheiros e vestiários adaptados na praia em Arona. ....	54
Figura 19 - Cadeira Anfíbia em Arona. ....	54
Figura 20 - Serviço de banho adaptado para PCDs na praia em Arona. ....	55
Figura 21 - Turismo & Handicap .....	57
Figura 22 - Mesa Acessível. ....	85
Figura 23 - Fluxograma da Cartilha "Turismo e Acessibilidade: Proposta de Sensibilização para trade turístico, na capital Aracajuana".....	112
Figura 24 - Reunião online com Raphael Lima Mota.....	116
Figura 25 - Proposta de sensibilização para trade turístico em Aracaju.....	117
Figura 26 - A Cartilha "Rita e Trajano em: A importância do Turismo Acessível.....	117
Figura: 27 - A Cartilha Rita e Trajano em: A importância do Turismo Acessível.....	118
Figura 28 - A Cartilha Rita e Trajano em: A importância do Turismo Acessível.....	118

## LISTA DE GRÁFICO

Gráfico 1 – Aracaju/SE: Portas.2023 .....	73
Gráfico 2 - Aracaju/SE: Profissionais,2023. ....	75
Gráfico 3 - Aracaju/SE:Alarme sonoro, 2023. ....	76
Gráfico 4 - Aracaju/SE:Cardápio em Braille, 2023.....	76
Gráfico 5 - Aracaju/SE:Maçanetas, 2023. ....	77
Gráfico 6 - Aracaju/SE Barra de Apoio, 2023. ....	77
Gráfico 7 - Aracaju/SE (SIA) Estacionamento, 2023.....	78
Gráfico 8 - Aracaju/SE:Inclinação de rampas 8,33%. 2023.....	80
Gráfico 9 - Aracaju/SE Piso tátil.,2023 .....	81
Gráfico 10 - Aracaju/SE Selo de acessibilidade, 2023.....	81
Gráfico 11 - Aracaju/SE Acesso livre, 2023. ....	82
Gráfico 12 - Aracaju/SE:Vagas de acesso principal, 2023.....	83
Gráfico 13 - Aracaju/SE:Espelhos, 2023.....	83
Gráfico 14 - Aracaju/SE Portas, 2023. ....	86
Gráfico 15 - Aracaju/SE:Profissionais capacitado, 2023 .....	88
Gráfico 16 - Aracaju/SE:Alarme sonoro, 2023. ....	89
Gráfico 17 - Aracaju/SE Maçaneta de porta, 2023.....	89
Gráfico 18 - Aracaju/SE (SIA) Estacionamento, 2023.....	90
Gráfico 19 - Aracaju/SE (SIA) Sanitário, 2023.....	91
Gráfico 20 - Aracaju/SE (SIA) Cadeira de rodas, 2023. ....	91
Gráfico 21 - Aracaju/SE Barreiras, 2023. ....	92
Gráfico 22 - Aracaju/SE Adaptações em espaços, 2023. ....	93
Gráfico 23 - Aracaju/SE Espaços acessíveis, 2023. ....	93
Gráfico 24 - Aracaju/SE:Espaço acessíveis, 2023.....	94
Gráfico 25 - Aracaju/SE:Selo de acessibilidade, 2023.....	95
Gráfico 26 - Aracaju/SE:Equipamentos acessíveis, 2023. ....	95
Gráfico 27 - Aracaju/SE:Acesso livre, 2023. ....	96
Gráfico 28 - Vagas de acesso principal, 2023. ....	96
Gráfico 29 - Aracaju/SE:5% dos espaços são acessíveis (Hospedagem), 2023.....	97
Gráfico 30 - Aracaju/SE:Dispositivo de sinalização de emergência, 2023.....	97
Gráfico 31 - Aracaju/SE:Atendimento prioritário para pessoas com TEA, 2023. ....	98
Gráfico 32 - Aracaju/SE:Espelho plano, 2023. ....	98
Gráfico 33 - Aracaju/SE:Acessórios para sanitário acessíveis de uso coletivo, 2023.....	99
Gráfico 34 - Aracaju/SE:Mesas acessíveis, 2023.....	100
Gráfico 35 - Aracaju/SE:Travessa de via pública, 2023. ....	102
Gráfico 36 - Aracaju/SE:Símbolo Internacional de acesso - Banheiro, 2023. ....	104
Gráfico 37 - Aracaju/SE Símbolo Internacional de acesso / PcD físico, 2023.....	105
Gráfico 38 - Aracaju/SE:Barreiras, 2023. ....	106
Gráfico 39 - Aracaju/SE:Espaços com adaptações, 2023.....	107
Gráfico 40 - Aracaju/SE:Acesso principal, 2023. ....	108

## LISTA DE FOTOGRAFIA

Fotografia 1 - Aracaju/ Orla de Atalaia e Sul: Identificação das Portas dos restaurantes e bares, 2023.....	73
Fotografia 2 - Aracaju/ Prainha: Acesso para Transporte, 2023.....	73
Fotografia 3 - Aracaju/ Orla Sul e Prainha: Estacionamento, 2023 .....	74
Fotografia 4 - Aracaju/ Orla de Atalaia: (SIA) Banheiro, 2023. ....	77
Fotografia 5 - Aracaju/ Orla de Atalaia: (SIA) PCD Físico, 2023. ....	78
Fotografia 6 - Aracaju/ Orla de Atalaia e Sul: Rampa, 2023. ....	79
Fotografia 7 - Aracaju/ Orla Sul e Prainha: Cadeira Anfíbia, 2023 .....	81
Fotografia 8 - Aracaju/ Orla de Atalaia e Sul: Banheiro para Restaurante e Bares, 2023. ....	83
Fotografia 9 - Aracaju/ Orla de Atalaia: Mesa Acessíveis, 2023. ....	84
Fotografia 10 - Aracaju/ Orla de Atalaia: Largura das Portas, 2023.....	87
Fotografia 11 - Aracaju/ Orla de Atalaia: Calçada Pública, 2023.....	86
Fotografia 12 - Aracaju/ Orla de Atalaia: Vagas Reservadas de Veículos, 2023.....	87
Fotografia 13 - Aracaju/ Orla de Atalaia: Barra de Apoio, 2023. ....	89
Fotografia 14 - Aracaju/ Orla de Atalaia: Rampas, 2023.....	91
Fotografia 15 - Aracaju/ Orla de Atalaia: Equipamento assistivo, 2023.....	93
Fotografia 16 - Aracaju/ Orla Sul: Meas, 2023 .....	98
Fotografia 17 - Aracaju/ Mercados: Lixeira, 2023.....	100
Fotografia 18 - Aracaju/ Mercados: Vegetação, 2023.....	101
Fotografia 19 - Aracaju/ Mercados: Estacionamento em Espaço Aberto, 2023. ....	102
Fotografia 20 - Aracaju/ Mercados e Largo da Gente Sergipano: Estacionamento em espaço aberto, 2023 .....	103
Fotografia 21 - Aracaju/ Mercados e Orla Sul: Alarme sonoro, 2023. ....	103
Fotografia 22 Aracaju/ Orla Sul: Maçanetas e puxadores, 2023.....	102
Fotografia 23 - Aracaju/ Orla Sul: Barras de sanitários, 2023. ....	103
Fotografia 24 - Aracaju/ Orla Sul (SIA) Orla Sul., 2023. ....	104
Fotografia 25 - Aracaju/ Largo da Gente Sergipana e Mercado Municipal: Rampa, 2023....	105
Fotografia 26 - Aracaju/ Mercados e Orla Sul: Sinalização tátil, 2023.....	106
Fotografia 27 - Aracaju/ Orla Sul: Posto de Informações, 2023. ....	107
Fotografia 28 - Aracaju/ Orla Sul: sanitários, 2023.....	109
Fotografia 29 - Aracaju/ Orla Sul: Acessórios para sanitários acessíveis e coletivos, 2023..	110
Fotografia 30 - Aracaju/SE: Apresentação de equipamento assistivo, 2023.....	117
Fotografia 31 - Aracaju/SE: Participantes da oficina “Bom Atendimento a PCD”, 2023.....	118

## SUMÁRIO.

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>2. REVISÃO TÉORICA: DO TURISMO AO TURISMO ACESSÍVEL AO TURISMO INCLUSIVO E PARA TODOS.....</b>	<b>21</b>
1.1 - Breve Reflexões sobre Turismo e Inclusão Social.....	21
1.2 - Da acessibilidade ao Turismo Acessível.....	24
1.3 - Do Turismo para Todos ao Turismo Inclusivo. ....	32
2.4 - Regulamentação e uso de espaços Turísticos para PCDs. ....	35
2.5 - Implementação de Acessibilidade em Equipamento Turístico. ....	40
2.6 - Ações Inclusivas: Experiência de Portugal, Espanha e França.....	50
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>60</b>
2.1 - Breve discursão sobre método. ....	60
2.2 - Instrumentos Metodologicos.....	62
2.3 - Dificuldades de Obtenção de dados Primários.....	68
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>72</b>
4.1 – Restaurantes e Bar. ....	68
4.2 – Meios de Hospedagens.....	85
4.3 – Espaço aberto (Orla Sul, Largo da Gente Sergipano e Mercado Municipal). ....	99
<b>5. PRODUTO TECNOLÓGICO TURISMO E ACESSIBILIDADE: PROPOSTA DE ORIENTAÇÃO PARA TURISMO DE ARACAJU.....</b>	<b>7209</b>
5.1 - Cartilha sobre proposta de orientação para tarde turístico. ....	109
5.2 – Oficina “Bem atender bem ao turistas PCD”. ....	114
<b>APÊNDICE 1. CHEKILIST DE ACESSIBILIDADE EM ATRATIVOS E EQUIPAMENTOS TURISTICOS EM ARACAJU .....</b>	<b>132</b>
<b>APÊNDICE 2. CARTILHA TURISMO E ACESSIBILIDADE: PROPOSTA DE SENSIBILIZAÇÃO PARA TRADE TURÍSTICO. ....</b>	<b>136</b>

## 1 INTRODUÇÃO

De acordo com os dados do Censo de 2010<sup>1</sup>, o Brasil tem cerca de 45,6 milhões de pessoas com deficiência (PcD) e mobilidade reduzida, que equivalem a 23,91% dos habitantes do país (IBGE, 2010). como pode ser visto no gráfico acima, em 2010, a deficiência visual estava presente em 3,4% da população brasileira; PCDs físico em 2,3%; PCDs auditivo em 1,1%; e os PCDs mental/intelectual em 1,4%. Essas pessoas encontram, em seu dia a dia, diversos obstáculos que vão muito além do espaço físico para exercer seu lazer, trabalho, estudo, dentre outros, de forma igualitária. Estes dados evidenciam a existência dos seguintes tipos de deficiências congênitas ou adquiridas: visual, auditiva, física, mental ou intelectual.

Ressalta-se que estes grupos são compostos por pessoas que desejam realizar atividades de turismo igualmente a todas as demais pessoas, porém, para que isso ocorra, são necessárias adaptações aos equipamentos turísticos privados e públicos para realização equitativa de práticas de lazer (DUARTE *et al.*, 2015). Isto porque, as pessoas com deficiência, ou com mobilidade reduzida, assim como famílias com crianças, demandam condições específicas para a realização de atividades de lazer e turismo.

No desenvolvimento do turismo, prega-se a possibilidade de inclusão de setores importantes da sociedade, seja no âmbito econômico, social ou ambiental (RUA, 2009), contexto em que as políticas públicas se apresentam como importantes instrumentos por nortear o planejamento e ordenamento da atividade nos destinos turísticos (COUTINHO; NOBREGA, 2019). No entanto, um dos desafios às PcD no acesso ao turismo é a sua própria inclusão, em um país democrático, no qual todos têm direitos e deveres, sem qualquer distinção.

Neste contexto, o turismo precisa se adaptar para atender essa nova demanda turística através da modificação de atitudes, práticas sociais, ambientais e físicas, a fim de garantir a inclusão dos PcD nos segmentos turísticos, inclusive, como um motivador da inclusão social, e para tanto, a governança turística deve buscar e adotar estratégias de acessibilidade nas diversas infraestruturas, equipamentos e produtos turísticos, independente da segmentação de mercado (LIMA, 2004).

Logo, neste trabalho de sensibilização destaca-se a preocupação com a promoção de acessibilidade, conforme preconizado no artigo 5º da Lei 13.146 de 06 de julho 2015, que trata do Estatuto da Pessoa com Deficiência, a qual dá garantia de acesso irrestrito às PcD, e aborda sobre o seu direito de igualdade (BRASIL, 2015). Segundo a Lei Brasileira da Inclusão (LBI),

---

<sup>1</sup> Nos dados divulgados do Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), realizado em 2020, não foi atualizada a população PcD no Brasil.

configura ato grave o não planejamento de acessibilidade na atividade turística, sobretudo em seus equipamentos e atrativos, o que resulta em um cenário no qual as pessoas com deficiência continuam excluídas (BRASIL, 2015).

Contudo, apesar da acessibilidade ser um direito, sabe-se que muitos destinos turísticos, no Brasil e no mundo, não são acessíveis, fato que dificulta a presença de PcD em diferentes ambientes, sejam eles turísticos ou não. Por outro lado, gestores turísticos alegam não haver essa demanda, premissa que embasa a falta de preocupação, e por consequência, a incipiente presença da acessibilidade como dimensão prioritária no planejamento e ordenamento da atividade turística nos equipamentos e destinos turísticos.

Diante disso, ao observar a falta de ações continuadas de sensibilização sobre a temática, por parte do poder público, aspecto que invariavelmente contribui para que, em maior ou menor grau, a acessibilidade não seja tratada como prioridade pelos gestores privados sergipanos. Assim, o desenvolvimento do turismo acessível (TA) pode contribuir para a promoção de políticas públicas em acessibilidade que ocasionem melhorias na governança do fenômeno turístico.

É notório destacar a importância do TA, uma vez que esta modalidade busca estabelecer uma interrelação entre o turismo e o visitante, cliente PcD, com a promulgação da acessibilidade, visando assim promover ações preventivas ou corretivas, destinadas a modificar a realidade das infraestruturas, equipamentos, produtos e serviços na cadeia produtiva do turismo. Na capital sergipana, Aracaju, existem vários equipamentos turísticos com potencialidade para atender aos grupos de PcD, porém, eles precisam estar acessíveis ou adaptados para acolher essa demanda, de forma que o receptivo seja também inclusivo.

As mudanças estruturais na evolução da cidade de Aracaju/SE, tal qual nas tecnologias de acesso (VILLAR, 2002), salientam a emergência da acessibilidade figurar para além das políticas públicas urbanas, já que os espaços públicos e privados são a matéria-prima do turismo (LIMA, 2023). Portanto, é imprescindível que os atrativos e equipamentos turísticos permitam igualdade de acesso em todas as áreas de uso do turista também às pessoas com deficiência.

Além disso, é indispensável que as equipes de colaboradores dos empreendimentos turísticos contenham profissionais qualificados para bem receber e atender os clientes PcD, sem discriminação e com equidade, respeitando as especificidades inerentes a cada tipo de deficiência. O atendimento de tais prerrogativas pode contribuir para a inclusão social de PcD e asseverar o atendimento a direitos constitucionais que instituem a garantia de lazer a todas as pessoas, indistintamente.

Nessa perspectiva, da acessibilidade e inclusão, as motivações desta pesquisa envolvem: (1) aumento da demanda em relação às pessoas com deficiência e o acesso/uso dos equipamentos turísticos, no intento de possibilitar sua inclusão; (2) a falta de interesse das empresas em relação ao turismo acessível; (3) a falta de acessibilidade nos espaços de lazer, impossibilitando a participação da comunidade PcD; (4) a carência de pesquisas que contemplem o cenário atual do turismo inclusivo em Aracaju/SE; e, (5) a experiência da pesquisadora na atuação do movimento pela melhoria de acessibilidade em equipamentos turísticos no território sergipano.

A ideia central do estudo em abordar o turismo acessível, na importância social das PcD, é motivada pela trajetória de vida da autora: mulher, preta e pessoa com deficiência física, a qual após os 06 meses de nascida adquiriu poliomielite<sup>2</sup>, e que, desde então, vivenciou as barreiras físicas e emocionais, sem, no entanto, desistir de seus objetivos pessoais e profissionais de experimentar a realidade como todos (as). Vale ressaltar ainda, que a pesquisadora despertou o interesse como profissional da área de Gestão de Turismo, ainda quando estudava graduação na disciplina Meio-Ambiente e Sustentabilidade, ministrada pelo professor Dr. Lício Valério Vieira.

Momento anterior ao mestrado profissional em turismo, no qual pode vislumbrar o conhecimento, através da empresa “Acesstur.com - Consultoria em Turismo e Acessibilidade”, oportunizou que a pesquisadora compreendesse a seara do TA e o aplicasse como alternativa incásica no município de Aracaju/SE. Este fato, despertou na autora a necessidade de lutar pela causa de todos os turistas, em suas necessidades de participação e inclusão nos espaços locais das atividades de turismo e lazer, no sentido da acessibilidade nos territórios turísticos da capital sergipana.

À vista disso, foi estabelecida a principal questão norteadora que orientou a investigação científica: Como a acessibilidade pode se tornar questão prioritária no processo de planejamento e gestão do turismo aracajuano? Outras perguntas derivadas conduziram a problemática: (a) quais as normativas legais brasileiras que regem a questão da acessibilidade no turismo? (b) quais as barreiras e elementos que compõem a acessibilidade nos equipamentos turísticos de Aracaju? (c) qual é o papel da governança referente a acessibilidade nos equipamentos turísticos? (d) quais estratégias podem contribuir para que o turismo acessível seja desenvolvido em Aracaju?

---

<sup>2</sup> Poliomielite (paralisia infantil) é uma doença contagiosa aguda causada por vírus que pode infectar crianças e adultos e em casos graves pode acarretar paralisia nos membros inferiores. A vacinação é a única forma de prevenção. Todas as crianças menores de cinco anos devem ser vacinadas.

Nesse sentido, o principal objetivo que a presente dissertação escrutina os seus detalhes, foi o de criar mecanismos de orientação quanto a temática da acessibilidade para o trade turístico de Aracaju/SE. Aliado a esse propósito foram desenvolvidos quatro objetivos específicos: a) levantar o conjunto da legislação e regulamentos que tratam das questões de acessibilidade no turismo; b) identificar as condições de acessibilidade, por amostra, em atrativos e equipamentos turísticos públicos e privados de Aracaju; c) verificar a percepção dos empresários/empreendedores quanto às questões de acessibilidade; d) levantar ações e estratégias que possam contribuir para a sensibilização, capacitação e incremento do turismo acessível.

A necessidade de coletar, tratar e interpretar os dados da pesquisa se tornou um desafio metodológico, visto que a inserção da pesquisadora no campo se dá a partir de sua condição atuante, o que poderia dificultar o rigor científico. Todavia, dada a importância da experiência da autora para a pesquisa optou-se por uma abordagem científica fenomenológica (MINAYO, 2011; MERLEAU-PONTY, 1999), com aporte da observação participante (OLIVEIRA, 2000).

Nessa perspectiva de percepção, análise e publicação de resultados, os instrumentos de pesquisa foram variados, tais como o diário de campo, a etnografia visual e o questionário estruturado (GIL, 2008). Dessa forma, o estudo aqui revela tanto o sentido qualitativo da abordagem fenomenológica quanto o quantitativo, a partir da identificação, verificação e mensuração da acessibilidade dos equipamentos e atrativos turísticos de Aracaju.

Cumprir destacar que, neste trabalho, sua amostra foi selecionada aleatoriamente dentro de áreas de operacional turístico composta apenas por equipamentos e atrativos turísticos que contém elementos de acessibilidade ou não: quatro meios de hospedagem, quatro restaurantes e três espaços abertos (Orla Sul, Largo da Gente Sergipana e Mercado Central). No capítulo dedicado à metodologia é apresentado o desenho da investigação para fins de compreensão dos caminhos metodológicos adotados nesta pesquisa.

Desenvolver o presente estudo exigiu a busca por respostas existentes para solucionar a questão social da acessibilidade, situação em que a pesquisa revelou necessárias lições sobre alteridade e o exercício de olhar do outro, no caso, alguém não PcD. A empatia se tornou necessária nas saídas de campo da pesquisadora, para não cair em juízos de valor, acerca da regularidade ou cumprimento das normas de acessibilidade garantidas na LBI (BRASIL, 2015).

Deste modo, esta dissertação busca contribuir para o processo de adequação dos equipamentos e atrativos turísticos na cidade de Aracaju/SE às normatizações brasileiras que versam sobre acessibilidade, além de promover um turismo para todos (as) mediante a promoção de políticas públicas e privadas mais inclusivas. Justifica-se, portanto, a relevância



desta pesquisa na necessidade de abrir um diálogo entre comunidade acadêmica, órgãos públicos, associações, empresas, dentre outros espaços na promoção da inclusão das pessoas com deficiência (PcD) nas atividades turísticas oferecidas em Aracaju/SE.

O estudo científico aqui apresentado constitui uma inovação, no que se refere às premissas de uma governança participativa, colaborativa e integradora das PcD, ao evitar a segregação do público consumidor através da inclusão da acessibilidade na Agenda Política (RUA, 2009) como tema transversal ao turismo nos instrumentos de planejamento estratégico deste fenômeno em Aracaju e Sergipe.

Assim, entende-se que para desenvolver o turismo acessível no município e estado é requerido, a priori, a sensibilização do *trade* turístico sobre a temática da acessibilidade e popularização das leis e normas brasileiras que regem o tema, além da capacitação dos profissionais de turismo com vistas a prestação de um bom atendimento para PcD. Estima-se que, a partir dessas iniciativas, o turismo pode figurar como vetor de inclusão social, oportunizando a garantia dos direitos constitucionais a essas pessoas.

O presente trabalho está dividido em quatro capítulos que tratam das ações de acessibilidade com o *trade* turístico, orientando os empreendedores sobre a importância do mesmo para um turismo inclusivo. O capítulo I aborda a fundamentação teórica ao apresentar o conceito de turismo em sua compreensão de estudo, na complexidade de seus diversos conceitos.

O capítulo II trata sobre a metodologia da pesquisa, sendo expresso como todo o trabalho de conclusão de curso foi desenvolvido. No capítulo III são abordados os resultados e discussões do estudo acerca do turismo acessível, incluindo o panorama da acessibilidade nos equipamentos e atrativos turísticos de Aracaju/SE, e a percepção do *trade* turístico local sobre a importância da temática. O capítulo IV apresenta o produto tecnológico como proposta de sensibilização para os profissionais do turismo aracajuano, e por fim, o capítulo VI traz as considerações finais do estudo.

Mediante este trabalho é possível expressar um vislumbre sobre os desafios das pessoas com deficiência (PcD) em visita aos equipamentos e atrativos turísticos na cidade de Aracaju, Sergipe (Brasil). Independente das condições de acessibilidade na capital sergipana, são necessárias transformações evidentes na gestão pública e privada, não apenas de equipamentos e atrativos da infraestrutura que estabelece o turismo como gerador de emprego e renda.

Trata-se essencialmente de uma mudança na percepção da governança acerca da logística operacional dos setores turísticos, o que requer sua capacitação e sensibilização frente

a temática, principalmente, quanto ao trade turístico local e regional, que influencia a Agenda Política (RUA, 2009) como um grupo de pressão e interesse socioeconômico forte.

A tomada de decisão quanto aos investimentos deve possibilitar medidas de adequação nos setores de hospedagem, A&B, eventos e atrações turísticas para as PcD, o que perpassa desde a sinalização e comunicação, como a implantação de barras para apoio nos espaços, instalação de rampas e elevadores como alternativas inclusivas.

Espera-se assim que este estudo possa contribuir nas reflexões sobre o tema da acessibilidade, de forma científica e prática, para transformações futuras, uma vez que, na atualidade, é importante traçar metas e planos que realizem esse direito com eficiência, eficácia e efetividade.

## **2. REVISÃO TEÓRICA: DO TURISMO AO TURISMO ACESSÍVEL AO TURISMO INCLUSIVO E PARA TODOS.**

Esta parte do trabalho pretende fazer considerações com base em três vertentes da atividade turística: Turismo Acessível onde serão abordadas as leis, decretos e normas de acessibilidade para o turismo; Turismo Inclusivo que tem como facilitador, o acesso do turista PCD ao destino; e o Turismo para Todos que tem como intuito, a globalização do desenho universal.

### **1.1 - Breve Reflexões sobre Turismo e Inclusão Social.**

O turismo é compreendido como uma atividade de grande relevância na sociedade devido a sua influência em diversos aspectos, tais como político, econômico e tecnológico, além de estar relacionado com a natureza, ações e fenômenos sociais. No contexto da segunda revolução industrial, o inglês Thomas Cook é frequentemente considerado como uma figura central no desenvolvimento do turismo moderno.

Organizou, em 1841, a primeira excursão para transportar 578 pessoas de Loughborough a Leicester, a fim de participarem de um congresso anti-alcoolismo. Nesse processo de organização da viagem, ficou claro que o meio de transporte não era o único item necessário, mas também se precisava levar em conta outros segmentos, tais como: hospedagem, alimentação e pontos turísticos. Ainda se incluíram outras atividades como jogo e dança ao som da banda que acompanhou os viajantes (SANTOS, 2010, p. 12).

O turismo desenvolvido por Thomas Cook, com sua agência de viagens sendo uma das primeiras do mundo, cujo sucesso teve início a partir de passeio de trem com pacotes turísticos (Preço, passagem, traslado, refeições e hospedagem). Com o favorecimento da tecnologia o mercado turístico ficou cada vez mais acessível para todas as classes, compreendendo um sistema de serviços com planejamento, promoção e execução de viagem (SANTOS, 2010).

De acordo com Tadini e Melquiades (2010), as acepções de turismo partem de dois pontos de vista: o do turismo em si mesmo e o do sistema econômico. O primeiro compreende o turismo como forma de experiência a partir dos desejos das pessoas enquanto viajantes para entender o destino através da cultura, ou seja, o ato de viajar e sair da zona de conforto em busca de novas possibilidades de conviver com outros indivíduos, respeitando a diversidade humana. O segundo, afirma que a atividade econômica está à frente do setor do petróleo, isto é, devido aos recursos utilizados para alcançar níveis ainda maiores, aumentando a indústria do turismo no desenvolvimento da rede de transportes, hospedagens e serviços turísticos.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) apresenta a definição de turismo como uma atividade em que as pessoas se deslocam de seu local de origem por um período de 24 horas consecutivos a 60 dias, por motivos não-econômicos e diversas finalidades, como por exemplo: lazer, negócios, aventura, saúde entre outros (OMT, 2001).

Deve-se destacar que o turismo social buscou facilitar o acesso a viagens de férias para camadas da população com menor poder aquisitivo em proposta de visão, mas ampliada, com foco em grupos desfavorecidos da sociedade, contribuindo para transformação social por meio da inclusão, da educação e do desenvolvimento de regiões promovendo a inclusão para todos. Nesse processo de estruturação do turismo social, foi possível destacar alguns fatos que marcaram o desenvolvimento histórico, para grupos excluídos no Brasil, a saber:

2005: publicação dos “Diálogos do Turismo: uma viagem de inclusão” (MTur).

2008: Lei 11.771 – Lei Geral do Turismo – Art 5º – “democratizar e propiciar o acesso ao turismo no país a todos os segmentos populacionais, contribuindo para a elevação do bem-estar geral”.

2014: criação do Programa Turismo Acessível (MTur).

2019: início da vigência do PNT 2018-2022 – art 4º, IV, item c): Possibilitar o acesso democrático de públicos prioritários à atividade turística. (Diretrizes para o desenvolvimento do turismo social no Brasil, 2017)

Os indivíduos que viajam e interagem por motivos diversos podem-se incluir no turismo social que não é visto apenas como segmento, mas como forma de praticá-lo. Assim, define-se que “Turismo Social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão (OMT, 2001, p. 06).

No entanto, para que todos os turistas usufruam os equipamentos e atrativos nesses destinos como experiência de forma adequada e igualitária, é necessário o envolvimento e participação deles ao exercício dos direitos e deveres individuais e coletivos do turismo social.

O Código Mundial de Ética do Turismo (1999) cita que o turismo social tem como finalidade promover um turismo responsável, sustentável e acessível a todos, no exercício do direito que qualquer pessoa tem de utilizar seu tempo livre em lazer ou viagens. Segundo a Organização Mundial do Turismo (2001), o turismo social surgiu na Europa na metade do século XX com a finalidade de lazer para um maior número de trabalhadores, através de

associações, sindicatos e cooperativas com objetivo de oferecer férias para as classes menos favorecidas.

Essa condição começa aos poucos a ser intensificada através das lutas dos diversos movimentos sociais organizados para que todas as pessoas possam fazer turismo e não apenas os trabalhadores, burgueses e autoridades religiosas, na busca do lazer planejado e organizado por grupos seletivos. Porém com as guerras do século XX, países como Itália, Ex-União Soviética e Alemanha criaram infraestrutura e incentivos aos colaboradores de pouco recursos financeiros para fazer viagens em coletivo (DUARTE, BORDA E SPEZIA, 2015).

Destaca-se que o turismo nem sempre foi visto como forma de conhecimento cultural, e sim um meio de viagem educacional de formação do indivíduo. A partir desse entendimento, no século XX com as guerras mundiais houve o aumento da população com algum tipo de deficiência, especialmente de natureza física e em face desse aumento populacional, o Estado passou apresentar políticas sociais de proteção para colher as necessidades da população com deficiência (DIREITOS FUNDAMENTAIS E DEMOCRACIA, 2006).

O Tratado de Versalhes, assinado no dia 28 de junho de 1919, representou um tratado de paz, e conseqüentemente criou-se um núcleo de reabilitação para tratar das pessoas com deficiência para ter acesso a condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade e buscar soluções de melhoria dessa população para inseri-la na sociedade. A partir deste momento, formou-se a primeira organização preocupada com deficiente: Sociedade Escandinava de Ajuda a Deficientes, atualmente conhecida como *Rehabilitation Internacional* (GUGEL, 2007).

Durante a segunda grande guerra, ocorrida em 1939 a 1945, que devastou o mundo pela desumanidade foram eliminados judeus, ciganos e pessoas com deficiência. O número alarmante de 275 mil adultos e crianças com deficiência foram mortos e outras 400 mil pessoas suspeitas de terem hereditariedade de cegueira, surdez e deficiência intelectual sofreram sequelas nos sobreviventes civis (PEREIRA, 2017).

Com o fim da grande guerra e com a destruição dos países, os sobreviventes lutavam pela sua reconstrução, e crianças órfãs necessitavam de comida, roupas, educação e saúde. Já os adultos com sequelas precisavam de tratamento médico e reabilitação.

Com a Carta das Nações Unidas, criou-se a Organização das Nações Unidas – ONU, no ano de 1945 em Londres, visando encaminhar com os países membros as soluções dos problemas que assolavam o mundo. Os temas centrais foram divididos entre as agências: ENABLE – Organização das

Nações Unidas para Pessoas com Deficiência UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura UNICEF - Fundo das Nações Unidas para a Infância OMS - Organização Mundial da Saúde (PEREIRA, 2017, p. 89).

Ainda em conformidade com a comunidade internacional, os dirigentes mundiais reforçaram a carta das Nações Unidas, declarando em documento os direitos de cada pessoa, em todo lugar e tempo, nascendo assim a Declaração Universal dos Direitos Humanos - que em seu artigo 25 menciona pessoa com deficiência, designada de “inválida”.

Artigo 25 em relação à pessoa com deficiência: 1. Toda pessoa tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem-estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência fora de seu controle. 2. A maternidade e a infância têm direito a cuidados e assistência especiais. Todas as crianças nascidas dentro ou fora do matrimônio gozarão da mesma proteção social (PEREIRA, 2017, p. 89).

Visto isto, a Declaração Universal dos Direitos Humanos menciona que as pessoas com deficiência têm direitos e deveres para conviver em meio social, buscando alternativas para sua integração e aperfeiçoamento das ajudas técnicas específicas para pessoas com deficiência físicas, auditivas e visuais. Reescrever essa nova história marcada pelo documento é reorganizar todo sistema social que envolve, sobretudo, um compromisso coletivo: governamental, dirigentes, assistentes sociais a sociedade em geral.

As transformações que ocorreram após a 2ª guerra mundial fizeram com que o mundo pela primeira vez percebesse a problemática de um número grande de acidentados, incapacitados fisicamente. Com o intuito de atender os novos PCD (Pessoas com Deficiência) durante a guerra, poucos anos mais tarde surgiram centros de reabilitação para promover o respeito e autonomia de cada indivíduo. Entretanto, as pessoas lutavam não apenas por independência, mas por diversos direitos: liberdade, saúde, educação, trabalho, cultura e lazer (GUGEL, 2007).

## **1.2 – Da acessibilidade ao Turismo Acessível.**

De acordo Jardim (2014), contextualizando a história das pessoas com deficiência em meados dos anos 50, os profissionais de reabilitação observaram várias barreiras físicas em edifícios, no trabalho, em escolas e no transporte público, onde os mesmos denunciaram para selecionar os problemas sociais referentes às barreiras destacando a necessidade de incluir as

pessoas com deficiência na sociedade de forma digna e segura. Outro fato importante nos anos 60 foi a eliminação de barreiras arquitetônicas nas universidades americanas.

Mediante esse contexto, no ano 1961, os Estados Unidos da América apresentaram a primeira pauta normativa referente à acessibilidade para construção de espaço não acessível. Contudo, essa norma não era obrigatória, pois existem vários casos que as sugestões de acessibilidade não eram seguidas voluntariamente e por conta disso, surgiu em 1968 a *'Architectural Barriers Act'* (ABA) que obrigava as construções de edifício com fundos Federais nos EUA tratando-se assim da primeira Lei Federal a exigir condições de acessibilidade física em edifícios para pessoas com deficiência física (SILVA, 2006).

Para Lopes (2010), o objetivo do desenho universal é permitir o uso de todos na sua máxima extensão possível, sem a necessidade de adaptações visando o acesso no ambiente para todos. Os Estados Unidos criaram a norma ANSI A117.1, documento elaborado com requisitos de acessibilidade para criação de projetos em edifícios e equipamentos, assim como, remodelação, alteração e reabilitação dos que já existiam. Porém foi publicada em 1961 e atualizada em 1971. Desse modo, organizações privadas e particulares não eram obrigadas a decretar projetos com acessibilidade em edifícios e de fato existiam poucos projetos acessíveis feitos voluntariamente pelos empresários.

A Declaração dos Direitos da pessoa com deficiência em 1975 surgiu para promover, defender e garantir condições de vida com dignidade e a emancipação dos cidadãos e cidadãs do mundo que apresentavam alguma deficiência.

Ao longo do tempo, as pessoas com deficiência lutavam por diversos direitos e na década de 80, no ápice para os debates referentes à acessibilidade também se fez presente no design universal e teve a aprovação da *'Americans with Disabilities Act'* (ADA), uma lei civil de 1980. Em 1993, foram publicadas as normas sobre o direito à Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência, compreendendo que a acessibilidade é fundamental para população que tem necessidades específicas para viverem em ambientes acessíveis a todos (JARDIM, 2014).

Em 2009, houve atualização das normas com a proibição objetiva quanto à discriminação baseada na deficiência, alcançando áreas como o emprego, prestação de serviços, telecomunicações e as características físicas dos espaços, ressaltando como ato discriminatório a não eliminação de barreiras arquitetônicas físicas e outras impeditivas ao acesso por parte das

pessoas com deficiência. Mas o documento publicado não faz referência quanto à regulamentação técnica para a criação dos espaços acessíveis.

Nesse âmbito, em 2003 a Europa participou de vários programas de acessibilidade chamadas *European Concept for Accessibility (ECA)*. Nesse mesmo ano destaca-se a criação de diretrizes das políticas públicas para a acessibilidade, nas quais perceberam que cada vez mais a população estaria envelhecendo e precisando urgentemente de soluções concretas, avaliando as questões de acesso.

Nessa mesma época a Comissão Europeia fez um estudo sobre legislação e suas práticas em relação à acessibilidade juntamente com os estados membros. Nesse sentido as diretrizes referentes às normas foram referências para o desenvolvimento e revisão de manuais nacionais sobre design (LOPES, 2010). Vale ressaltar que se compreendemos o design quando entendemos o conceito de acessibilidade para que as pessoas com deficiência interagem em suas atividades com segurança e autonomia, garantindo uma vida independente, em que as mesmas possam tomar decisões, assumindo o controle de sua vida e quebrando os estigmas inseridos na sociedade.

O conceito de acessibilidade que a sociedade associava somente às "rampas e barras", seus aspectos foram evoluindo em relação a sua concepção. Entre eles, podem ser citados: a arquitetura urbanística, comunicação, transportes entre outros. O objetivo é melhor atender o maior número de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida ou que tenham alguma necessidade específica.

Portanto, o conceito de acessibilidade deve contribuir para todas as pessoas, independentemente das condições físicas, idade ou situação de saúde. De acordo com essa definição é possível apresentar seis dimensões básicas:

1. Arquitetônica (sem barreiras físicas nas residências, nos edifícios, nos espaços urbanos, nos equipamentos urbanos e nos meios de transporte individual ou coletivo);

2. Comunicacional sem barreiras na informação interpessoal-língua de sinais, utilização de textos em braile, textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão, escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila, textos em braile, uso do computador portátil virtual e acessibilidade digital);



3. Metodológica (sem barreiras nos métodos e técnicas de lazer, trabalho, educação etc.);

4. Instrumental sem barreiras trabalho ou de vida cotidiana - utensílios e ferramentas de estudo (escolar), de trabalho (profissional), de lazer e recreação (comunitária, turística, esportiva etc.);

5. Programática (sem barreiras embutidas em políticas públicas, legislações, normas - leis, decretos, portarias etc.), normas e regulamentos (institucionais, empresariais etc.);

6. Acessibilidade Atitudinal (sem barreiras de preconceitos, estigmas, estereótipos, discriminações e capacitismo em relação às pessoas) (ALVES, SACRAMENTO, 2019).

Portanto, pois a eliminação das barreiras deve atender ao princípio do desenho universal, ela beneficiará todas as pessoas, tenham ou não qualquer tipo de deficiência (SASSAKI, 2009).

Como se percebe, as seis dimensões de acessibilidade devem incluir a vida social de qualquer pessoa, inclusive as pessoas com deficiência, vistas em vários aspectos, que embora tenham desafios distintos, estão sujeitas à eliminação de barreiras, no que são interpostas às pessoas com necessidades específicas. Assim, acessibilidade é vista como facilitadora da vida social de cada indivíduo a uma necessidade do ser humano com segurança e autonomia. “Acessibilidade é garantir que todos exerçam seus direitos de ir e vir, de acesso ao transporte, à comunicação, à educação, ao trabalho e ao lazer” (BRASIL, 2009, p. 27).

A acessibilidade é vista como um desenvolvimento de um processo em que a sociedade tem acesso aos seus direitos individuais ou coletivos.

Acessibilidade tem possibilidade de condição ao alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertas ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, 2015, s/pág).

Alinhado com a tendência mundial acerca da acessibilidade, trazem-se soluções com o objetivo de promover uma maior compreensão desse assunto relacionado à defesa da dignidade, do direito de ir e vir e o bem-estar das pessoas com deficiência em atender todas as pessoas como fundamental para a igualdade de participação.

Nesse contexto de acessibilidade, deve-se adotar medidas eficazes através de lei, decretos e normas na execução de espaços turísticos, tendo:

produtos, serviços, equipamentos e instalações com desenho universal, que exijam o mínimo possível de adaptação e cujo custo seja o mínimo possível, destinados a atender às necessidades específicas de pessoas com deficiência, a promover sua disponibilidade e seu uso e a promover o desenho universal quando da elaboração de normas e diretrizes (BOCK, 2019, p. 45).

A lei Brasileira de Inclusão, de nº 13.146, de 6 de julho de 2015, em seu artigo 56, afirma que todos os espaços de uso público ou privado deverão ser feitos de modo acessível para todas as pessoas, e cabe aos profissionais fiscalizar os projetos e verificar a aplicabilidade das regras previstas na legislação nas normas técnicas referentes à acessibilidade, e não somente, como era antigamente, onde a preocupação era exigir dos arquitetos, engenheiros, urbanistas e desenhistas industriais que incorporem elementos de acessibilidade nos projetos, beneficiando especificamente apenas pessoas com deficiência (BRASIL, 2015).

Dessa forma, espaços públicos devem procurar reforçar as questões de acessibilidade e de estabelecer uma relação com políticas públicas, associações e sociedade, ajudando as pessoas com deficiência para sua integração no meio social das cidades (LOPES, 2010).

Cumprir destacar que o desenho universal é um instrumento da acessibilidade enquanto segurança, promovendo autonomia para atender à necessidade específica da população que tem alguma dificuldade, bem como o seu significado "design que inclui" e "design para todos". É um enfoque no design de produtos, serviços e ambientes a fim de que sejam usáveis pelo maior número de pessoas possível, independente de idade, habilidade ou situação. (ALVES, 2019)

Segundo Carvalho (2005, p.14), o desenho universal norteia-se por sete princípios:

1 Uso Equitativo – útil e pode ser usado por pessoas com habilidades diversas (igualdade). 2 Flexibilidade no Uso – gama ampla de preferências individuais e habilidades (liberdade). 3 Uso Simples e Intuitivo – fácil de entender, independente da experiência do usuário ou seu conhecimento, proficiência lingüística ou atual nível de concentração (simplicidade). 4 Informação Perceptível – comunica informação necessária eficazmente ao usuário, independentemente das condições do ambiente ou das habilidades sensoriais do usuário (facilidade de compreensão). 5 Tolerância de Erros – minimiza o perigo e as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais (segurança). 6 Pouco Esforço Físico – pode ser usado eficiente e confortavelmente, com fadiga mínima (pouca força). 7 Tamanho e Espaço para Aproximação e Uso – tamanho e espaço apropriados para aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do usuário, sua postura ou mobilidade (garantia do espaço), (SANCHEZ, 2004 citado por CARVALHO, 2005, p. 14).

Conforme o manual técnico para desenho universal e acessibilidade da cidade de São Paulo (2020), a criação de projetos referentes ao meio físico, transporte, informação e comunicação, seja eles de uso aberto ao público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, devem atender aos sete princípios do desenho universal, tendo como referência as normas de acessibilidade (SÃO PAULO CIDADE, 2020).

Nesse contexto, é imperativo compreender o perfil individual de cada pessoa e integrar o conceito de desenho universal na análise de acessibilidade. Esse processo é essencial para oferecer soluções que atendam de maneira positiva às necessidades da sociedade como um todo. Em outras palavras, espaços, dispositivos e produtos devem ser concebidos de forma a beneficiar todas as pessoas, constituindo elementos ou soluções que promovem a acessibilidade, garantindo, assim, uma vida digna e equitativa para todos.

Concepção de espaços, artefatos e produtos que visam atender simultaneamente todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade (BRASIL, 2006, p. 10).

Não obstante a importância do referido desenho universal, é necessário cumprir o Decreto Federal nº 5.296 que, segundo Gabrill (2007), deu ao conceito força para definir em seu artigo 8º e inciso IX, a criação de espaços, produtos e objetos que pretendem atender o maior número de pessoas, com diferentes características, sejam elas idade, peso ou tamanho, com segurança e autonomia na perspectiva de eliminar barreiras e apresentar soluções que compõem a acessibilidade para todos.

Em síntese, não é questão de solidariedade ou “boa vontade”, mas implementação do decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que determina no artigo 10º que os projetos arquitetônicos e urbanísticos devem corresponder aos princípios do desenho universal acompanhado de normas técnicas da ABNT, de legislação específica dos decretos, garantindo o direito de ir e vir dessa população (GABRILLI, 2007).

O marco do turismo acessível mundial, criado pela Organização Mundial do Turismo (OMT), na Declaração de Manila de 1980, associa pela primeira vez turismo e acessibilidade no contexto do movimento internacional denominado “*Tourism for All*/Turismo para Todos”. Em 1989, publicado por English Tourist Board, o movimento chamado de “Baker Report” solicitou a indústria do turismo inglesa que tornasse ampla a gama de recursos turísticos

acessíveis, garantidos a todos os clientes, independentemente da deficiência ou não (SANTANA, 2019).

O Turismo Acessível, na obra *Projeto “Lousã Destino de Turismo Acessível” – Percepção dos Agentes da Oferta Turística*, é entendido de forma que o destino deva possuir acesso para o maior número de pessoas, ou seja, incluir todos os elementos que fazem parte da experiência turística ao realizar viagens (ROSÁRIO, 2013).

Fazer viagens a destinos com produtos e informações turísticas apropriadas para todos aqueles que têm necessidades especiais ao nível da acessibilidade sem que nenhum sector ou grupo seja discriminado, devendo constituir uma realidade acessível em alojamentos, transportes em termos físicos, mas também, em termos de acesso às atividades, informação e comunicação.

Destaque-se que em termos de turismo acessível, o trade turístico deve cumprir as diretrizes e normas da legislação relacionadas à acessibilidade, dando ênfase às necessidades das pessoas com deficiência, para que eles têm direito a esses espaços de forma autónoma e segura aos destinos a serem visitados.

A este conceito de Turismo Acessível pode-se destacar que existe um conjunto de ações para eliminar as barreiras, sejam elas arquitetônicas, urbanísticas, de comunicação, atitudinal e transporte para promover um turismo igualitário, oferecendo um serviço com qualidade e eficiência.

Logo, entende-se que o Turismo Acessível tem o:

Intuito atender às demandas turísticas, com a finalidade de promover o bem-estar e segurança, sobretudo o direito que todos possuem de vivenciar novas experiências e descobertas. Os estudos e práticas sobre este segmento têm possibilitado uma maior interação, ou seja, a preocupação em apresentar novas práticas e novas ações estimula a criação de atividades que sejam acessíveis a todos os cidadãos. Dessa forma, o turismo acessível se atenta para as eliminações de barreiras ou obstáculos que impossibilitam qualquer pessoa, sobretudo as pessoas com deficiência, em utilizar os serviços e infraestruturas de forma digna, segura e autónoma (SILVA e COSTA, 2018, p. 4).

Diante do exposto, o turismo acessível contribui para que as pessoas com deficiência sejam capazes de visitar destinos de forma autónoma e segura, sem que tenha algum tipo de constrangimento para realizar suas viagens. Além disso, cabe ao poder público o papel ativo em prol do desenvolvimento da atividade turística como elo articulador entre o trade, tais como:

agências, hotéis, restaurantes, serviços de lazer, atrativos e transportes fortalecendo ações para desenvolvimento do turismo acessível (SILVA e COSTA, 2018).

Ainda em conformidade com o pensamento dos referidos autores, destaca-se o conceito de Turismo Acessível:

O turismo acessível, mais especificamente, surge como potencial motivador da inclusão social, visando à ampliação da participação de todos em tal atividade, com a finalidade de proporcionar às pessoas a oportunidade de acesso a atividades comuns e não em grupos isolados e estigmatizados. Ainda nesse sentido, o setor turístico destaca-se, tendo em vista que viajar é uma atividade que gera resultados positivos para o psicológico, emocional, físico e o bem-estar dessas pessoas (DUARTE, BORDA E SPEZIA, 2015, p. 539).

De acordo com Nunes (2011, p. 4), “A este conceito de Turismo Acessível podem ser associadas outras terminologias. São elas: Turismo para pessoas com necessidades especiais; Turismo para Todos; Turismo Livre de Barreiras; Turismo Acessível para Todos e Turismo Inclusivo”

Com o intuito de aprofundar as condições de acessibilidade para setor turístico, o Governo Federal do Brasil elaborou o programa Turismo Acessível pelo Ministério do Turismo (2012), com objetivo de promover a igualdade de oportunidade para realizar turismo através de serviços, edificações e equipamentos, para que todas as pessoas com deficiência ou não usufruam das atividades turísticas. Dessa forma, o programa visa ações e parcerias de empresas públicas / privadas onde as mesmas ofereçam bom atendimento, acessibilidade e inclusão nestes destinos permitindo que pessoas com necessidades específicas tenham livre acesso e segurança (BRASIL, 2015).

Por outro lado, O ministério do Turismo entende que “O Programa Turismo Acessível se constitui em um conjunto de ações para promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida para realizarem as atividades turísticas com segurança e autonomia” (BRASIL, 2015).

No que diz respeito ao Programa Turismo Acessível, visa buscar qualidade aos serviços através da acessibilidade para as pessoas com deficiência e incluí-las nas atividades turísticas. Os estudiosos do turismo devem estudar essa temática constantemente, através das pesquisas interdisciplinares, promovendo o entendimento mais claro e respostas mais assertivas e indutivas para o trade (NASCIMENTO et al., 2021, p. 17).

### 1.3 - Do Turismo para Todos ao Turismo Inclusivo.

O turismo para todos tem esforço contínuo em garantir acesso a todos, independentemente de custos, meios de hospedagens, transportes, sites, mas principalmente em termos arquitetônicos, urbanísticos, de informação e comunicação e atitudinal (sem barreiras). Vale ressaltar que na Europa um grupo de peritos britânicos, em 1989, publicou um relatório intitulado “Turismo para Todos”, decorrente de um congresso realizado no Reino Unido, com objetivo de produzir recomendações para a indústria do turismo atender as políticas de turismo para grupos em desvantagens.

Por causa da manifestação do Reino Unido, países Europeus e das Américas acompanharam essa tendência de “turismo para todos” trabalhando temas similares alcançando níveis internacionais: “*Tourism pour Tous*”, “*Tourismus für Alle*”, “*Turismo per Tutti*” e “*Tourism for All*”. A estrutura para todos e a filosofia do conceito vinculada com a qualidade passaram a ser referidos como “turismo de qualidade” com as campanhas de sensibilização aos clientes que tinham o fator em causa, a partir do desenvolvimento dos conceitos de inclusão, ou seja, turismo para todos como turismo inclusivo (DIÁLOGOS DO TURISMO - UMA VIAGEM DE INCLUSÃO, 2006).

No “Congresso Ócio, Inclusión y Discapacidad”, realizado em Bilbao, na Espanha, em julho de 2003, foi assinado pelos participantes um manifesto pelo lazer inclusivo, concebido como fundamental para ser desenvolvido pelos profissionais do turismo. Nesse manifesto destacam-se:

[...] Atualização de conceitos e enfoques sobre as pessoas com deficiência.

A potencialização do papel e lazer no desenvolvimento pleno das pessoas com deficiência.

A opção preferencial pelo lazer inclusivo quanto a equipamentos, programas, serviços, produtos e atividades (BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO, 2005, p. 343).

Neri (2002) destaca que turismo para todos não é apenas uma proposta para questões de acessibilidade para eliminar as barreiras urbanísticas e arquitetônicas, mas preocupa-se com o indivíduo para integrá-lo na vida social e cultural, independentemente de sua característica de pluralidade, de diversidade de povos, raças, credos, corpos, classe social, cultural etc., de maneira que seja receptivo para qualquer indivíduo que deseje usufruir tais serviços.

A importância do turismo para todos corresponde ao favorecimento dos grupos menos privilegiados em termos de qualidade de vida, ao proporcionar o exercício do descanso e lazer. Propõe-se criar um turismo para todas as pessoas. Para atingir essa meta, é necessário sensibilizar para a criação de condições de acessibilidade igualitárias para o desenvolvimento social na busca de subsídios na evolução dos conceitos referentes à inclusão.

Corroborando Lages e Martins (2006), o turismo inclusivo traz a compreensão da atividade turística de pessoas bem treinadas e capacitadas para diferentes segmentos, exigindo uma atenção aguçada para esse novo perfil. Dessa forma, cabe também aos profissionais da arquitetura atender bem esse nicho deixando acessíveis os destinos, visando um atendimento igualitário, respeitando as diferenças e limitação de cada indivíduo.

A segmentação turística se aplica de acordo com potencial da localidade que compõe elementos para atender a demanda conforme suas experiências de tipo/perfil dos turistas ao visitar o destino compartilhando as mesmas necessidades e gostos, como por exemplo: Turismo Cultural, Turismo de Aventura, Turismo de Lazer, Turismo Gastronômico entre outros. Entretanto o turismo inclusivo é um elemento que deve estar contemplado nas diferentes segmentações do turismo.

Assim, entende-se turismo inclusivo como aquele que se refere

aos projetos de turismo relacionados aos princípios da universalidade e às tecnologias de acessibilidade para portadores de necessidades especiais e às estratégias para promover a inclusão de diversos grupos sociais, como turistas. [...] mais ampla, relacionada à inclusão política e à participação democrática de todos os envolvidos no fenômeno turístico, principalmente as populações locais e, especialmente, as que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica e ambiental (IRVING e FRAGELLI, 2012, p. 08).

A citação acima aponta que a expressão turismo inclusiva deve acompanhar os projetos relacionados às tecnologias para proporcionar acessibilidade para as pessoas com deficiência, incluindo assim seu desenvolvimento pessoal, educacional, social e profissional em que grupos vulneráveis também tenham seus direitos. Por essa razão o turismo inclusivo é um conceito idealizador de novas práticas do planejamento turístico.

O turismo inclusivo pode ser considerado turismo alternativo, pois traz algumas características da atividade de massa para um maior número de visitantes, de diferentes destinos e classes sociais, para desfrutar as atrações turísticas. Ao contrário, deixa-se claro permanecer os interesses dos turistas em relação a suas características culturais e sociais, mas precisa de



apoio político supra-partidário, capaz de manter ações para garantir a satisfação das necessidades tão diversificadas de um povo excluído (SILVA, 2006).

Segundo Silva (2006), o turismo inclusivo garante a essas populações o instrumental para que sejam os senhores plenos de suas decisões. Toda tecnologia e todo conhecimento devem estar à disposição desse exercício que é, por excelência, o da liberdade. “Por meio dela é possível conquistar um livre-arbítrio para todas as pessoas. De tudo isso, deve-se pensar no turismo inclusivo tanto quanto através do diálogo entre os diferentes setores para integrar-se em aspectos sociais, culturais, ambientais, políticos e econômicos, além de estar de acordo com a legislação vigente” (SILVA; RIBEIRO; BARTHOLO JR, 2006).

Para contextualizar a discussão proposta, o Código Mundial de Ética no Turismo traz uma série de documentos que refletem sobre direitos humanos, patrimônio cultural e natural, economia, transporte, assuntos comerciais e alfandegários, usados como base para o conceito de Turismo Inclusivo (Silva, 2006, citado por Silva, 2003). Uma série de elementos inclui essa forma de fazer turismo:

Ético; Educador; Concentrado no mercado interno forte; gera oportunidades de emprego; gera oportunidades de lazer para todas as comunidades; diferencia e segmenta a oferta e demanda; participativo; garante acessibilidade às minorias; Mobilizador / inclusivo para os nativos e turistas de todas as classes, que podem viver tradição e modernidade; economicamente viável – Ecoeficiente; Instrumento de Soberania - Consertado pelo governo do país.

Tendo em vista esse documento, será possível, pouco a pouco, proporcionar atividades de turismo inclusivo que possibilitem a diversidade mais plena de cada um dos indivíduos que utilizarem os destinos visitados.

Essa gama de conceitos, ideias e ferramentas para o desenvolvimento do turismo, deve alcançar práticas inclusivas que atendam a pessoas com deficiência como um todo em caráter definitivo, a partir de um planejamento sistêmico que elimine as barreiras dos equipamentos turísticos possibilitado o desenvolvimento inclusivo da sociedade.

No entanto, a evolução acerca dessas definições ainda continua pouco estudada ou esquecida pelos acadêmicos e órgãos públicos ligado ao turismo. Ciente da lacuna existente entre o discurso e a realidade, vamos abordar o turismo acessível e inclusivo na perspectiva da regulamentação, visto que há turistas PCD com necessidades específicas.



## **2.4 - Regulamentação e uso de espaços Turísticos para PCDs em Aracaju.**

Com o desenvolvimento urbano, tanto em população quanto em extensão territorial, os avanços tecnológicos fizeram com que profissionais atendessem às necessidades por meio de novos projetos referentes à acessibilidade e aos princípios de desenho universal, amparadas em sete princípios: igualitário (uso equiparável), adaptável (uso flexível), óbvio (uso simples e intuitivo), conhecido (informação de fácil percepção), seguro (tolerante ao erro), sem esforço (baixo esforço físico) e abrangente (divisão e espaço para aproximação e uso). Desse modo, espera-se que a cidade seja constituída de uso público ou coletivo, acessível à todas as pessoas (RODRIGUES, 2020).

Com o conjunto de medidas para facilitar a vida das pessoas com deficiência na sociedade, nota-se por parte dos representantes que administraram a cidade de Aracaju a criação da Lei Orgânica do Município, de 5 de abril de 1990, Em seu artigo 16, afirma que todos os espaços devem ser acessíveis para pessoas com deficiência, sejam elas físicas ou mentais, em bens e serviços coletivos, logradouros e edifícios públicos, bem como edificações destinadas ao uso industrial, comercial e de serviços e residencial multifamiliares (ARACAJU, 2022).

Esse importante documento referente à acessibilidade em Aracaju para pessoas com deficiência abriu caminho à participação mais inclusiva. Assim, também determinou a aquisição de cadeira de rodas para uso coletivo nesses espaços públicos, bem como em ginásios de esporte, auditórios e similares, que devem ter cadeiras de rodas reservadas para pessoa com deficiência, como mencionado no artigo 5º da lei 1961 (LEGISLAÇÃO MUNICIPAL, 2013, s/pág).

A partir das diretrizes da Lei Nacional de 2015, o município de Aracaju reafirmou a acessibilidade em seu território por meio da Lei nº 4444, com critérios de conteúdos semelhantes, sem inovar o direito. Embora esta Legislação seja pioneira para incluir as pessoas com deficiência no trade turístico através da acessibilidade, a reafirmação da importância para autonomia dos clientes PCDs é sinal expresso de reconhecimento dos princípios, objetivos e diretrizes nacionais (PREFEITURA DE ARACAJU, 2021).

Em 2013, a Lei nº 4444, estabelece no seu art.1º as normas de acessibilidade para capital aracajuana, seja no uso individual ou coletivo por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Em seu art. 4º afirma que por meio de uma Política Municipal da Pessoa com Deficiência e mobilidade reduzida, o município deve ser responsável pela acessibilidade na capital para uso de todos. A lei municipal propõe também que

Art. 37. Os recursos destinados à Cultura e Esporte financiarão, entre outras ações, a produção e a difusão artístico-cultural e esportiva da pessoa com deficiência e mobilidade reduzida. Parágrafo único. Os projetos culturais financiados com recursos oriundos de programas especiais de incentivo à cultura deverão facilitar o livre acesso da pessoa com deficiência, de modo a possibilitar-lhe o pleno exercício dos seus direitos culturais (LEGISLAÇÃO MUNICIPAL, 2013, s/pág).

Cabe salientar, porém, que a seção VII limita a sua validade a projetos culturais, possibilitando acessibilidade apenas em políticas culturais para pessoas com deficiências como única política para promovê-la, não tendo validade em hotéis, restaurantes e bares, parques, lojas, mercados, salões de beleza, livrarias, cafeterias e vários outros estabelecimentos ou equipamentos ligados ao trade turístico, não mencionados na lei nº 4444/2013.

Nesse sentido, a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015, no art. 4º traz vários benefícios de acesso e eliminação de barreiras no uso do direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer, bem como no artigo 42 propõe igualdade no uso de bens culturais, a programas de televisão e a manutenção desses espaços culturais que ofereçam serviços ou eventos que atendam pessoas com deficiência. No que se refere ao artigo 43, toda pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer com participação de promoção e incentivo a acessibilidade e participação com apoio do estado (TORQUES, 2019).

Cabe destacar ainda que o trecho referente ao direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer, pode se mostrar relevante, pois garante em seu artigo 44 assentos e espaços reservados em distribuição de vários lugares com boa visualização em todos os setores na escolha do indivíduo, próximos aos corredores com segurança e devem ser evitados obstáculos de pessoas em locais que impeçam passagens para outros locomoverem-se ou até mesmo áreas segregadas do restante do grupo impossibilitando sua escolha por causa de suas características físicas. Portanto, é obrigatória a rota de fuga e saída de emergência acessíveis em caso de incidentes.

Ainda de acordo com a definição do art. 45. do Estatuto da Pessoa com Deficiência, relativamente a hotéis, pousadas e similares deve estar de acordo com desenho universal e acessibilidade:

§ 1º Os estabelecimentos já existentes deverão disponibilizar, pelo menos, 10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível. § 2º Os dormitórios mencionados no § 1º deste artigo deverão ser localizados em rotas acessíveis (TORQUES, 2019, s/pág.).

Segundo a Lei Brasileira da Inclusão (2015), os novos projetos arquitetônicos referentes a hotéis, pousadas e similares devem atender aos princípios do desenho universal e ter como

referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). Para estabelecimentos existentes, construídos entre 30/6/2004 e 2/1/2018, o texto define que 10% dos quartos deverão ser acessíveis nas proporções de 5% acessíveis (mínimo de um) e 5% com as ajudas técnicas e recursos de acessibilidade.

De igual maneira, foi efetuada a investigação da legislação Municipal e Federal referente às leis, a fim de confirmar as primeiras reflexões a respeito da acessibilidade, permitindo o usufruto para pessoas com mobilidade reduzida e pessoas com deficiência. Neste contexto, gerar incremento de acessibilidade aos destinos e adaptar o acesso dos diferentes equipamentos turísticos ao turismo, o que inclui as normas, são requisitos centrais do que vem sendo observado na estruturação desses espaços no âmbito de turismo, cultura e lazer para desenvolvimento do turismo acessível.

Um meio de hospedagem, ao informar que é adaptado, deve atender aos critérios estabelecidos na NBR 9050:2004. Esta adequação, além de atender à legislação pertinente, poderá ser vista como uma ação de responsabilidade social, oferecendo economia, segurança, comodidade e bom atendimento ao turista com deficiência. Os investimentos realizados neste meio de hospedagem poderão ser destacados como uma proposta inovadora no mercado (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009, p. 11).

Embora os meios de hospedagens antigos e novos se apresentem com acessibilidade e desenho universal, desde a Constituição Federal até o mais simples decreto municipal, as normas técnicas desenvolvidas pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, devem abranger restaurantes, cinemas, teatros, bibliotecas etc., assim como locais de lazer, estádios esportivos, hotéis, praias e outros lugares de recreação para assegurar que se atenda a todos.

No que se refere à sigla NBR, que expressa a norma brasileira, toda construção deve seguir as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas, uma entidade sem fins lucrativos, com regulamentação nacional que tem a tarefa de padronizar os processos produtivos em todo o país com objetivo de proporcionar mais conforto, segurança e dignidade para pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida, pessoa idosa; pessoas gestante recém-operada, pessoas obesas e qualquer um que não se sinta suficientemente incluso no espaço (RODRIGUES, BERNARDI, 2021).

A ABNT NBR 9050 que é uma normativa criada em 1940 para atender inicialmente à construção civil que depois passou a normatizar outras temáticas, dentre elas acessibilidade, ou seja, é uma norma técnica de abrangência nacional voltada para pessoas com deficiência, uma

referência tanto por técnicos como por leigos, para tratar a acessibilidade e do Desenho Universal (Figura 1).

Figura 1 - Versões da ABNT NBR 9050

1ª VERSÃO	2ª VERSÃO	3ª VERSÃO	4ª VERSÃO - VIGENTE	5ª VERSÃO –VIGENTE
1985	1994	1995	2004	2005
TÍTULO: ADEQUAÇÃO DAS EDIFICAÇÕES E DO MOBILIÁRIO URBANO À PESSOA DEFICIENTE - PROCEDIMENTO	TÍTULO: ACESSIBILIDADE DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIAS A EDIFICAÇÕES, ESPAÇO, MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTO URBANOS - PROCEDIMENTO	TÍTULO: ACESSIBILIDADE A EDIFICAÇÕES, MOBILIÁRIO, ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS URBANOS	TÍTULO: ACESSIBILIDADE A EDIFICAÇÕES, MOBILIÁRIO, ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS URBANOS	TÍTULO: ACESSIBILIDADE A EDIFICAÇÕES, MOBILIÁRIO, ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS URBANOS
	ERRATA 1 CORRIGE A ABNT NBR 9050:1994	ERRATA 1 CORRIGE A ABNT NBR 9050:2004		
37 PÁGINAS	56 PÁGINAS	97 PÁGINAS	148 PÁGINAS	161 PÁGINAS

Fonte: Elaboração de Rodrigues, Bernardi, 2020, p. 06, baseado em ABNT, 2019.

Rodrigues e Bernardi (2021) ressaltam que o primeiro documento da ABNT NBR 9050:1985, elaborado sob a responsabilidade do Comitê Brasileiro de Construção Civil, nasceu sem nenhum assessoramento de órgão como referência em acessibilidade, representando a superação da invisibilidade presente no conceito de invalidez da época.

Em 1991, foi iniciada a primeira revisão da ABNT NBR 9050, sendo concluída em 1995, passando por várias modificações. Com o título: “Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a edificações, espaços, mobiliário e equipamento”, foi direcionada para um coletivo específico, entretanto, já incorporando o conceito de acessibilidade.

Esta norma passou por múltiplas modificações ao longo do tempo. Sob o título "Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Edificações, Espaços, Mobiliário e Equipamentos", inicialmente foi direcionada para atender a um público específico, ao mesmo tempo em que já incorporava o conceito emergente de acessibilidade.

Posteriormente, uma terceira revisão foi realizada após um intervalo de 10 anos, iniciando-se em 2000 e encerrando-se em 2004. Nesse momento, a norma deixou de ser administrada pelo Comitê Brasileiro de Construção Civil, passando a ser de responsabilidade do Comitê Brasileiro de Acessibilidade, conhecido como ABNT/CB-40, que foi criado em 2000 e expandiu seu escopo. A norma foi então intitulada "Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos". Esta mudança de título refletiu uma transição do foco exclusivo em pessoas com deficiência para a adoção do princípio do desenho universal, que

visa atender a todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas. Vale destacar que somente na terceira versão, a ABNT NBR 9050 tornou-se disponível gratuitamente.

Com o tempo, a Comissão de Estudo de Acessibilidade em Edificações atualizou a norma 9050:2020 em sua última versão, porém não definitiva porque está em constante mudança, se adequando a necessidade atual. O título da versão anterior foi mantido, com seis temáticas: Informação e Sinalização; Acesso e Circulação; Sanitários, Banheiros e Vestiários; Mobiliário Urbano; Mobiliário; e Equipamentos Urbanos (RODRIGUES, BERNARDI, 2021).

Segundo o Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina, “a Norma ABNT NBR 9050/2020 trata sobre Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural, e de edificações às condições de acessibilidade” (TODA MATÉRIA, 2020, site <https://www.caurn.gov.br>).

Em resumo, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é considerada um marco para atender as necessidades das pessoas, contribuindo para o surgimento de ambientes, equipamentos e produtos mais justos alinhados aos aparatos legais e técnicos de uma sociedade mais equitativa.

A capital de Sergipe tem seu turismo baseado principalmente no modelo turístico de sol e praia e de negócios. A extrema sazonalidade desta modalidade, resultante das baixas e altas temporadas, tem impulsionado os gestores a criar estratégias para atrair os turistas a visitar este destino indicando detalhes que podem ser apreciados por todas as pessoas, inclusive pessoas com deficiência.

A Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo - SEMICT, vinculada à Prefeitura de Aracaju, e o Conselho Estadual da Pessoa com Deficiência (CEAPcD) devem elaborar critérios de acordo com a ABNT e a Lei Brasileira de Inclusão para a instalação de equipamentos turísticos públicos ou privados, para adequar-se à padronização e à acessibilidade por meio da fiscalização, para que a infraestrutura da cidade esteja adequada aos turistas PCDs e à comunidade.

No destino turístico, para que ocorra inclusão deste público aos espaços urbanos e públicos, deve haver acessibilidade, ou seja, acesso livre com autonomia e segurança em todos os espaços de circulação por todos os cidadãos, devendo haver adaptações específicas, sem que para isso haja separação ou segregação. (...) Neste caso, é importante que os profissionais envolvidos tenham uma visão profissional, considerando instrumentos como a

norma da ABNT 9050 e demais leis e normativas a respeito (OLIVEIRA, FRANZEN, VARELLA, 2016, p. 668).

O princípio da nova norma 9050:2020, publicada em sua quarta edição no ano 2020, tem como objetivo proporcionar a utilização de maneira autônoma, independente e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos, para a maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção (NBR 9050 2020).

Diante da Legislação, normas e decretos vigentes, a nova norma citada, referente à acessibilidade e ao desenho universal, tem por finalidade a criação de critério para fiscalização, controle, orientação e aprimoramento dos equipamentos turísticos, promover conscientização e execução do roteiro pelos profissionais responsáveis do planejamento e operação informando o nível de acessibilidade de diversos atrativos e respeitando princípios de acessibilidade nesses espaços. Um roteiro básico para avaliação da acessibilidade deve incluir os seguintes itens:

Calçadas; Estacionamentos; Circulação, circulação vertical; Piso Tátil (Direcional e Alerta); Escada, corrimão; Guarda-corpo; Sanitários, vestiários; Símbolo Internacional; Cardápio; Placas de informações; Restaurantes (Mobiliário); Capacitação; Bebedouros; Profissionais capacitados.

## **2.5 - Implementação de Acessibilidade em Equipamento Turístico.**

Os estudos sobre legislação em relação à acessibilidade nos equipamentos e serviços turísticos não contemplam em sua totalidade os direitos, bem como a obrigatoriedade das normas gerais e critérios básicos para a promoção das necessidades específicas das pessoas com deficiência ou mobilidade.

Estes parâmetros são propostos para criação do roteiro acessível, elementos que compõem a acessibilidade de acordo com a norma 9050 para todos os visitantes para auxiliar deslocamentos. Dessa forma, as rotas acessíveis devem possuir o Símbolo Internacional de Acesso (SIA) representado em branco e preto (pictograma branco sobre fundo preto ou pictograma preto sobre fundo branco e deve estar sempre voltado para o lado direito, com dimensões mínimas de 15 x 15cm, com obrigatoriedade aos serviços e identificação de espaços, edificações, mobiliário e equipamentos urbanos, onde existe utilização por pessoas com deficiência e mobilidade reduzida (Figura 2).

Figura 2 - Símbolo Internacional de Acesso.



FONTE: ABNT NBR 9050:2020.

O projeto de lei (PL) 3262/2015, da Câmara dos Deputados, torna obrigatório o fornecimento gratuito de água potável nas casas de espetáculos, shopping centers, cinemas, parques temáticos e danceterias de todo o Brasil. De acordo com o PL, faz-se necessário bebedouros de bica jato sendo inclinado com localização do lado frontal o qual permite a utilização por meio de copos com fácil higienização com altura no mínimo de 0,90 m e outra entre 1,00 m e 1,10 m em relação ao piso acabado, localizados de modo a permite a aproximação lateral de um usuário de cadeira de rodas (Figura 3). (BRASIL CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2015).

Figura 3 - Bebedouro de Bica para PCDs.



FONTE: ABNT NBR 9050:2020.

A Norma 9050 (ABNT, 2015) indica que o piso alerta ou direciona é um importante elemento para eliminar as barreiras de degraus, postes, buracos entre outros, servindo assim de orientação para pessoas com deficiência visual objetivando indicar o trajeto de modo a prevenir

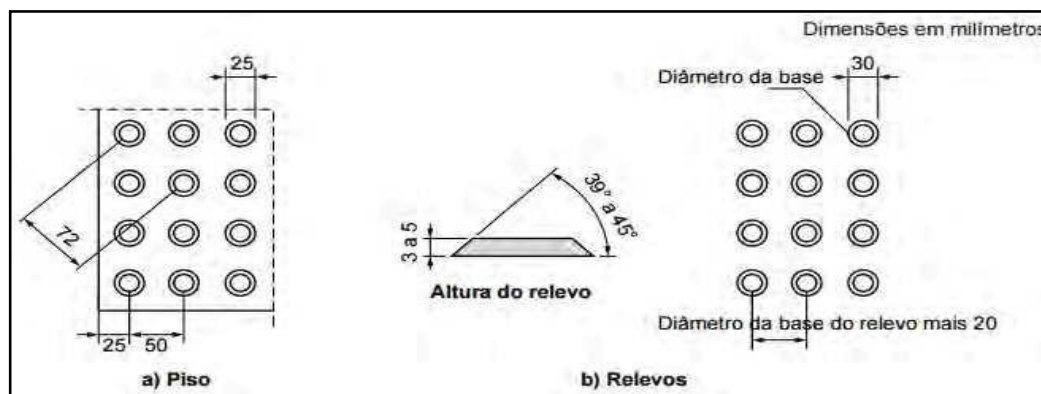
acidentes. Estas sinalizadas devem apresentar-se perpendicularmente ao sentido de deslocamento nas seguintes situações:

No início e término de escadas e rampas, afastada no máximo 32cm do ponto onde ocorre a mudança de plano; • Junto a desníveis, tais como plataformas de embarque e desembarque, passarelas, palcos, vãos, entre outros. Deve ser instalada ao longo de toda a extensão onde houver risco de queda, e localizada a uma distância da borda de no mínimo 50cm; • No rebaixamento de calçada para a travessia da pista de rolamento; • No caso em que se opte pelo nivelamento da pista de rolamento com a calçada, promovendo um percurso acessível, deve-se instalar a sinalização tátil de alerta ao longo da interseção entre os trânsitos de pedestres e veículos, para que as pessoas com deficiência visual possam detectar o final da calçada e o início da pista de rolamento. Este piso tátil deve estar localizado na calçada a uma distância de 50cm da pista de rolamento (NOVA, 2014, p. 18).

A sinalização tátil direcional, com largura entre 20cm e 60cm, uma vez que indica o caminho de pessoa com deficiência cega ou baixa visão, ocorre a partir de relevos lineares nas seguintes situações (Figura 4):

Áreas de circulação, indicando a direção a ser seguida em espaços amplos externos ou internos, ou quando houver caminhos preferenciais de deslocamento; no caso em que não houver a linha guia identificável ou quando esta for interrompida (NOVA, 2014, p. 20).

Figura 4 - Sinalização Tátil de alerta e relevos táteis de alerta instalados no piso.



Fonte: MONTENEGRO, ENDRES, SILVA, p. 228 a 229 – NBR 16537/2016.

Diante do exposto, do ponto de vista legal, é obrigatório pela normatização o piso tátil em todos os locais para ser percebido na prática, seja sob o ponto de vista dos equipamentos ou da competência profissional daqueles que administram o trade turístico.

Locais de Exposições.

Alterações trazidas pela nova NBR 9050/2020 devem ser implementadas em locais de exposições com elementos expostos para visitação públicas com títulos e textos explicativos,



documentos ou similares e devem também atender ao descrito na Seção 5 ou até mesmo no uso de Braille ou ser transmitidos de forma sonora.

Restaurantes, Refeitórios, Bares e Similares.

Restaurantes, refeitórios, bares e similares devem possuir pelo menos 5 % do total de mesas, com no mínimo uma, interligada a uma rota acessível com acesso ao sanitário acessível.

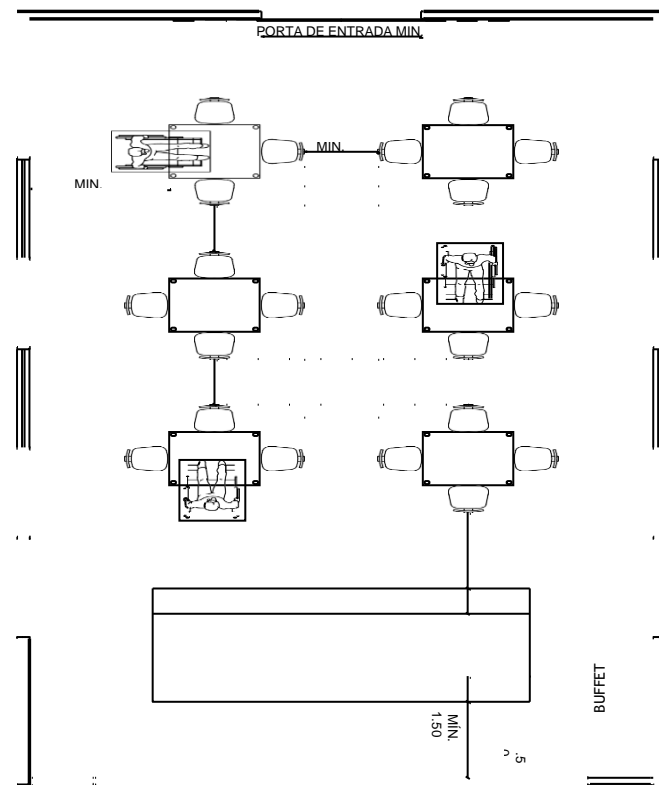
Os restaurantes, lanchonetes, bares ou similares devem:

Dispor de, pelo menos, uma rota acessível, da calçada à porta de entrada; ter desníveis no piso ou tapetes e capachos de até 5mm de altura, pois quando são maiores de 5mm de altura devem dispor de rampa, mesmo que móvel; ter piso antiderrapante; ter portas de acesso com largura mínima de 0,80m e maçanetas do tipo alavanca; ter piso tátil de alerta e direcional, onde for necessário; ter funcionário capacitado para atender pessoas com deficiência; dispor de cardápio em Braille; ter balcão de atendimento para self-service com dimensões adequadas para atender pessoas de baixa estatura ou usuárias de cadeiras de roda; ter bandejas, talheres, pratos, copos, temperos, alimentos e bebidas dispostos dentro da faixa de alcance manual; estar com alimentos e bebidas dispostos de forma a permitir o seu alcance visual; possuir mesas ou superfícies com altura livre inferior mínima de 0,73m e 0,85m do piso; ter área livre para circulação entre as mesas e largura mínima de 0,90m; ter, no mínimo, 5% do total das mesas de bares e restaurantes adequado aos usuários de cadeiras de roda; ter cadeiras para pessoas obesas; dispor de vagas reservadas no estacionamento, quando houver; ter sanitários e fraldários acessíveis

(MANUAL PRÁTICO DE ACESSIBILIDADE, 2018, p. 84).

Estas adequações vão além das exigências legais, pois são iniciativas que podem beneficiar os estabelecimentos, com interesse no usuário/cliente e atenção, sem distinções ou capacitismo, gerando economia local (Figura 5).

Figura 5 - Disposição de mesas em restaurante, bares e similares - Vista Superior.



DESENHO: JULIANA LUCHSINGER RAMOS ARQUITETA - CAU NºA58257-

Fonte: Manual Prático de Acessibilidade, 2018.

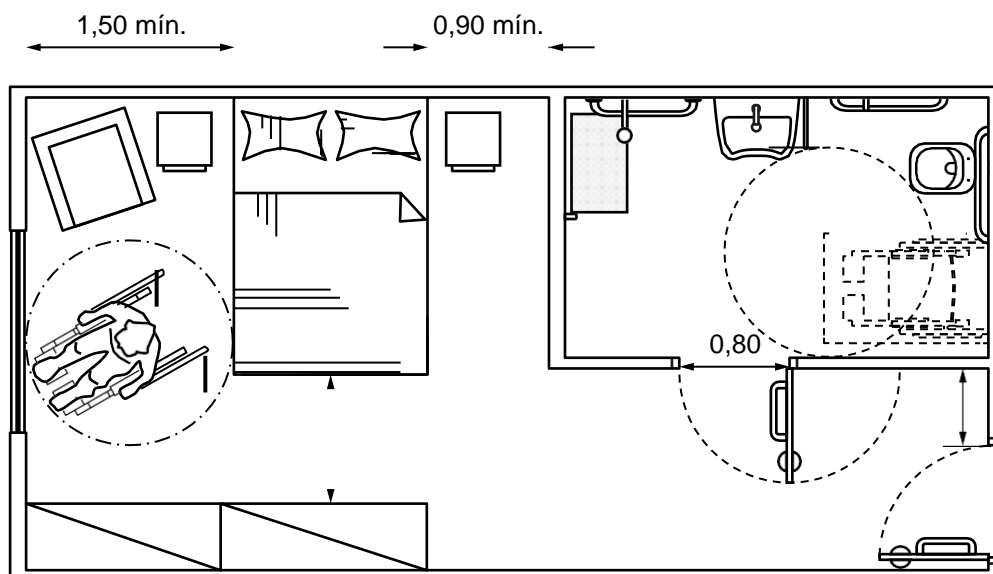
### Locais de Hospedagem.

Para a avaliação dos meios de hospedagens existentes como por exemplo hotéis, motéis, pousadas e similares, os auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas, entre outros devem se adequar aos critérios utilizados pela norma 9050:2020 que podem ser vencidos com as seguintes características:

- ✓ Dormitórios acessíveis com banheiro (Figura 6);
- ✓ Percentual de dormitórios acessíveis determinado em legislação específica;
- ✓ As dimensões do mobiliário dos dormitórios acessíveis devem atender às condições de alcance manual e visual;
- ✓ Circulação interna de 0,90 m de largura, prevendo área de manobras para o acesso ao banheiro, camas e armários;
- ✓ Área, com diâmetro de no mínimo 1,50 m, que possibilite um giro de 360°;
- ✓ A altura das camas deve ser de 0,46 m;
- ✓ Telefones, interfones ou similares devem ser providos de sinal luminoso e controle de volume de som;

- ✓ Promoção da acessibilidade para pessoas com deficiência cega ou baixa visão deve ser impressa em Braille, texto com letras ampliadas disponíveis aos hóspedes;
- ✓ Os dispositivos de sinalização e alarme de emergência devem alertar as pessoas com deficiência visual e as pessoas com deficiência auditiva;
- ✓ Deve possuir dispositivo de chamada para casos de emergências em banheiros;
- ✓ Quando nas unidades acessíveis forem previstas cozinhas ou similares, deve ser garantida a condição de circulação, aproximação e alcance dos utensílios;
- ✓ As pias devem possuir altura de no máximo 0,85 m, com altura livre inferior de no mínimo 0,73 m.

Figura 6 - Dormitórios de Hospedagens para PCDs.



Fonte: ABNT NBR: 9050:2020.

#### Locais de Esporte, Lazer e Turismo.

No âmbito de locais de esporte, lazer e turismo a normatização de 2020 afirma que todas as pessoas com deficiência praticantes de esportes que utilizam cadeira de rodas do tipo “cambadas”<sup>3</sup>, precisam de espaço livre de no mínimo 1,00 m, inclusive com portas em rota acessíveis incluindo as dos sanitários e vestiários.

<sup>3</sup> As cadeiras cambadas são cadeiras para práticas esportiva, como por exemplo o basquete. Elas são cambadas, ou seja, inclinadas tendo uma abertura maior de passagens. Nesse caso, em lugares de esportes é obrigatório que as portas tenham no mínimo um 1m de vão livre justamente para que se consiga transitar em nenhum tipo de impedimento.

As arquibancadas devem ser atendidas em normas específicas de cada localidade, assim como é obrigatório rotas e assentos que interligam espaços para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, incluindo áreas de apresentações acessíveis, exceto os campos gramados, arenosos ou similares. Os banheiros e vestiários têm que ser acessíveis e localizados nas áreas de uso público ou prática de esportes.

#### Piscinas.

As piscinas se enquadram em várias finalidades, como atividades turística, lazer ou até mesmo para reabilitação para diversos tipos de deficiência (Temporárias ou permanentes). Para que pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida possam usufruir destes equipamentos, estes deverão seguir as recomendações da norma ABNT NBR 9050/2020 (Figura 7, 8 e 9).

Figura 7 - Banco de Transferência em piscinas.

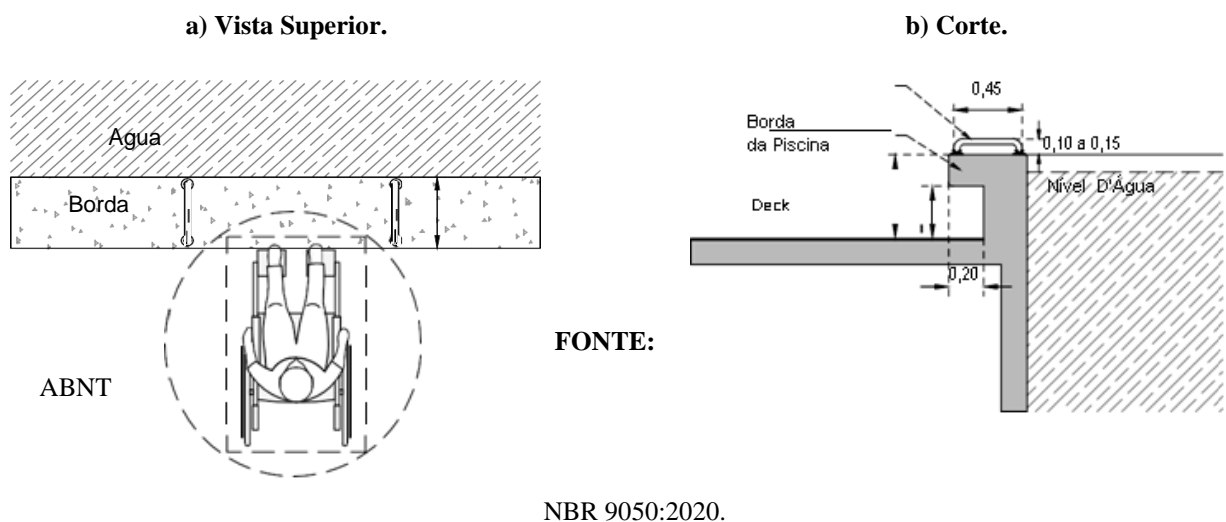
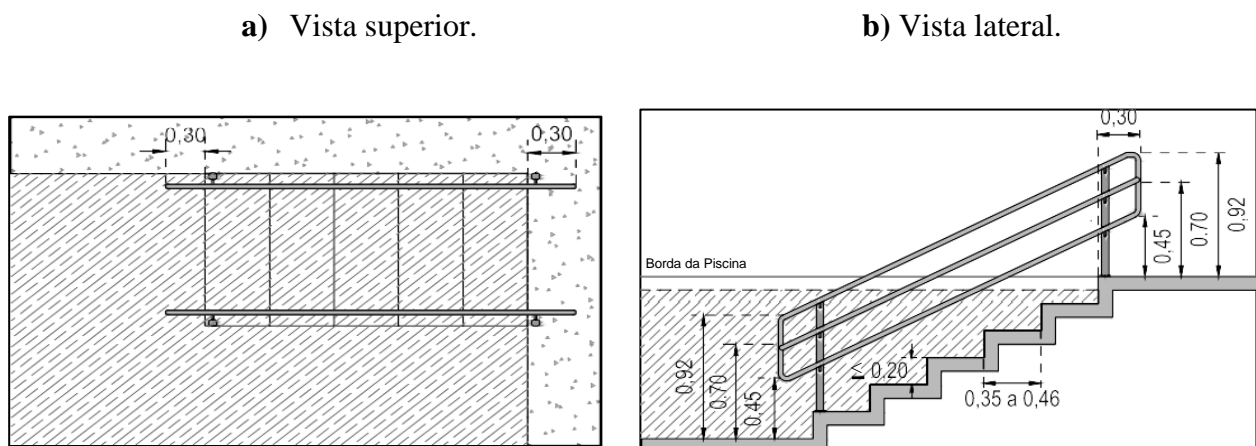
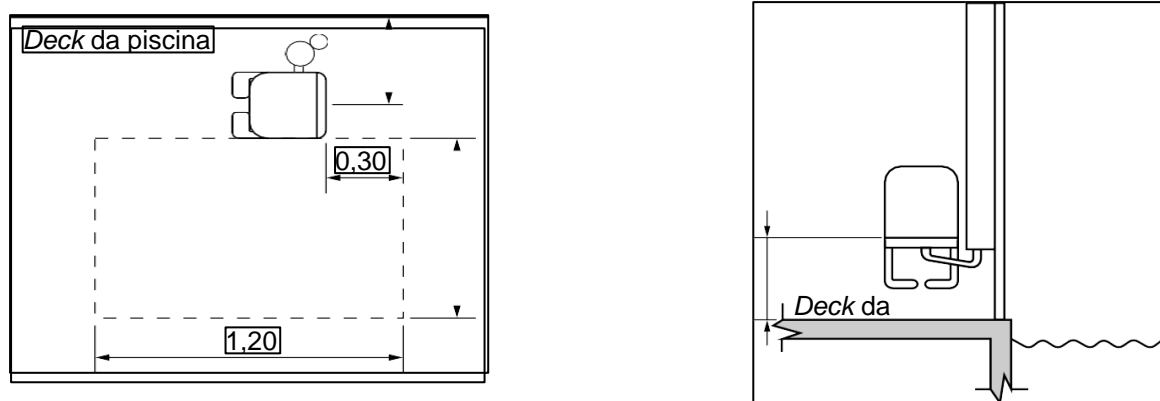


Figura 8 - Escadas Submersa para piscinas.



Fonte: ABNT NBR 9050:2020.

Figura 9 - Equipamento de transferência para piscina.



Fonte: ABNT NBR 9050:2020.

#### Parques, Praças e Locais turísticos.

O Planejamento da acessibilidade em parques, praças e locais turísticos que contém pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificados ou montados devem ser dotados de:

- ✓ Rotas acessíveis;
- ✓ Locais de meio ambiente preservados e com máximo grau de acessibilidade sem prejudicar o meio ambiente;
- ✓ O piso das rotas acessíveis deve atender às especificações contidas no item 6.3. da norma 9050:2020;
- ✓ Em locais de uso público, é necessário que, no mínimo, 5% das mesas distribuídas estejam disponíveis para jogos ou refeições, conforme especificado no item 9.3 da norma. Além disso, é exigido que pelo menos 10% dessas mesas sejam adaptáveis para acessibilidade.
- ✓ Quando se tratar de áreas tombadas, deve-se atender ao descrito em 10.1 e 10.2.

#### Praias.

- Nas praias, as condições de acessibilidade devem garantir em sua totalidade recursos universais adequados de acordo com as diretrizes 9050:2020:
- Para eliminar a barreira do desnível entre passeio e a areia, é necessário a instalação de rampa com largura mínima de 0,90 m e declividade;
- Corrimãos e contra quedas;
- Para adquirir acesso ao mar, anexar uma faixa de areia sem obstáculos com largura de 0,90;
- Os trajetos de encontro ao mar acessíveis devem inserir a sinalização do símbolo internacional de acesso;

- Nas áreas de sol e praia, junto a cada área de acesso acessível à praia, deve ter um sanitário unissex acessível, atendendo às especificações constantes na Seção 7 da norma.

Ainda no que diz respeito às praias, a acessibilidade deve ser assegurada de igual forma para todos. Deve-se promover o cumprimento da legislação sobre acessibilidade de modo a assegurar as condições que viabilizem a sua utilização e desfrute, com equidade, dignidade, segurança, conforto e maior autonomia possível, para todas as pessoas, independentemente da sua idade, de possíveis dificuldades de locomoção ou de outras incapacidades que condicionem a mobilidade. No quadro 1 apresenta-se o modelo de acessibilidade nas praias.

Quadro 1: Padronização Arquitetônica de Praias.

<b>PRAIAS.</b>	A entrada das praias deve estar corretamente identificada, com informação sobre o tipo de acesso – com guias ou ao piso podó tátil para orientação das pessoas com deficiência cegas; Papeleiras, contentores para lixo, sinalização, painéis informativos ou publicitários – Eliminação dos obstáculos das não passagem; Nas praias acessíveis devem ser disponibilizadas um painel informativo, identificadas com cores, textos ampliados, relevos e textos em braile de acessibilidade; Instalar mapa em relevo ou 3D e recurso a escrita em Braille e disponibilizada informação a pessoas com deficiência cega em vários equipamentos e serviços; Desenvolver um aplicativo para informar os pontos turísticos - (audioguia, códigos QR e aplicações móveis para smartphones e tablets).
<b>PERCURSOS ACESSÍVEIS.</b>	Rampas com inclinação regulamentada ou dispositivos mecânicos para vencer os desníveis existentes; Rampas de madeira; Rampas móveis.
<b>SANITÁRIAS ACESSÍVEIS</b>	O banheiro deve ter acesso de espaço livre, plano e horizontal para manobra de uma pessoa usuária de cadeira de rodas diante da porta, não devendo existir ressalto ou desnível na soleira da porta; Porta de acesso às instalações sanitárias deve abrir para fora ou ser de correr; O tipo de pavimento utilizado deverá conter a acessibilidade, através de guias ou de piso podó tátil; Os sanitários devem contemplar: lavatórios, duchas, urinóis, e acessórios, barras de apoio, botões de descarga e torneiras devem respeitar, de igual forma, as normas técnicas 9050:2020. É obrigatória instalação de alarme que dispare um alerta luminoso e sonoro para o exterior acionado em caso de acidentes.
<b>POSTO DE PRIMEIRO- SOCORROS</b>	O espaço livre plano e horizontal com acesso e manobra de uma pessoa usuária de cadeira de rodas; Plataforma horizontal; Rampa regulamentar; Pavimento utilizado (guias ou de piso podó tátil); Espaço de rotação e manobra de uma pessoa em cadeira de rodas.
<b>ÁREA DE RESTAURAÇÃO E BEBIDA.</b>	A entrada dos estabelecimentos deve ser acessível; Balcão rebaixado, com altura ao piso entre 0,75 m e 0,85 m, numa extensão de, pelo menos, 0,80 m, para atendimento de pessoas que se desloquem em cadeira de rodas ou pessoas com baixa estatura ou serviço de mesa; As mesas existentes devem ter, pelo menos 0,70 m de altura e não deve existir obstáculos;

<b>ÁREA DE RESTAURAÇÃO E BEBIDA.</b>	As informações devem ser claras e simples, podendo recorrer a fotos, pictogramas, braille, audioguia e vídeo guias, para facilitar a comunicação das pessoas com deficiência visuais, auditivas e cognitivas.
<b>EQUIPAMENTOS DE APOIO AO BANHO.</b>	Cadeira anfíbia; Cadeira de rodas anfíbia flutuante; Cadeira de rodas anfíbia submersível; Andarilho anfíbio; Gruas de transferência para piscinas; Nadador-salvador; Banho assistido.

**FONTE:** Praias Acessíveis Guia de Boas Práticas, 2022.

### Atendimento ao Público.

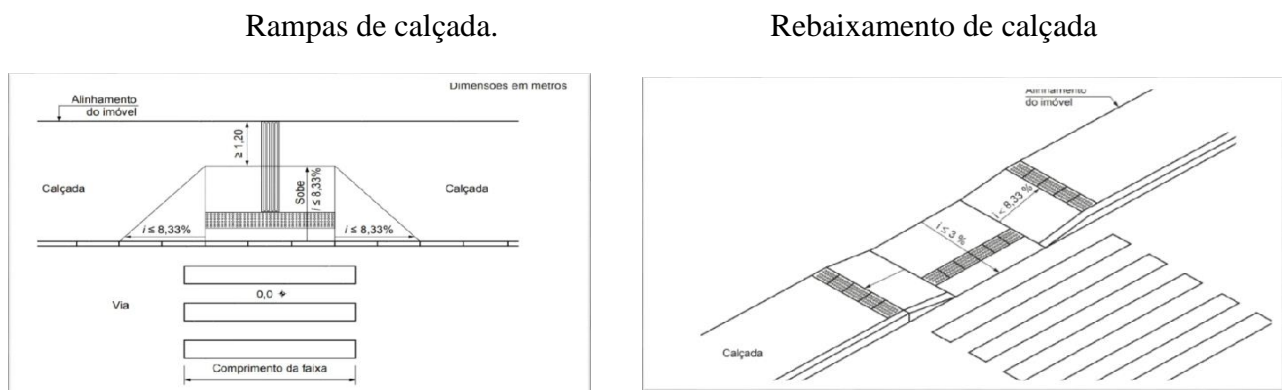
Em locais destinados ao atendimento ao público, é necessário disponibilizar mesas acessíveis, correspondendo a pelo menos 5% do total. Destas, pelo menos 10% devem ser adaptáveis para atender às necessidades de acessibilidade.

Adicionalmente, para acomodar clientes com deficiência (PCDs) em áreas de espera para uso de assentos, é fundamental que pelo menos 5% do total de assentos oferecidos estejam disponíveis. Além disso, o ambiente deve ser projetado de forma a garantir a circulação livre de barreiras para todas as pessoas com deficiência.

### Rampas.

Neste item, são abordadas a importância das rampas nos espaços que permitem pessoas utilizarem, seja pessoas com deficiência ou não, com toda acessibilidade necessária para a realização do acesso, inclusive e, especialmente, quanto à sinalização tátil e visual para pessoas cegas ou com baixa visão (<https://canteirodeengenharia.com.br>) - acesso em 22/outubro de 2022) (Figura 10).

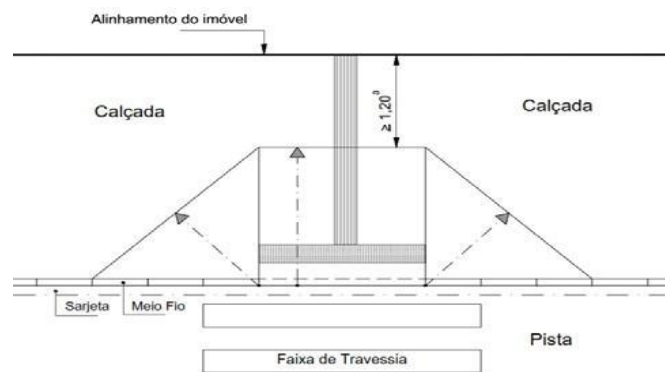
Figura 10 - Rampas estreitas.



Fonte: ABNT (2020).

De acordo com a NBR 9050, os rebaixamentos das calçadas são caracterizados pela inclinação de no máximo 8,33 (1:12), no sentido longitudinal da rampa central e nas abas laterais; todo o declive deve ser constante a fim de impedir a ocorrência de quedas. A largura mínima do rebaixamento é de 1,50 m. Esse rebaixamento não pode diminuir a faixa livre de circulação, de no mínimo 1,20 m, da calçada. Referente às calçadas estreitas, a norma cita o seguinte: a faixa livre de circulação deve ter 1,20 m, pode ser feito o rebaixamento total da largura da calçada, com largura mínima de 1,50 m, e as rampas laterais com inclinação máxima de 5 % (Figura 11).

Figura 11 - Rebaixamento de calçada - vista superior.



Fonte: ABNT (2020).

A NBR 9050:2020 também aborda as especificações normativas dos rebaixamentos: Rebaixamento de calçada – Vista superior, faixa de acomodação para travessia – Corte, rebaixamento de calçada entre canteiros e Rebaixamentos de calçadas estreitas – Exemplo – Vista superior, sendo responsabilidade do município para o acesso das vias públicas aos perdestes.

## 2.6 - Ações Inclusivas: Experiência de Portugal, Espanha e França.

Afim de expandir e conhecer novas culturas nas quais o visitante pode fazer em destino inclusivo e adequado para pessoas com deficiência, mobilidade condicionada e pessoas idosas em modelo de competitividade entre esses destinos, essa dissertação realizou uma pesquisa bibliográfica em artigos, blogs, jornais, livros, entre outros, para apresentar destinos acessíveis ou que tenham condições de acessibilidade para receber turista com deficiência ou turistas idosos em três países distintos: Portugal, Espanha e França. Sendo assim, observa-se as principais campanhas utilizadas por esses destinos, para receber bem turista com deficiências.



Segundo o estudo de caso dos invisuais na cidade de Braga, em Portugal no ano de 2001, existiam 636.059 habitantes com deficiência, dos quais a maior fatia incidia na deficiência visual, respetivamente 25,7%, ou seja, 163 569 casos confirmados. O trabalho apresentou um itinerário alternativo para utentes da AADVDB – Associação de apoio aos Deficientes Visuais do Distrito de Braga, que resgatou outros sentidos além da visão e incorporou locais de interesse turístico, espaços de interesse cultural, estabelecimentos comerciais, jardins e outras atrações (ANACLETO,2014).

Na sequência, apresenta-se uma breve descrição do roteiro itinerário alternativo dos locais visitados da cidade de Braga. No Posto de Turismo de Braga os clientes PCD da AADVDB conheceram os pontos principais da cidade, através de documentos em alto-relevo. Além disso, tiveram um condutor capacitado, com uma descrição simples dos monumentos, por parte do responsável do posto de turismo. Esta entidade, ao permitir uma curta exposição de materiais elaborados pelos visitantes na sua mostra, contribuiu para que se sentissem autônomos.

Outra visitação na qual pessoas com deficiência visual tiveram acesso, foi as coleções do museu de Arqueologia Dom Diogo de Sousa, que permitiu contato com um conjunto de artefatos representativos de um vasto período cronológico e cultural, compreendido entre o Paleolítico e a Idade Média, resultantes, principalmente, de escavações da cidade de Braga Augusta. Os visitantes são recebidos pelos monitores do museu que proporcionaram, através do tato, o contacto com várias peças expostas (ANACLETO, 2014).

Já no museu Pio XII, Instituição cultural da arquidiocese de Braga, inserida no Instituto de História e Arte Cristã (IHAC), os turistas PCDs foram recebidos pelo guia que forneceu descrição verbal ao longo de toda a visitação, além disso, puderam desfrutar da área dedicada à arqueologia através do toque de peças, sendo algumas delas réplicas do período paleolítico e mesolítico (ANACLETO,2014).

A Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva permitiu ter acesso a um conjunto de informações sobre os serviços e equipamentos que este espaço público dispõe para os seus utilizadores e visitantes. Além disso, dispõe do serviço BAI - Biblioteca no Apoio à Inclusão, de apoio a indivíduos com deficiência visual. O espaço contém um programa denominado a hora do conto onde as pessoas com deficiência têm acesso à História através da descrição, como também acompanhamento explicando os principais equipamentos desse espaço.

O roteiro proposto pela cidade de Braga conta com a visita à loja de instrumentos musicais Som da Sé, em um momento de música e alegria. Permite-se a visita a este estabelecimento dado que o cavaquinho é um instrumento da música tradicional portuguesa de Braga e de toda a região do Minho. Para enriquecer este itinerário há uma visita à Negrita-Só Cafés, casa de comércio de cafés muito conceituada de Braga, cujo objetivo é comercializar café moído ou em grão e produtos que lhe estão associados, como a cevada e a chicória, além de produtos como amendoins, chás e especiarias. A tradição desta casa consiste na moagem do café no momento de visita, que garante o sabor e aroma de um bom café e oferece a oportunidade de tocar e diferenciar pela textura e cheiro diferentes produtos deste estabelecimento (ANACLETO, 2014).

Finalizando o roteiro inclusivo em Braga é organizada uma ação de sensibilização dinamizada pelos jovens do Agrupamento de Escolas da Póvoa de Lanhoso que tem como principal objetivo envolver e sensibilizar a comunidade para a questão da deficiência visual. Os jovens convidam pessoas da comunidade a realizar um pequeno percurso, de aproximadamente 100 metros, com os olhos vendados, entre o café Viana, localizado na Avenida Central, e o posto de turismo (ANACLETO, 2014).

Outra referência na área de acessibilidade é o caso da praia acessível em Arona, Espanha, em Santa Cruz de Tenerife. Cabe ressaltar que é considerada um dos primeiros exemplos de turismo acessível na Espanha, e que em 2003 foi elaborado o plano de acessibilidade melhorando assim o acesso das praias e consequentemente das pessoas que realizam visitação (LIMA, 2019).

O plano aposta em praias acessíveis com infraestrutura e serviços necessários para garantir o acesso e a fruição do mar a pessoas com deficiência ou não. A praia em Arona dispõe dos equipamentos demonstrados nas figuras 12 a 21.

Figura 12 - Sinalização de itinerário de praia Arona - Espanha.



Fonte: Arona, 2018.



Fonte: Arona, 2018.

Figura 13 - Estacionamento com lugares reservados na Praia Arona-Espanha.



Fonte: Arona, 2018.



Fonte: Arona, 2018.

Figura 14 - Rampa de acesso em Arona.



FONTE: Arona, 2018.

Figura 15 - Zona de vigilância em Arona.



FONTE: Arona, 2018.



Figura 16 - Passarela de madeira fixa.



Fonte: Arona, 2018.

Figura 17- Passarela retrate em Arona.



Fonte: Arona, 2018.

Figura 18 - Banheiros e vestiários adaptados na praia em Arona.



Fonte: Arona, 2018.



Fonte: Arona, 2018.

Figura 19 - Cadeira Anfíbia em Arona



Fonte: Arona, 2018.

Figura 20: Área de descanso



Fonte: Arona, 2018.

Figura 20 - Serviço de banho adaptado para PCDs na praia em Arona.



Fonte: Arona, 2018.



Fonte: Arona, 2018.

Procurou-se investigar as boas práticas internacionais de turismo acessível para atender bem os grupos específicos e as condições de acessibilidade em locais de interesse turístico com boas práticas em espaços especialmente dedicados ao tema.

Costa (2016) analisa oito práticas que levam um turista a realizar suas viagens para destinos com inclusão da pessoa com deficiência: National Accessible Scheme (Reino Unido, Inglaterra; DisabledGo (Reino Unido, Irlanda; Label Tourisme et Handicap (França; TurAcess/IBV (Espanha; Access Unlimited (Israel; Visit Oslo (Noruega, Oslo; Europe for All (Europa) e o Exemplo de cidade Acessível - Caso Socorro (São Paulo, Brasil).

Diante das experiências citados por boas práticas, cabe destacar a França, através das delegações regionais de turismo / associação “Tourisme et Handicaps”, que tem sua marca premiada para profissionais do turismo que se dedicam a uma abordagem de qualidade focada na acessibilidade ao lazer e férias para todos. Uma associação que promove equipamentos turísticos adaptados para clientes PCDs a escolherem suas viagens sozinhos, com a família ou amigos (COSTA, 2016).

Desde a sua criação, a Associação Tourisme et Handicaps tem colaborações eficazes em seus projetos:

- Realização de um guia de know-how intitulado “Recepção bem-sucedida para a acessibilidade dos serviços turísticos” publicado pela Observação, Desenvolvimento Engenharia Turística (ODIT), França (junho de 2005).
- Definição de uma marca para produtos turísticos constituindo uma garantia para clientes com deficiência (implementação em maio de 2001).

- Estudo de mercado pilotado pela Afit que inclui uma estimativa quantitativa do mercado em termos de fluxos, práticas turísticas e poder de compra e uma análise das expectativas e comportamento dos turistas com deficiência (publicação de setembro de 2001).
- Documento de acompanhamento da implementação da lei de 11 de fevereiro de 2005 a 1 de janeiro de 2015 para cafés, hotéis, restaurantes e discotecas: acessibilidade bem-sucedida - uma qualidade de acolhimento ao serviço da modernização dirigido pela delegação ministerial para a acessibilidade (novembro 2011).
- Estudo de mercado liderado pela Atout France (novembro 2009) “Adaptar a oferta turística às deficiências”. (SITE: TOURISME ET HANDICAPS, S/Nº)

Para promover acessibilidade na França, superando e/ou eliminando as barreiras em locais turísticos, é necessário garantir e promover a fruição do setor turístico. Essa ação levou a quinta edição da premiação no âmbito do quadro de Direção Geral de Empresas que ostenta a marca de turismo acessível: Tourisme & Handicap (ASSOCIAÇÃO DE TURISMO E DEFICIENTES, 2019).

Esses troféus representam várias categorias, dentre elas destacam-se:

Troféu de Ouro da Direção Geral de Empresas: Museu Crozatier – Le Puy en Velay, Favorito da Associação de Turismo e Deficientes: Museu Quai Branly – Jacques Chirac – Paris, Troféus de Alojamento: Grandes estruturas: Parques de campismo e paisagens Les Saules – Cheverny Troféus de hospedagem: Pequenas estruturas: La Brise de Mer – Saint Michel Chef Chef , Troféu Informação Turística: Posto de Turismo de Terres de Nacre – Courseulles sur mer , Troféu Lazer: Os Burros do Devaneio – Saint Césaire, Troféu Informação Turística: Posto de Turismo de Terres de Nacre – Courseulles sur mer , Troféu Catering: Restaurante Le Bois au Sire – Orbey Troféu Local de visita: Aquário de La Rochelle (ASSOCIAÇÃO DE TURISMO E DEFICIENTES, 2019).

Completando este raciocínio, Turismo e Handicap (2019) traz como referência o museu Crozatier que é rotulado como Turismo e Handicap para os quatro tipos de deficiências referentes à acessibilidade para o museu. A autonomia do visitante é o ponto central para mediação do turismo inclusivo nesse atrativo:

Dois lugares de estacionamento reservados; a rampa de acesso, corrimãos, elevadores, o balcão de recepção é adequado, os elevadores fornecem informações de voz e são equipados com botões em Braille. A sinalização é escrita em grandes caracteres contrastantes e as setas são de grande formato, livreto de 16 caracteres contendo os textos das salas, mapa adaptado preenchido com relevo ou visuais contrastantes. Objetos de toque, lupas, chuveiros sonoros, duas placas falantes produzidas pelo Fab'lab du Pensio (Le Puy-en-Velay), ferramentas de mediação, instruções em Braille, permitem que os deficientes visuais façam uma visita sensorial. A recepção está equipada com um sistema de loop de indução magnética. Um dispositivo de luz foi instalado nos banheiros em caso de alarme. O filme que apresenta o museu e



sua história, *Crozatier por si só*, é legendado e o *das Guerras da Gália* é traduzido em linguagem de sinais. Na rota permanente são afixados cartéis de dois tipos: cartéis “adultos” e cerca de vinte cartéis simplificados (TURISMO E HANDICAP, 2019).

A França conta com diversas cidades acessíveis para atender bem as pessoas com deficiência através de critérios de acessibilidade e acolhimento para garantir o turismo para todos com a maior autonomia possível. "Turismo & Handicap" é uma marca para responder às diferentes expectativas desses visitantes durante a sua estadia. (Figura 24) Assim, é possível destacar o alojamento, catering / refeição, locais a visitar, lazer e postos de turismo entre outros voltado ao turismo.

Figura 21 - Turismo & Handicap.



Fonte: <https://www-tourisme--handicap-gouv-fr.translate.goog/>

A exemplo de países como França, Portugal e Espanha, O Brasil buscou ações para estruturar os destinos e estimular ao desenvolvimento de um turismo acessível a todos e de sensibilização do setor para a inclusão, como exemplo: Socorro (SP), localizada na Serra da Mantiqueira. Em parceria com Ministério do Turismo, do qual recebeu mais de R\$ 1 milhão no ano 2008, foi pioneira em oferecer acessibilidade a pessoas com deficiência. A cidade possui sete projetos (Aventura Segura, Aventureiros Especiais, Viaja Mais, Socorro Acessível, Pólo Indutor, Destino Referência e Inclusão no Consórcio Turístico Intermunicipal do Circuito das Águas Paulista) envolvidos em parceria com a ABNT, Abeta (Associação Brasileira de Empresas de Turismo de Aventura e Ecoturismo) e Sebrae (SERPA, 2009).

Com o propósito de expandir o projeto em Socorro Acessível houve proposta de modelo de acessibilidade tornando a cidade adaptada para pessoas com deficiências e mobilidade condicionada para pessoas de terceira idade. Em 2007, o trabalho foi desenvolvido pelo departamento de turismo e cultura da prefeitura promovendo acessibilidade urbana e adaptação

turística. No ano seguinte, em 2008, passou-se a sensibilizar as empresas locais referente à aplicação das normas técnicas (ABNT). Em 2009, o município tornou-se referência entre os dez destinos no segmento de aventura especial por respeitar as normas para PCDs, dentre elas cabe destacar:

- ✓ Crescimento da oferta de emprego;
- ✓ Adaptação em espaços públicos e estabelecimentos (hotéis, lojas, bancos etc.);
- ✓ Adaptação das atividades de turismo de aventura para pessoa com deficiências;
- ✓ Certificado pela ABNT de acessibilidade no turismo de aventura e hospedagens;
- ✓ Criação de departamento para uso das pessoas com deficiências.

Essas são algumas ações realizadas na cidade de Socorro com investimento em seu potencial turístico em benefício de todos, criando assim oportunidade de um turismo exclusivo (PRÊMIO GOVERNO DO ESTADO, 2010).

O turismo de aventura em Socorro merece destaque em suas iniciativas pioneiras. É o caso do Parque dos Sonhos do Campo dos Sonhos que receberam investimento nas adaptações das instalações do hotel fazenda para que as pessoas com deficiência tivessem conforto, segurança e autonomia (DESTINO REFERÊNCIA EM TURISMO DE AVENTURA ESPECIAL SOCORRO, 2015).

Para atender esse novo público, o Programa Turismo Acessível (2012) propõe que os projetos de Socorro atuem em três dimensões: adaptação de logradouros públicos para pessoa com deficiências; capacitação profissionais para receber as pessoas com deficiências; e envolvimento os empresários para atender melhor os PCDs. O projeto passou a se chamar “Aventureiros Especiais”, no qual os organizadores começaram a adaptar as mobilidades para o turismo de aventura.

A contribuição do projeto “Aventureiros Especiais” propõe variadas ações em setores específicos do turismo:

**Turismo Acessível:** Charretes balançado, passeio de trator, pesqueiro nenê Oliane;

**Rede Hoteleira Adaptada:** Balcão de autosserviço acessível, estrutura física adaptada, espaço para o cão guia e telefone para surdos (sinal luminoso);

**Atrativos Adaptados:** placas, cadeira de roda. Atividade de caminhada, trilhas e passeios de turismo rural, cadeira para técnicas verticais, atividade de tirolesa, rapel e



arvorismo, playground adaptado para uso de cadeira de rodas e quadriciclo e Jantar dos sentidos.

- **Condutores qualificados.**

Para aqueles motivados a sair de casa em busca de novas experiência na cidade de Socorro/SP a mesma é referência em acessibilidade e atividade de aventura para pessoas com deficiência, idosos, crianças e acompanhantes que gostariam de realizar atividades de lazer com autonomia e segurança (PROGRAMA TURISMO ACESSÍVEL, 2012).

### **3. METODOLOGIA.**

Neste ponto é apresentada uma breve discussão sobre o método utilizado, as dificuldades da obtenção de dados primários e os instrumentos de pesquisa, caminhos e trajetórias utilizadas para alcançar aos objetivos propostos na problemática deste estudo, no qual sugere-se uma proposta de orientação para turismo de Aracaju (Sergipe/Brasil). A tipologia, a coleta, tratamento e análise de dados em que o método, os procedimentos, técnicas e instrumentos aqui são expressos com a finalidade abordar de forma empática os desafios e possibilidades de uma pesquisadora PCD em campo. As suas travessias e percursos nos equipamentos turísticos da capital sergipana evidenciam a importância de uma perspectiva endógena acerca do tema.

#### **2.1 – Breve discurso sobre método.**

A pesquisa tem uma abordagem fenomenológica, tipicamente qualitativa, ainda que com dados primários e secundários. Desde a observação participante, que utilizou ferramentas como o diário de campo e a etnografia visual, a pesquisa desenvolveu a coleta quantitativa de dados, com questionários estruturados. Esse aparato metodológico foi articulado para identificar e verificar os diferentes equipamentos e atrativos turísticos municipais. Ademais foi uma pesquisa exploratória do estado da arte em turismo e acessibilidade através de uma análise bibliométrica colaborando na fundamentação teórica e discussão dos resultados.

Conforme as mudanças estruturais na evolução da cidade e das tecnologias de acesso, além da emergência da acessibilidade e das políticas públicas no setor, a necessidade de coletar, tratar e interpretar os dados da pesquisa se tornou um desafio metodológico. Entretanto, como a inserção da pesquisadora no campo se deu a partir de sua condição atuante, optou-se por uma abordagem fenomenológica (MINAYO, 2001; MERLEAU-PONTY, 1999) com aporte da observação participante (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2000). Nessa perspectiva de percepção, análise e publicação de resultados os instrumentos de pesquisa são variados, tais como o diário de campo, a etnografia visual e questionário estruturado. Dessa forma, o estudo revela tanto o sentido qualitativo da abordagem fenomenológica quanto o quantitativo de identificação, verificação e mensuração da acessibilidade dos equipamentos turísticos e dos atrativos de Aracaju.

Na análise sob o aspecto da etnografia visual, observa-se os espaços de forma detalhada sobre as barreiras apresentadas, não se tratando apenas de identificar as fragilidades, mas oferecendo um texto de consulta para reflexões futuras. Segundo Name (2015, p. 71):

a etnografia trata do registro dos hábitos, tipos e objetos dos grupos estudados. Pode ser realizada, como foi inicialmente, apenas baseada na anotação das observações realizadas em campo. Mas, desde cedo, os meios fotográficos vêm auxiliando enormemente esses registros, a ponto de, hoje em dia, a etnografia ser confundida comumente com a documentação etnográfica audiovisual. Por ser uma peça fundamental, tanto para a comprovação ou não de pressupostos teóricos, quanto para a análise dos discursos pertinentes às práticas, ritos e símbolos de um grupo, o trabalho etnográfico adquire grande importância nas pesquisas sociais.

Para uma melhor compreensão da etnografia visual, é fundamental mencionar o conceito mais importante do estudo, que envolve a fotografia com o objetivo de obter uma qualidade de reprodução mais precisa. Isso requer a realização de detalhes e provas documentais em relação às necessidades apresentadas pelo ambiente, a fim de atender adequadamente às pessoas envolvidas.

Reyna (2020) apresenta a etnografia visual e informa que o conceito não é amplamente reconhecido, pois a etnografia visual é uma abordagem que envolve múltiplos autores ao longo do tempo. A etnografia visual é uma técnica de pesquisa que combina métodos visuais, como fotografia e filmagem, com a pesquisa etnográfica tradicional para estudar culturas e contextos sociais. Vários pesquisadores e acadêmicos contribuíram para o desenvolvimento desse campo ao longo das décadas. (REYNA, 2020)

A fotografia possui as qualidades de reprodução precisa dos detalhes e de prova documental que a habilitam como ferramenta de registro de grande valor para a pesquisa etnográfica. É, ingenuamente, confundida com a realidade, mesmo nos dias de hoje, quando as discussões sobre a manipulação das imagens se expandiram para além dos círculos especializados, chegando ao grande público. Mas, em seu surgimento, sua filiação ao conjunto das técnicas artísticas era mais evidente, uma vez que a operação fotográfica era lenta e complicada e o resultado extremamente pictográfico, ou seja: apesar de o resultado trazer um nível de detalhe na reprodução das cenas até então inédito, trazia também as marcas da manipulação, e a mesma materialidade das pinturas e gravuras (NAME, 2015, p. 71).

Essa etnografia visual foi apresentada diretamente pela participante da pesquisa com aparelho celular registrando diversos uso de imagens em espaços, barreiras e pessoas na perspectiva de interpretar essas imagens para o diário de campo com as rotinas de visitação nos equipamentos turísticos. Atenção foi dada utilização do espaço, às diferentes abordagens para acessá-lo, a resolução de desafios relacionados a barreiras e interações sociais. Todas essas dimensões são, mas bem compreendidas quando observadas no contexto real, o que enfatizar a importância da pesquisa de campo. Os pontos de vistas, as opiniões, os ideais, os motivos e sentimentos que impulsionam à ação, as convicções, enfim, o “registro fotográfico”, seriam captados pelo aparelho. Nesse contexto destaca-se a importância das avaliações como afirma Matos (2001):

A etnografia é um processo guiado preponderantemente pelo senso questionador do etnógrafo. Deste modo, a utilização de técnicas e procedimentos etnográficos, não segue padrões rígidos ou pré-determinados, mas sim, o senso que o etnógrafo desenvolve a partir do trabalho de campo no contexto social da pesquisa. Os instrumentos de coleta e análise utilizados nesta abordagem de pesquisa, muitas vezes, têm que ser formulados ou recriados para atender à realidade do trabalho de campo. Assim, na maioria das vezes, o processo de pesquisa etnográfica será determinado explícita ou implicitamente pelas questões propostas pelo pesquisador (MATTOS, 2001, p. 50).

No contexto do conceito de etnografia visual, compreendendo o estudo de maneira participativa, através da observação direta e por um período prolongado, identificando as dificuldades que surgem durante as visitas aos equipamentos turísticos ou espaços ao ar livre, realizando registros fotográficos. Com o intuito de revelar os significados cotidianos subjacentes às ações das pessoas. Isso é feito com o propósito de documentar, supervisionar e descobrir o significado por trás das ações.

## **2.2 – Instrumentos Metodológicos.**

Em linhas gerais, primeiramente foi realizada a pesquisa bibliográfica e documental, para embasar teórica e metodológica a execução da pesquisa de campo por meio dos instrumentos aplicados em estabelecimentos de hospedagem, alimentos e bebidas, logradouros e atrativos turísticos, sendo estes ambientes públicos e privados.

Cumprir destacar que neste trabalho a amostra está composta apenas por equipamentos turísticos que contemplam parcialmente elementos de acessibilidade, na qual foram selecionados pelos territórios turísticos de Aracaju: quatro equipamentos hoteleiros, quatro restaurantes, além dos espaços turísticos da Orla Sul, Largo da Gente Sergipana e o do Mercado Central. O espaço dedicado à metodologia está aberto para o desenho da investigação, os caminhos para uma pessoa PcD na pesquisa, suas travessias enquanto PcD, para uma compreensão integrada dos resultados.

Neste item foi detalhada a visita técnica, apresentado itinerário escolhido para orientação aos empresários referentes à acessibilidade, a escolha dos equipamentos e dos atrativos turísticos e a aplicação dos instrumentos de pesquisa.

Nesta etapa buscou-se sensibilizar os empresários com um novo olhar sobre a acessibilidade na capital Aracajuana. Pensando no crescimento de pessoas com deficiência visitando esses espaços turísticos se pensou em conscientizar. algumas organizações para criar meios de tornar o turismo cada vez mais acessível sob todos os pontos de vista, eliminando as barreiras e transformando esses locais acessíveis para todos.

A princípio, pensou-se em fazer o estudo com as pessoas com deficiência que visitam os equipamentos turísticos, no entanto se percebeu que a pesquisa proporcionaria mais impactos e mudanças com os empresários que administram esses equipamentos em Aracaju para sensibilizá-los sobre a experiência turística.

Percebeu-se que as pessoas com deficiências não visitavam esses ambientes pela falta de acessibilidade e que gestores não tem conhecimento sobre o tema e o impacto que tem sobre os equipamentos turísticos quando promoverem acessibilidade para todos, com intenção de garantir sensibilização aos informantes da cadeia turística. Foram aplicados questionários aos donos de restaurante e bares, gerentes de hotéis nos atrativos turísticos selecionados em restaurantes bares, hotéis, baseado nas normativas para a acessibilidade.

O diário de campo corresponde às necessidades desse público. Neste trabalho, na aplicação do checklist se observou o equipamento turístico e depois foi avaliada suas fragilidades e potencialidades sobre diversos aspectos da acessibilidade, além de sensibilizar os gestores dos pontos específicos sobre as barreiras existentes.

Após a visita in loco e o estudo da área para conhecimento sobre acessibilidade, foram aplicados 11 checklists com 30 perguntas, a partir de conjunto de itens fechadas, visando coletar dados para compreender as necessidades dos gestores sobre a percepção real das pessoas com deficiências no ambiente turístico. Além do olhar técnico, que é o da pessoa com deficiência e estudante, com a finalidade de conscientização sobre a pauta, foram questionados vários itens sobre cinco tipos de barreiras (arquitetônica, urbanístico, comunicacional, tecnológica e transporte). O checklist completo pode ser visualizado no anexo 1.

Assim, entre os primeiros passos para realização das visitas técnicas, fez-se necessário uma imersão no processo de conhecimento bibliográfico com base em artigos, dissertações sobre o tema, além de conteúdo, com normatização, legislação, acessibilidade e turismo acessível. É a partir desse estudo que se pode e deve imaginar o processo da sensibilização, de dentro para fora e de fora para dentro também. A inclusão de pessoas com deficiências em diferentes espaços atrativos na perspectiva de pertencimento permitirá trazer o turismo para todos.

Com a conclusão das visitas técnicas preliminares houve a elaboração do diário de campo e o envio da documentação por e-mails e WhatsApp, mas apenas um dos empresários teve uma resposta positiva sobre o trabalho visando com detalhes algumas dificuldades referentes ao estudo sobre o espaço estudando, mas com intenção de melhorá-lo. A elaboração

dos checklists com conjunto de perguntas fechadas observou os equipamentos turísticos em relação à acessibilidade e à vida das pessoas com deficiência para realizar seu lazer, mostrando os desafios enfrentados na sua chegada, na permanência e na saída. Com o diário de campo na aplicação do checklist para melhor visualização do ambiente, fez-se necessário fotografar os locais para ilustrar barreiras encontrados, demonstrando os desafios aos empresários quanto ao uso desse ambiente.

O procedimento do diário de campo in loco foi realizado no período dia 10 de julho até 05 de agosto de 2023 para obter conhecimentos sobre as fragilidades e potencialidades para sensibilizar os empresários tanto na Orla Sul e nos restaurantes e hotéis como no Largo da Gente Sergipano e Mercados/Aracaju e tendo como objetivo sensibilizá-los a respeito de acessibilidade para todos.

O quadro 02 apresenta os perfis dos voluntários que se submeteram à aplicação do questionário em equipamentos e atrativos turísticos do roteiro acessível proposto para Aracaju.

Quadro 02 Participantes da pesquisa.

<b>Voluntários PCDs</b>	<b>Nome do Equipamento ou Atrativo Turístico.</b>	<b>Endereço Equipamento e Atrativo.</b>	<b>Gênero.</b>
01	Hotel 01	Avenida Santos Dumont, 1835 bairro Atalaia-CEP: 49.035-785	Feminino.
02	Hotel 02	Av. Mario Jorge Menezes Viêira, 428 - Coroa do Meio, Aracaju - SE, 49035-660	Masculino.
03	Hotel 03	Av. Santos Dumont, 1500 - Coroa do Meio, Aracaju - SE, 49035-730	Feminino.
04	Hotel 04	Av. Santos Dumont, 1378 - Praia de Atalaia, Aracaju - SE, 49037-475.	Feminino.
05	Restaurante 01	Av. Inácio Barbosa, 3697 - praia do sarney, Aracaju - SE, 49005-405	Masculino
06	Restaurante 02	Praia de Aruana, Aracaju, Sergipe 49039 Brasil.	Feminino
07	Restaurante 03	Estrada Matapoã, 2288 Estrada Matapoã, 2285 Mosqueiro, Aracaju, Sergipe 49039-570 Brasil.	Masculino.
08	Mar Food Park	Av. Santos Dumont, 1001 - Atalaia, Aracaju - SE, 49035-730.	Masculino.
09	Largo da Gente Sergipana	Av. Ivo do Prado, 9609 - Centro, Aracaju - SE, 49010-050.	Feminino.
10	Mercados.	Rua José do Prado Franco, s/n Centro, Aracaju.	Feminino.

11	Orla Sul.	Atalaia, Aracaju – SE.	Feminino.
----	-----------	------------------------	-----------

**FONTE:** Cristina Santos da Silva, 2023.

Os questionários foram elaborados a partir das barreiras identificadas pela pesquisadora nos equipamentos e atrativos de Aracaju, bem como observação do itinerário a sensibilização que foi planejado em três eixos centrais:

- (I) O planejamento e observação das fragilidades encontradas nesses espaços turísticos em suas condições físicas e serviços;
- (II) conscientização dos empresários e gestores públicos e privados sobre o tema;
- (III) Sensibilização sobre o tema capacitismo no setor turístico.

A primeira etapa de investigação referente às barreiras consistiu em um levantamento de fotografia, diário de campo de acordo com as observações do ambiente no ponto de partida Orla Sul até os Mercados (Antônio Franco e Thales Ferraz). Depois disso, foram coletados os dados, com aplicação de questionário fechado, aplicados aos empresários a partir da observação da estudante sobre a normatização e legislação no internário sugerido.

Esses instrumentos buscaram uma sensibilização sobre a acessibilidade de maneira sistemática e ordenada, com investigações sobre as variáveis que intervêm na conscientização e sensibilização do turismo acessível.

Checklist: A relevância dessa pesquisa ocorreu primeiramente através de duas referências de Checklist, a primeira vem da monografia da própria autora com tema: “Os Desafios da Pessoa com Deficiência Física nos Espaços de Lazer e de Turismo em Aracaju: O caso da Cia de Dança Loucurarte”, elaborado pelo (Silva: Guimarães. 2017) ao roteiro básico para Avaliação da Acessibilidade nas edificações do Ministério Público. Além dessas referências, para aplicar o questionário na realização das visitas houve como complemento a legislação e normatização referente a acessibilidade aos equipamentos turísticos.

No questionário foram elaboradas perguntas fechadas que são aquelas nas quais a pesquisadora apenas selecionou a opção (sim, não e não se aplica), que mais se adéqua à sua “observação e experiência”, a fim de captar as informações necessárias para o reconhecimento das barreiras e adaptações de acordo com estrutura desses espaços aos Meios de Hospedagens, Restaurante e Bares, como também em espaço abertos que desenvolvem o turismo.

O checklist foi disponibilizado impresso, obtendo como resultado um total de 11 aplicados em atrativos turísticos na capital Aracajuana, onde já havia alguns elementos de acessibilidade, como por exemplo: rampas, piso tátil, barras, cadeira anfíbia entre outros para que as pessoas com deficiência tenham autonomia ao realizar atividade de turismo. Caso nunca houvesse acessibilidade, no equipamento turístico ao escolher a opção “não se aplica”, automaticamente, seria encaminhado para proposta de sensibilização por parte da pesquisadora através dos diálogos relatando sua importância em deixar acessível.

O checklist de avaliação da acessibilidade nos espaços turísticos foi aplicado com observação da pesquisadora em visita in loco testando os elementos da acessibilidade ofertados para os clientes PCDs. Desse modo, inclui-se registro fotográfico e o diário de campo, visando sensibilizar os empresários sobre o tema e seus reais desafios para atender às pessoas nesses espaços na realização do turismo.

Itinerário: A pesquisa qualitativa é descritiva, assim o itinerário escolhido iniciou-se em no restaurantes e bares onde apresentou acessibilidade parcial para maior fluxo de visitação que fica localizado nas praias da Orla Sul, em seguida na Rede Hoteleira, tendo ainda condições de adaptação para um quarto (unidade de hospedagem) conforme as normas 9050 com características de acessibilidade favoráveis para atender bem os clientes PCDs com autonomia e segurança e por fim os espaço aberto da capital o Largo da Gente Sergipana, finalizado nos Mercados (Thalles Ferraz e Antônio Franco) que contempla elementos de acessibilidade parcialmente para determinado grupo PCDs físico mas sendo necessário ampliar as condições de acesso para todas pessoas com necessidade específica para utilização de uso.

Diário de campo: serviu para o registro da observação e relatos pontuais das visitas de acordo com itinerário em Aracaju, bem como na avaliação da estrutura do equipamento, das barreiras do local, e na descrição dos resultados das perguntas para o responsável e o endereço dos atrativos turístico.

Neste estágio, a execução do trabalho ocorreu por meio da codificação e categorização dos instrumentos, sendo que essa seleção dos estudos foi realizada após a coleta de dados por meio de checklists, nos quais foram registradas as considerações e percepções da estudante, bem como dos participantes que foram entrevistados pela pesquisadora. Essas informações foram inseridas nas seções do diário de campo, abordando as fragilidades e potencialidades relacionadas à acessibilidade. A pesquisa não foi aplicada para os voluntários em outros momentos, pois os colaboradores estavam em seu horário de serviço.



A acessibilidade dos equipamentos e atrativos turísticos foram categorizados com base da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas-NBR 9050 (2004, 2008, 2015 e 2020) sinalizando as principais ações implantadas nesses espaços nas adequações arquitetônicas (adaptações em espaços construídos ou novos) tais como; mobiliário, mesas destinadas às refeições, sanitários (condições gerais, localização e sinalização, quantificação, barras de apoio, piso, bacia sanitária, altura e instalação dos acessórios), cadeira anfíbia, rampas, balcão de atendimento, piso tátil, sinalização, cadeira para piscina, cardápio em braille, entre outros.

O estudo destacou também a observação da acessibilidade comunicacional e informacional evidenciando ausência de site acessível e a capacitação de equipes para o atendimento das pessoas com deficiência auditiva ou profissionais preparados para atender todas as pessoas com deficiência. Como parte do estudo sobre a acessibilidade em equipamentos e atrações turísticas, buscamos também registrar a percepção em relação à acessibilidade atitudinal por parte dos responsáveis, especialmente no que diz respeito à sua disposição para receber a pesquisadora durante a aplicação dos questionários e visitas. Isso complementa a avaliação das adaptações físicas feitas nesses espaços, permitindo uma visão abrangente das barreiras e oportunidades de melhoria na experiência das pessoas com deficiência. Observou-se também a acessibilidade programática, pela falta de conhecimento técnico sobre a legislação, Lei nº 13.146/2015, conhecida como Lei Brasileira da Inclusão (LBI), ou a Convenção da ONU sobre Direitos da Pessoa com Deficiência. Também foram observados os aspectos da acessibilidade natural referindo-se as barreiras da própria natureza, testando a cadeira anfíbia para locomover pela areia da praia e no banho de mar.

Para conhecer esse estudo foram identificados dois aspectos (fragilidades e potencialidades) para atender as pessoas com deficiência para realizar o roteiro acessível na proposta de Aracaju em seus espaços públicos e privados de uso comuns. O resultado foi a compilação e tabulação obtendo-se o quadro final extraído da percepção da pesquisa.

A visita “in loco”, baseou-se no fato da pesquisadora ser PCD que dividiu a pesquisa em dois momentos: trabalho in-loco e o diário de campo sobre os espaços visitados. Como já foi dito realização das visitas em campo ocorreu entre mês de julho até agosto de 2023, com recorte da compreensão das barreiras encontradas nos equipamentos turísticos e espaços abertos com objetivo de desenvolver o turismo acessível para todos.

A interpretação dos significados e resultados obtidos teve interferência da observação da pesquisadora para chegar a conclusão do estudo. Para Parreira et al (2017), a observação

participativa é um estudo exploratório, descritivo e etnográfico para o pesquisador apreender, compreender e intervir nos diversos contextos em que se move. Assim, procedeu-se que a pesquisadora, PCD físico, apresentou e avaliou as barreiras ao visitar os espaços.

### **2.3 – Dificuldades de Obtenção de dados Primários.**

Considerando as experiências da estudante em consultoria turismo e acessibilidade em Aracaju, seu trabalho e leituras desempenharam um papel fundamental. Foram feitas sugestões pela banca e realizou-se uma reunião com o orientador para a elaboração do roteiro. Na sequência, a estudante realizou visita in-loco depois de observar os espaços para aplicar o questionário, de acordo com a normatização e legislação, para atender aos objetivos e sensibilizar os empresários e a gestão pública.

Dessa forma, se deu a primeira visita a hotel no bairro Atalaia, onde a estudante solicitou ao segurança que o responsável pudesse atendê-la, pois usava triciclo elétrico e o hotel não disponibilizava equipamento assistivo (cadeira de rodas). O colaborador afirmou que o gerente não estava no momento, porém era necessário autorização para observação e aplicação do questionário uma semana depois. Houve um retorno para falar com o gerente para uma nova autorização, já que o estabelecimento tem núcleo do setor turístico, mas novamente foi negado o pedido porque toda parte burocrática está localizada no centro.

No segundo momento, foi feita visita a outro meio de hospedagem de Aracaju, onde os recepcionistas chegaram até a porta com olhar capacitista, porque a pesquisadora estava de triciclo elétrico e ficou aguardado na entrada esperando o funcionário buscar a cadeira de rodas, mas quando retornou não trouxe o equipamento assistivo e avisou que os gerentes não estavam presentes. Em outro momento, os colaboradores têm as mesmas atitudes capacitistas e avisaram que os gerentes do hotel estavam em viagem solicitando entrega do contato para agendar a visita.

Passando algum tempo o gerente telefonou pedindo desculpas, agradecendo e dizendo que o hotel não poderia aceitar a entrevista por causa da nova legislação sobre acessibilidade de 2023, onde o Hotel ainda não está adequado à nova legislação e precisa se organizar para em seguida aceitar o convite para aplicar o questionário e para observar o espaço com registros fotográficos e anotações no diário de campo.

Num terceiro hotel, a gerente a recebeu com as mesmas atitudes de capacitismo e disse que só poderia liberar a visita através de uma solicitação por E-mail. O acesso só foi permitido

depois de dois meses do contato inicial já no ano de 2023. Nos hotéis 2, 3 e 4 constantes no Quadro 2, as visitas foram espontâneas em atividades exploratória, sem agendamento, muito bem recebidas. No ultimo hotel foi realizado trabalho de avaliação da acessibilidade, registros de fotos, oficina e, por fim, a visita técnica foi autorizada pela gerente financeira.

Em relação aos restaurantes e bares, o primeiro visitado pela pesquisadora solicitou a cadeira anfíbia para fazer uso de acesso até a praia. Já durante a visita ao segundo restaurante, solicitou-se a um funcionário a permissão para que circulasse pelo ambiente com um carro elétrico, com o objetivo de avaliar a abordagem dele ao atender pessoas com deficiência ou idosos com mobilidade reduzida. Quando esses clientes chegam ao estacionamento, os funcionários os conduzem até o restaurante ou bar. Porém, para fazer essa visita in-loco foi necessário contato via WhatsApp com o dono do empreendimento para autorização da visita técnica e aplicação do questionário, juntamente com observação do equipamento turístico e registros fotográficos.

Para conhecer o terceiro, a visita não foi submetida nenhum tipo de contato, entretanto a pesquisadora foi muito bem recebida pela gerente. Já o último ocorreu meses antes onde houve um diálogo pessoalmente solicitando uma autorização para realizar o trabalho. Nos três espaços abertos Largo da Gente Sergipana, Mercados (Antônio Franco e Thales Ferraz) e na Orla Sul, não houve nenhum tipo de barreiras para observar o espaço e aplicar o checklist.

Algumas visitas aos atrativos e equipamentos turísticos foram realizadas com agendamento, outras não. A estudante teve oportunidade de levar propostas futuras e apresentar as fragilidades dos equipamentos, facilitando o andamento da dinâmica dos registros das visitas. Durante as visitas foram realizadas observações, além dos registros fotográficos e descrição no diário de campo com o objetivo de ilustrar e detalhar o contexto do estudo. Nesse momento foram aplicados os questionários, para em seguida dar início a análise dos dados coletados.

Como se vê, para conduzir esse trabalho, a pesquisadora enfrentou uma série de desafios devido à sua condição de pessoa com deficiência. Dessa forma pretende-se, compreender o significado da palavra capacitismo (ableism), e segundo Dias (2013, p. 02) define-se como: “uma rede de crenças, processos e práticas que produz um tipo particular de compreensão de si e do corpo (padrão corporal), projetando um padrão típico da espécie e, portanto, essencial e totalmente humano. A deficiência para o capacitista é um estado diminuído do ser humano” Apesar do termo capacitismo ser recente, os colaboradores que receberam a estudante para uma tentativa de visita, tornaram-na quase invisível diante de suas expressões, gestos e

despreparo para atender a pesquisadora PCD. Isso aconteceu, em parte, porque o capacitismo é encarado como consequência de atitudes individuais, não como uma forma de preconceito estrutural. Dessa forma, aponta-se o capacitismo através do comportamento de não solicitar a cadeira de rodas para a pesquisadora, atender a estudante na portaria com expressões de pena, não prestado serviço eficaz com contextos de desculpas para pesquisadora. Sob esse viés, é importante ressaltar que o principal desafio enfrentado durante as visitas foi a resistência dos representantes dos hotéis e restaurantes em relação à legislação e normatização de acessibilidade. Muitos destes estabelecimentos desconhecem as diretrizes e obrigações legais que visam promover a inclusão e acessibilidade para PCD. Quando mencionado, essas normas são por vezes vistas como imposições inconvenientes, gerando uma atitude defensiva que dificulta o diálogo e a colaboração entre a pesquisadora e os donos de equipamentos turísticos.

A resistência à pesquisa de campo é frequentemente alimentada pelo capacitismo, que é um conjunto de atitudes discriminatórias e preconceituosas em relação a pesquisadora que é PCD. Ao utilizar a legislação pertinente à PCD como guia, o trabalho foi erroneamente interpretado como uma ameaça à autonomia e à liberdade dos estabelecimentos, em vez de ser percebido como um esforço para garantir direitos e igualdade. Essa estigmatização prejudica não apenas a relação entre pesquisadora e representantes de estabelecimentos, mas também perpetua a exclusão de PCD nesse tipo de trabalho.

Para superar esses desafios, é fundamental adotar estratégias que promovam uma abordagem colaborativa e educativa. A pesquisadora levou proposta de sensibilização para começar por explicar de forma clara os objetivos de sua pesquisa e os benefícios que a acessibilidade pode trazer para os estabelecimentos promovendo recursos financeiros e inclusão. A conscientização sobre a importância de acomodar PCD e cumprir a legislação não apenas para evitar penalidades legais, mas também para atrair um público mais amplo e inclusivo, pode ser uma estratégia eficaz.

A visita de campo para identificar acessibilidade para PCD é um trabalho necessário e valioso para a promoção da inclusão e igualdade. No entanto, a resistência e o preconceito por parte de representantes de hotéis e restaurantes criaram obstáculos significativos ao progresso nessa área. Superar esses desafios requer paciência, diálogo e esforços educativos para eliminar o estigma e o capacitismo associados às pessoas com deficiência. A conscientização e a sensibilização sobre a importância da acessibilidade e o cumprimento da legislação pertinente devem ser promovidos não apenas como um dever legal, mas como um investimento que pode resultar em benefícios tangíveis para os próprios estabelecimentos e para a sociedade como um

todo. A pesquisa de campo, quando realizada de forma sensível e colaborativa, pode desempenhar um papel fundamental na mudança de mentalidades e na promoção de ambientes mais acessíveis e inclusivos para todos.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES.

Nesse capítulo será apresentado os resultados conforme a observação de visita in loco realizado no campo do âmbito de acessibilidade, identificado as fragilidades e potencialidades dos atrativos e equipamentos turísticos localizado em Aracaju, que consiste em três categorias, restaurante e bar, hospedagem e espaço aberto para leva proposta de sensibilização aos gestores. Por certo, com base na norma 9050 e experiência da pesquisadora que atua na área de turismo em consultoria de acessibilidade no trade turístico da capital.

##### 4.1. Restaurante Bares.

Este estudo a respeito da acessibilidade no que concerne às barreiras arquitetônica, comunicacional, atitudinal e programática nesses estabelecimentos privados abertos ao público na cidade de Aracaju, especificamente restaurantes e bares, intentou-se identificar se os donos dos estabelecimentos investigados têm conhecimento adequado sobre acessibilidade das pessoas com deficiências e são conscientes dos direitos desses cidadãos.

Com recente desenvolvimento social nos últimos 20 anos, o coletivo formado por pessoas com deficiência está crescendo em todo mundo por motivos de guerras, doenças e acidentes de trânsito. E Segundo dados do IBGE (2010), o Brasil tem 45,6 milhões de pessoas com deficiência. Embora exista 279 mil pessoas que possuem algum tipo de deficiência em Sergipe ( <https://g1.globo.com/se/sergipe/noticia>, 2023).

Nesse contexto, existe uma oferta de alimentos e bebidas fora do lar, ou seja, crescente desenvolvimento nesse setor. E, de acordo os dados Abrasel - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (2012), este setor representa atualmente 2,4% do PIB nacional, e os gastos com alimentação fora do lar já respondem por 26% dos gastos dos brasileiros com alimentação. (ABRASEL, 2012).

Por tanto, foram diagnosticados 04 (quatro) restaurantes e bares nas praias de Atalaia, Orla Sul e Mosqueiro, observou-se nesses equipamentos se contemplava acessibilidade ou adaptações para dar acesso aos turistas PCD - pessoa com deficiência, além do selo de acessibilidade, profissionais capacitados e quadro de funcionários PCDs, que devem estar presente nesse setor turístico.

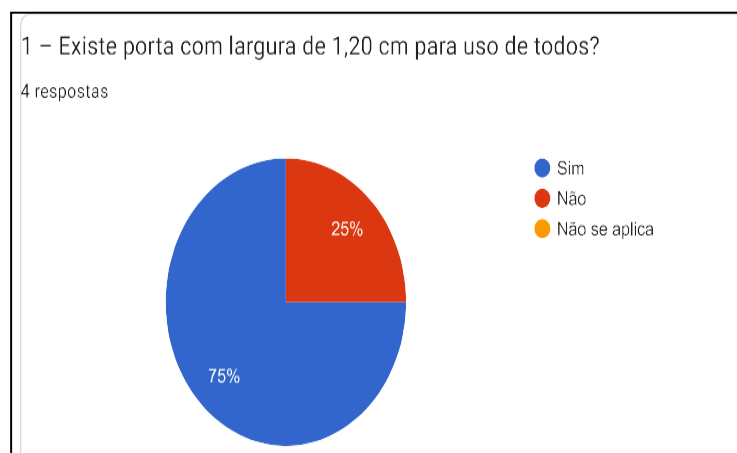
Por outro lado, os turistas estão presente em restaurantes e bares e similares por motivos de descanso ou prazer para fazer suas refeições fora de seus lares na perspectiva de descanso e

lazer no cotidiano desses indivíduos. Nota-se, que o índice populacional cada vez mais crescer tornando-se mais exigente, certamente os empresários devem acompanhar o mercado para atender bem essa demanda e a melhor forma de satisfazê-los. Dessa forma existe muitas discussões sobre o marketing referente aos restaurantes e como aplica as estratégias para atrair esses clientes, mas a necessidade de tornar cada empreendimento acessível tendo em vista as especificidades de produtos e serviços por eles oferecidos para melhor atendimento a todos ainda continua em processo perdendo esse público (NERI, 2012).

Na primeira etapa da pesquisa referente restaurante e bar foram observados os seguintes aspectos relacionados à acessibilidade:

Pode-se observar, os restaurantes e bares a existência de portas de acesso com largura do vão do parto deverá ser de no mínimo 80 cm a 1,20 cm, conforme NBR 9050:2020 do item 6.11.2 (p.69), Assim 75% dos espaços estudados estão de acordo, tornando acessível para uso coletivo. segundo Gráfico 1.

Gráfico 1 – Portas.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Assim, também obtidos pelo estudo demonstrado em fotografia em restaurante e bar referente as portas identificadas apenas a largura da porta. Com base que determina norma 9050:2020. (ver na fotografia – 01).

Fotografia 01 - Identificação das Portas.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Constata-se, por meio da pesquisa as calçadas verificadas para que pessoas com deficiência tenham condições de circular com autonomia e segurança, atingindo um percentual 75% dos restaurantes e bares selecionados. Outro que obteve média considerável de 25% dos resultados não é adaptável. (ver fotografia 02)

Fotografia 02 - Acesso para transporte.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.



Através da fotografia 12, pode-se verificar que os equipamentos de alimentos e bebidas dessa pesquisa com 75% dos dados tem 2% de vagas para usuário PCD, de acordo norma 9050:2020 do item 6.14.1 (p.81), tornando satisfatória o acesso dos estacionamentos. Pode-se observar o resultado na fotografia 03:

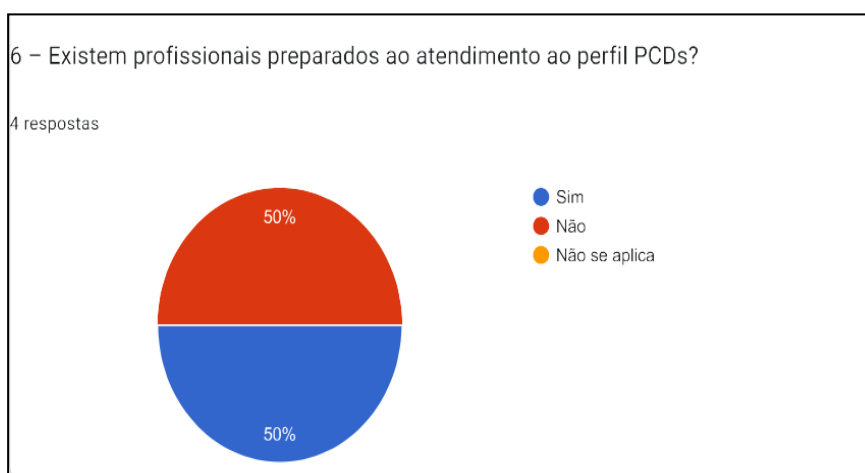
Fotografia 03 - Estacionamento.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Através das respostas que foram realizadas aos acompanhantes da pesquisa, foi possível identifica no cenário a ausência de investimento em capacitar os profissionais para assegurar a qualidade da equipe e alcançar o sucesso eliminado as barreiras atitudinais. Com 50% dos participantes não disponibilizaram esse recurso de bom atendimento. Conforme demonstra a figura 2 a seguir.

Gráfico 2 - Profissionais.

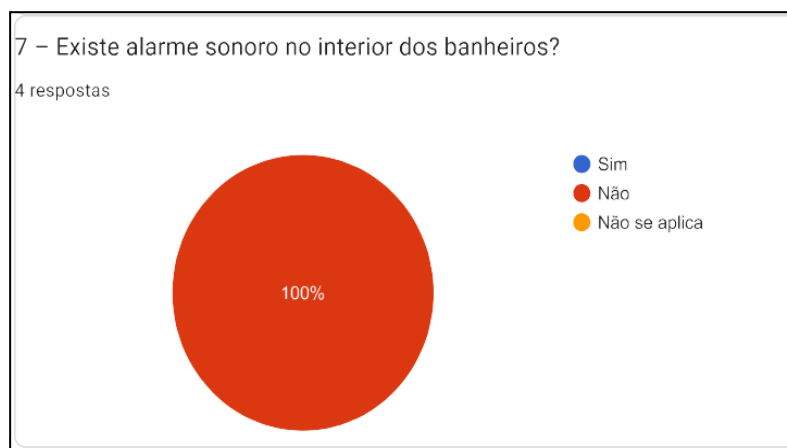


Fonte: Elaboração própria, 2023.

O trabalho ganha destaque no item de aplicação essencial conforme NBR item 5.6.4 (p.51) que diz respeito à alarme emergência para sanitários. A importância se dá em caso de

quedas nos sanitários e banheiro acessíveis. A uma reacomodação de instalação deste dispositivo, sempre 40cm do piso, com cor e contraste com a parede. O espantoso é constatar a inexistência dele em todos os restaurantes e bares estudados em risco para o público que necessita da segurança desse usuário. Assim, afirma gráfico 3:

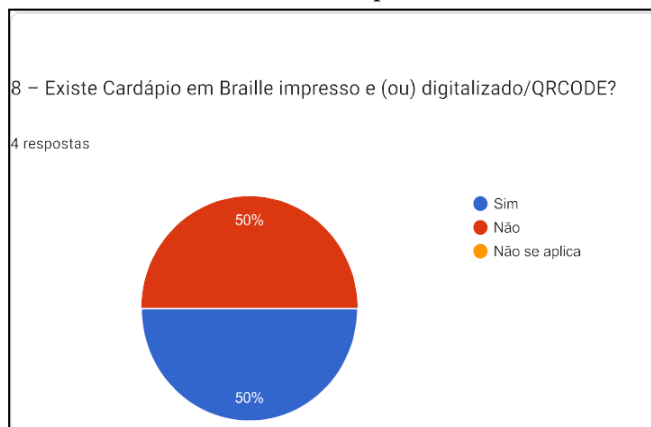
Gráfico 3 - Alarme sonoro.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Analisando-se linguagem tátil relacionada ao braille, constatou-se que 50% dos estabelecimentos estudados contempla tais mecanismo no cardápio. Conforme demonstra no gráfico 4: Apesar de haver um restaurante que contém cardápio em braille impresso e outro digital, entretanto a Lei Municipal nº 4.634/2015, conhecida como “Lei do Cardápio em Braille” o Art. 1º diz que “os restaurantes, bares e lanchonetes em Aracaju são obrigados a terem pelo menos 02 (dois) exemplar de cardápio em leitura braille ou audiodescrito”. Segundo o gráfico 4 referentes ao cardápio.

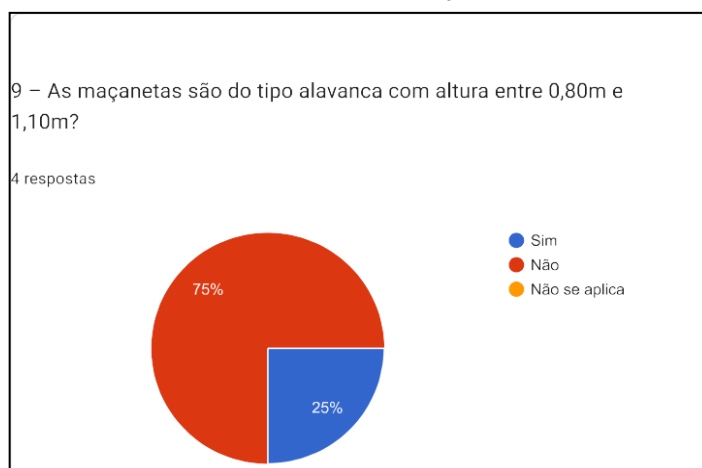
Gráfico 4 - Cardápio em Braille.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Conforme as maçanetas observadas, tais elementos de acionamento são do tipo alavanca sem arestas, por tanto atendendo a NBR 9050: no item 4.6. No que se refere ao estudo 75% estão de acordo norma 9050:2020 considerado acessível para uso desse público. Na sequência, foi constatado o elemento de acessibilidade, conforme gráfico 5:

Gráfico 5 - Maçanetas.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

As barras de apoio devem existir de modo a garantir a segurança dos usuários PCDs nos sanitários, devendo estar fixadas nas paredes e ter dimensões mínimas respeitadas conforme o estabelecidos no item 7.6 (p. 87) O gráfico mostra que 100 % atende a norma quanto as barras, no entanto, pelas fotos nenhum atende a aplicação que apresenta a norma, onde a margem de erro é de 20mm, conforme o gráfico 6:

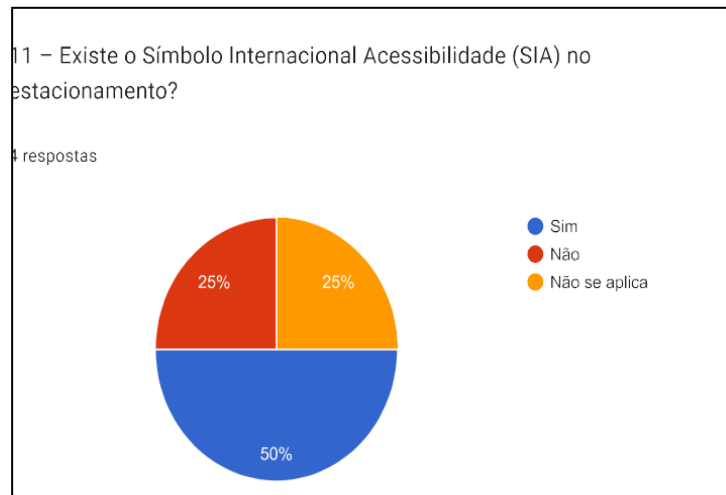
Gráfico 6 - Barra de apoio.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Trata-se de vagas de estacionamento para visita os restaurantes, identificam o SIA espaço reservado para pessoa com deficiência que atenda a área de circulação com dimensões mínimas de  $15 \times 15$  cm, em concordância a norma do item 5.5.2.2 (p,50), porém 50% contém esse elemento de acessibilidade considerado o percentual positivo, conforme apresenta o gráfico 7.

Gráfico 7 - (SIA) Estacionamento.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

De acordo com item 5.3.5.1. (p,43) da norma o símbolo dos sanitários que identifica a comunicação para usuários PCD, 50% dos restaurantes e bar contém o SIA – Símbolo Internacional Acesso e outros 50% de forma impróprio para melhor informação, conforme a fotografia 04:

Fotografia 04 - (SIA) Banheiro



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Considerado o item 5.3.2 (p.41) da norma, relacionado ao símbolo internacional de acesso (SIA), que indica acessibilidade em edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e espaços foi questionado aos responsáveis dos estabelecimentos se havia tal símbolo no equipamento, pois denota elementos acessíveis ou utilização para esses PCDs Físico nesses locais. O resultado que 75% não atendem a utilização desse SIA, porém, fixado apenas no banheiro, conforme demonstra a fotografia 05:

Fotografia 05- (SIA) PCDs física.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Em observância às circulações verticais de acesso, dos quatros estabelecimentos estudado, 100% acesso unicamente ocorre através de rampas única em caso não houve necessidade de vencer o desnivelamento. Apesar desse resultado ser positivo, todas as rampas identificadas apresentam incompletude de itens acessíveis, faltado por exemplo o corrimão acessível, tornado perigoso aos riscos de queda nesses equipamentos turísticos. Na fotografia 06 está demonstrado os tipos de rampas na Orla de Atalaia.



Fotografia 06- Rampa.

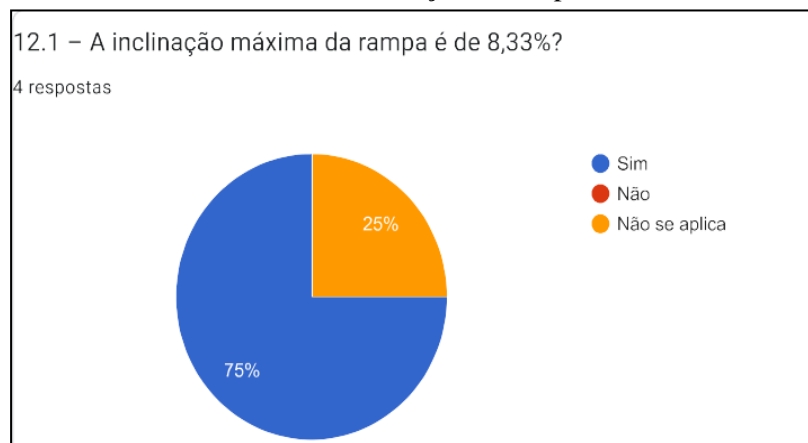


Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

A respeito das considerações correta das dimensões de rampas, definida em seu limite máximos de inclinação, conforme a tabela 5 (dimensionamento de rampas) é tabela 4 (dimensionamento de rampa para situações excepcionais), do item 6.6.2 (p.56. 57 e 58) 75% dos locais visitados conseguem atender aos percentuais da tabela. Apesar disso, nenhum deles apresenta guia de balizamento nas rampas conforme o item 6.6.3 da norma.

De acordo gráfico 8.

Gráfico 8 - Inclinação de rampas 8,33%.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Em relação adequada de orientação para usuários PCD cego utilizado conforme os pisos táteis (Direcional e Alerta), observou-se que não há nenhum dos espaços pesquisados qualquer sinalização que utilize esse dispositivo, tal essenciais para seres fixados que precisam deslocar-se em sequência lógica de orientação. O que denota uma falha grave por parte dos estabelecimentos que são de uso público. Podendo observado no gráfico 9:

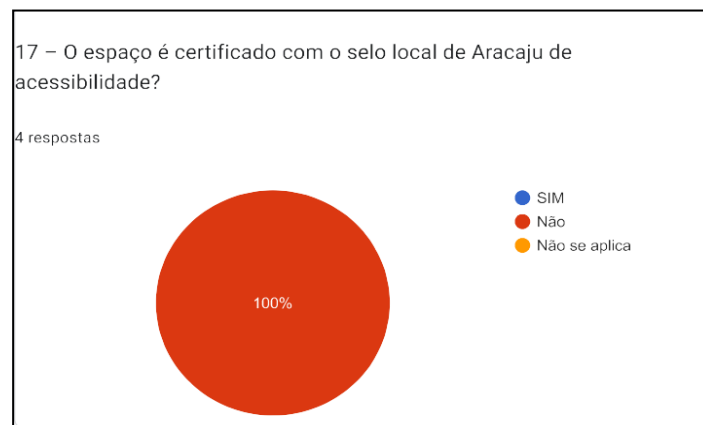
Gráfico 9 - Piso tátil.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Quanto ao uso de selo de certificação concedida para as empresas, 100% dos estabelecimentos afirmam não receber o selo. No entanto, verifica-se que o selo é totalmente ignorado pelos gestores dos estabelecimentos comerciais. Os resultados obtidos demonstram que não são cumprido os requisito de acessibilidade, como as rampas, simbolos entre outros não havendo preocupação por parte dos administradores. Dessa forma, o gráfico 10 apresenta os dados obtidos.

Gráfico 10 - Selo de acessibilidade.



Elaboração própria, 2023.

Dos 4 restaurantes estudando, três possuem acesso a areia na área de banho de praia, porém nenhum deles apresenta uma faixa livre de obstáculos, demarcação sinalizada ou mesmo sanitário unissex acessível, atendendo as especificações do item 10.14 (p. 134) da norma. Apesar disso, constatou -se a presença de cadeira anfíbia em dois deles (Fotografia 07).

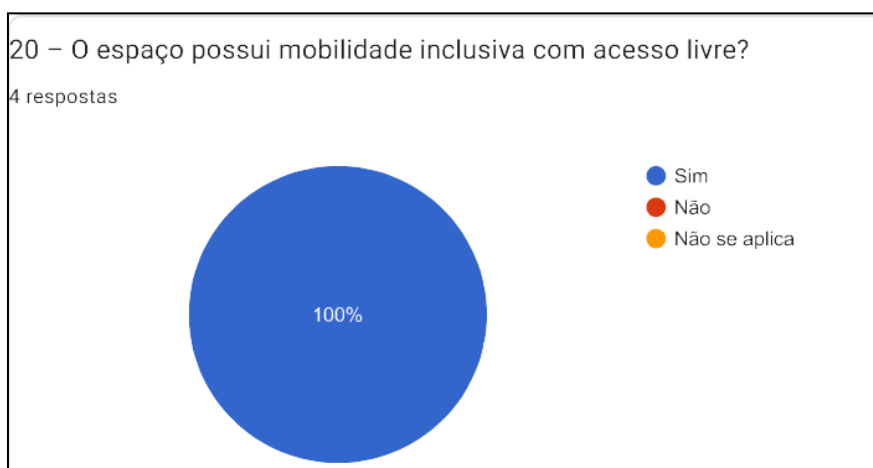
Fotografia 07 - Cadeira anfíbia.



Fonte: Auto Desconhecido, 2023.

Conforme a área de circulação e manobra, os parâmetros apresentados aos restaurantes e bar estão de acordo com a NBR 9050:2020, item 4.3 (p.9). Assim, 75% dos espaços estudando estão de acordo, tornando o resultado satisfatório para usuários de cadeira de rodas. No entanto, como veremos a seguir no gráfico 11 com pergunta: o espaço possui acesso livre para usuarios de cadeira de rodas:

Gráfico 11 - Acesso livre.

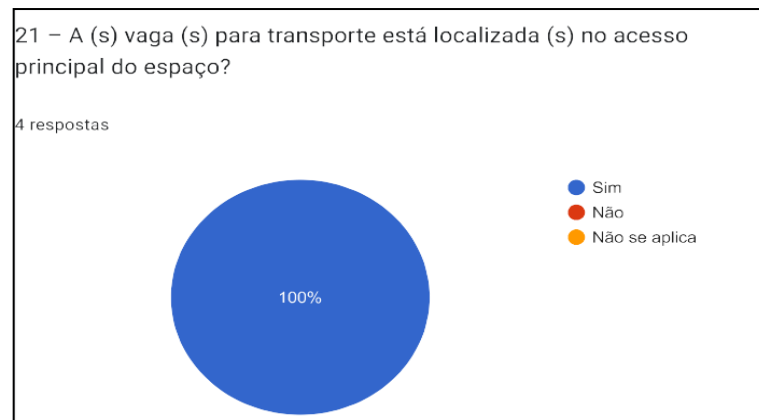


Fonte: Elaboração própria, 2023.

O resultado da presente pesquisa mostra que 100% dos restaurantes e bares tem acesso principal para permitir troca e estimular o estabelecimento para valorizar as experiências do espaço e evitar o esfacelamento das individualidades, atenuando as diferenças. Conforme demonstra o gráfico 12:



Gráfico 12 - Vagas de acesso principal.

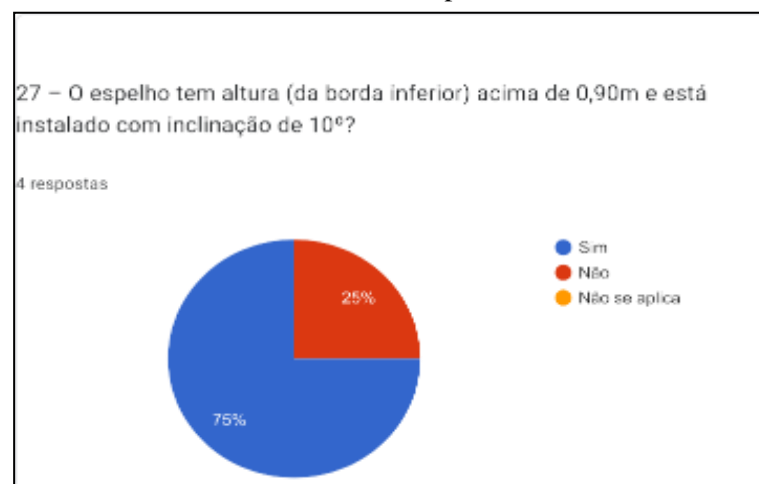


Fonte: Elaboração própria, 2023.

Através do conhecimento sobre a lei sendo duas federais (10.048/2000 e 12.764/2010), Todas garantem atendimento prioritário de gestantes, lactantes. mães acompanhadas por crianças de colo, pessoas com deficiência e quem possui Transtorno do Espectro Autista (TEA). Entretanto o gráfico apresenta 100% dos restaurantes desconhece esse atendimento.

De acordo norma 9050:2020 cita elementos utilizados com espelhos vazados e, quando houver bocel ou espelho inclinado, a projeção da aresta pode avançar no máximo 1,5 cm sobre o piso abaixo. Porém observado banheiro dos restaurantes 100% estão nos parâmetro da normatização. A Gráfico 13 abaixo ilustram os dados pesquisado.

Gráfico 13 - Espelhos.



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Sobre os sanitários estudando nos estabelecimentos é necessário o cumprimento de parâmetros NBR 9050:2020, entre eles a localização, dimensões de box, posicionamento das

peças, acessórios e barras de apoio, comandos e características de pisos e desníveis. Além disso, deve haver o atendimento nas áreas mínimas de circulação de transferência e aproximação. Nos estabelecimentos analisados em relação à localização, tais ambientes estão contemplados em rotas acessíveis. Entretanto nenhum dos casos é atendido, no que se refere item 7.4.2 (p. 82), este menciona a necessidade de sanitários possuírem independentes de modo a possibilitar que o usuário entre acompanhado de pessoa de sexo oposto para auxiliá-lo. Pode verifica na fotografia 08:

Fotografia 08 - Banheiro para Restaurante e Bares.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Sobre o item bacia sanitárias, conforme o item 7.7 (p.88) da norma não pode ter abertura frontal, porém um deles apresentou tal desacordo. Para instalação dessas bacias sanitárias deve ser prevista área de transferência lateral, perpendicular e diagonal, conforme o item 7.7.1 (p. 88) e neste item 75% é contemplado.

O item 10.8 da norma trata de restaurante, refeitórios, bares e similares e demonstra especificidade tais como a necessidade de 5% do total das mesas com no mínimo deve ser acessível a PCD, devendo estas mesas ser interligadas a uma rota acessível, devendo ser distribuídas de forma integradas às demais em locais democraticamente posicionados onde todos os serviços e comunidade dos estabelecimentos sejam oferecidos, sem distorção. Nos

estabelecimentos verificados este item 25% dos restaurantes foram contemplados. Assim, afirma fotografia 09:

Fotografia 09 - Mesas acessíveis.

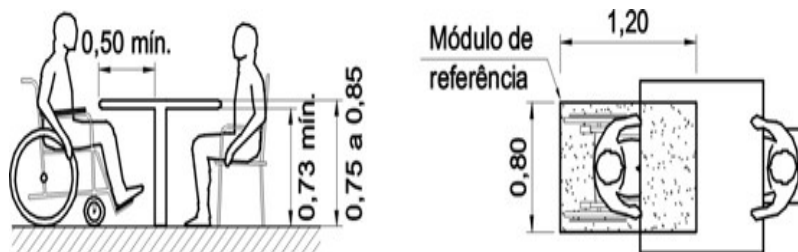


Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

De acordo com a legislação, os estabelecimentos devem contar com no mínimo 5% do total de mesas oferecidas, com no mínimo uma, acessíveis para usuários de cadeira de rodas, além de estarem sinalizadas com (SIA) em locais que permitam a livre circulação. Pode afirmar que 100% dos restaurantes visitados em relação símbolo internacional não tem o elemento acessível nesse espaço de alimento e bebidas de uso coletivo. A figura dá a conhecer o conjunto de respostas obtidas dos diferentes restaurantes e bares na capital.

Assim como observou-se que a circulação é 25% não sendo satisfatória entre mesas e cadeiras para circulação de equipamentos acessíveis, que deve atender o item 4.3.3 referentes a mobiliário na rota acessíveis. Deve estar localizada junto a uma rota acessível e preferencialmente, estar distribuída por todo o salão. Conforme mostra a figura 29.

Figura 22 - Mesa Acessível.



Fonte: NBR9050/2004.

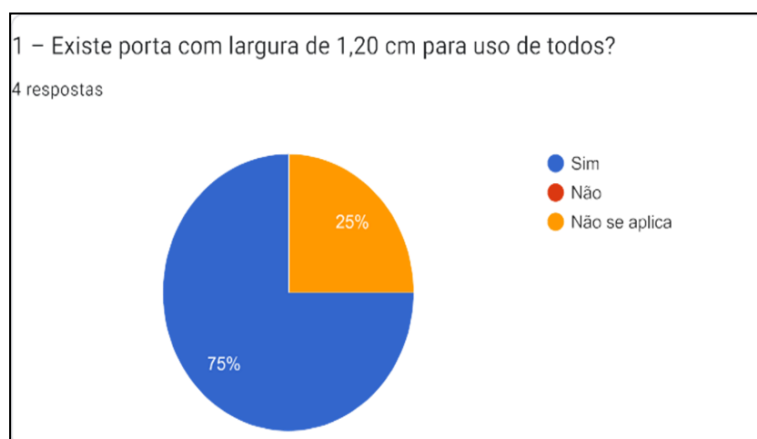
#### 4.2. Meios de Hospedagem.

O conceito de turismo acessível afirma que o turismo é para todos, porém, todas as pessoas devem usufruir de serviços e produtos turísticos, uma vez que proporcionem melhores condições de acessibilidade com pleno direito na Constituição Portuguesa (Olim, Carvalho, Campanella, 2022). Sendo um fato que as instalações de meios de hospedagem podem fazer uso para pessoas com deficiência acompanhando a normatização e legislação. No questionário aplicado, 4 meios de hospedagem próximos à Orla de Atalaia na cidade de Aracaju (SE) participaram e tiveram como acompanhantes da pesquisa 100% dos colaboradores que detinham cargos de gestão.

O questionário traz a avaliação de 4 hotéis e observa quanto à acessibilidade (arquitetônica, comunicacional, profissional, programática) em diferentes espaços e departamentos. Tiveram como base os itens: estacionamento, acesso, áreas de circulação, quarto, banheiro, piscina, entre outros. Vale ressaltar que todos os hotéis avaliados pela autora apresentavam algum item que não atendia adequadamente à norma 9050:2020.

Observou-se, ainda, que 100% das portas dos meios de hospedagem possibilitam acesso com largura de 1,20 cm, conforme a NBR 9050:2020, item 6.11.2 (p. 69). Assim, considera-se dado positivo o que apresenta o gráfico 14 e fotografia 19 dos quatro meios de hospedagem em Aracaju.

Gráfico 14 – Portas.

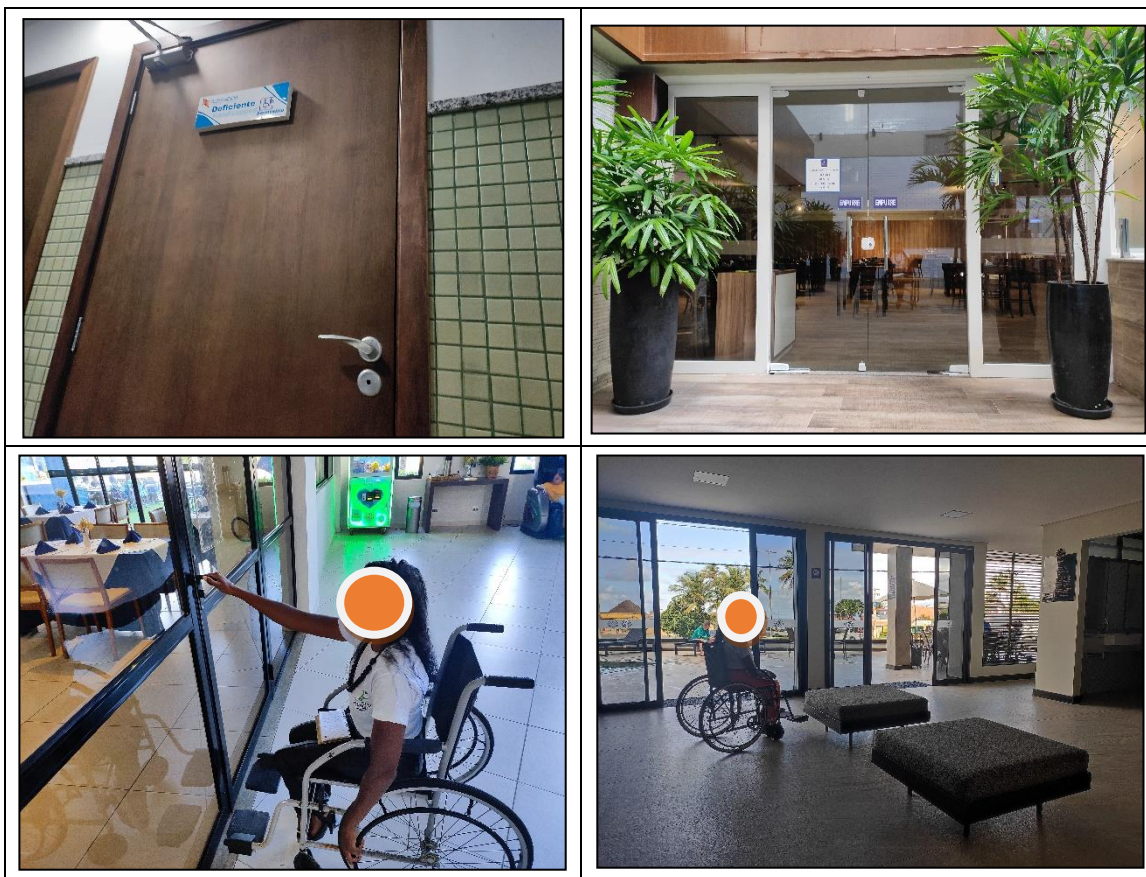


Fonte: Elaboração própria, 2023.

A acessibilidade em relação a porta da hotelaria foi observada apenas a largura, porém percebeu outro de tipo de barreiras para seu uso, como por exemplo: tapetes, uso de esforço em portas, ausência de SIA. Assim demonstrado na fotografia 10



Fotografia 10 - Largura das portas.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Da análise dos dados, pode-se observar que, ao visitar esses espaços hoteleiros, 50% das calçadas de acesso são consideravelmente acessíveis para o uso de todo o público, baseado na norma 9050:2020, conforme demonstra a fotografia 11.

Fotografia 11 - Calçada pública.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Do ponto de vista da acessibilidade, os 2% das vagas de estacionamento para pessoas com deficiência mostram que 50% são acessíveis para o uso desses hóspedes, de acordo com a norma 9050:2020 - 6.14 (p. 81). Entretanto, os outros 50% não demonstraram condições de reservas acessíveis, conforme apresenta a Fotografia 12.

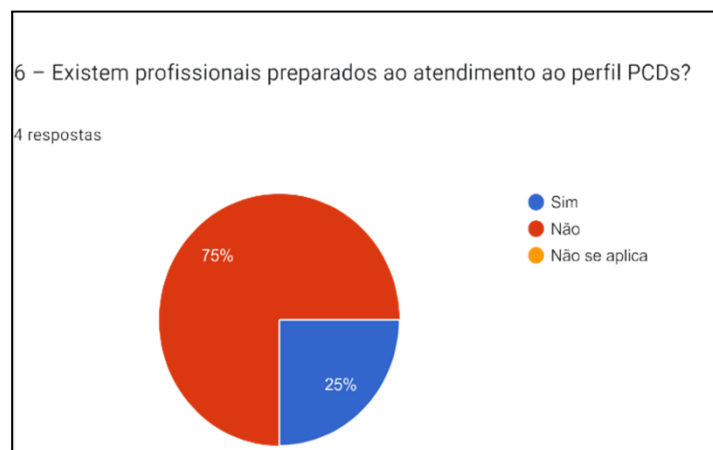
Fotografia 12 - Vagas reservada de veículos.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Logo em seguida, no Gráfico 15, aparece aquela parcela de 100% dos profissionais da hotelaria que não estão preparados para atender bem as pessoas com deficiência. Essa parcela é representada por todos os colaboradores do setor dos hotéis que foram visitados pela autora.

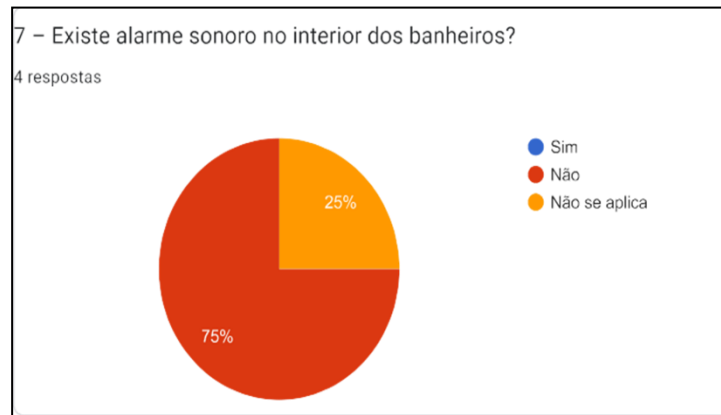
Gráfico 15 - Profissionais capacitados.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Existe ainda um alarme sonoro no interior dos banheiros a ser inserido nos hotéis, mas 75% deles não contêm esse recurso de acessibilidade e 25% não se aplicam, conforme a normatização do item 5.6.4 (p. 51). Nota-se uma falta de conhecimento sobre esse dispositivo, conforme o Gráfico 16.

Gráfico 16 - Alarme sonoro.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Verifica-se que a acessibilidade relacionada ao elemento maçanetas e à altura de 0,80m das portas dos hotéis estão dentro dos parâmetros da norma, portanto, atendendo à NBR 9050, no item 4.6. No que se refere a 100%, considera-se acessíveis (Gráfico 17).

Gráfico 17 - Maçaneta de porta.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Em relação às barras de apoio nos banheiros dos quatro hotéis, 75% apresentam condições de acessibilidade; no entanto, não atendem à NBR 9050:2020, no item 7.6 (p. 87), o que é indispensável para o atendimento de acessibilidade a um maior número de pessoas, de acordo com suas preferências e habilidades, conforme a Fotografia 13 referentes à barra de apoio.



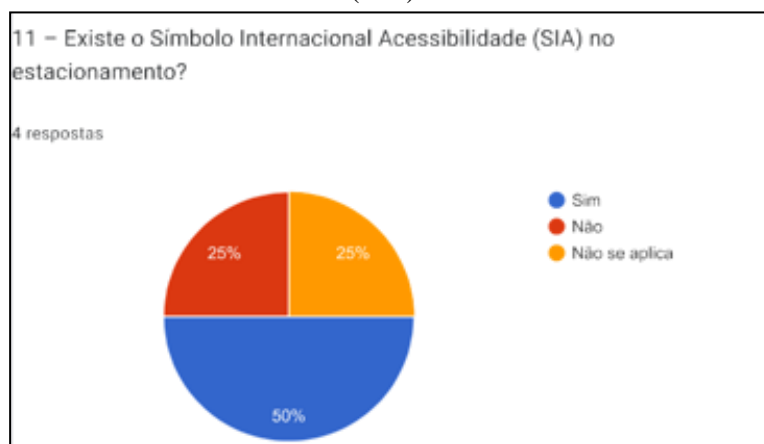
Fotografia 13 - Barra de Apoio.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

De posse dos gráficos 18, observou-se que o Símbolo Internacional de Acesso em estacionamentos aos hotéis é atendido por 50%, com área de circulação com dimensões mínimas de  $15 \times 15$  cm, em concordância com a norma do item 5.5.2.2 (p. 50), mas 25% não abrangem a norma 9050.

Gráfico 18 - (SIA) Estacionamento.

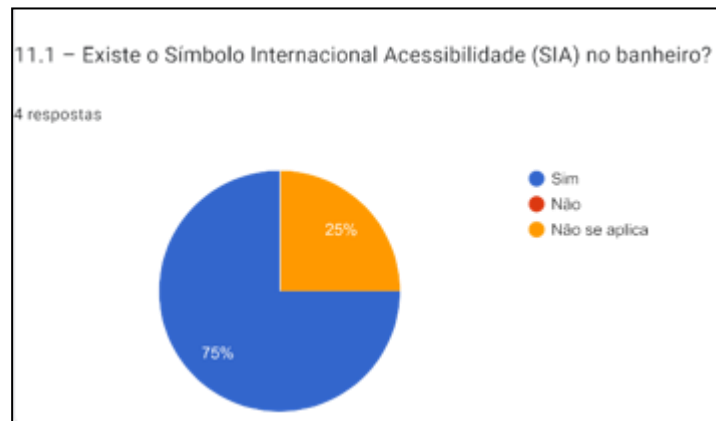


Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Em relação ao Símbolo Internacional de Acesso em banheiros dos hotéis, 75% possuem símbolos, porém não atendem à NBR 9050, que estabelece a informação de sua representação e a expressão de informações que atendem ao público estrangeiro, analfabetos, pessoas com deficiência com baixa visão ou cegas, quando contém relevo, necessitando de adaptações (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2020, no item 5.3.5.3, p. 43), conforme mostra o gráfico 19.



Gráfico 19 - (SIA) sanitário.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

As dificuldades encontradas referentes ao símbolo da cadeira de rodas nos meios de hospedagem é que foram fixados em altura inadequada. Dos 75% dos hotéis, somente o uso do símbolo de cadeira de rodas, mas não atende a todo o público (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2020, no item 5.3.1, p. 40). De acordo o gráfico 20.

Gráfico 20 - (SIA) Cadeira de rodas.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Na fotografia 14, é possível observar as rampas em hotéis. De 50%, apresentam condições de acessibilidade, enquanto os outros 50% referem-se à inclinação da rampa de 8,33%, a qual deve estar de acordo com os parâmetros da norma 9050:2020 (p. 56, 57 e 58).

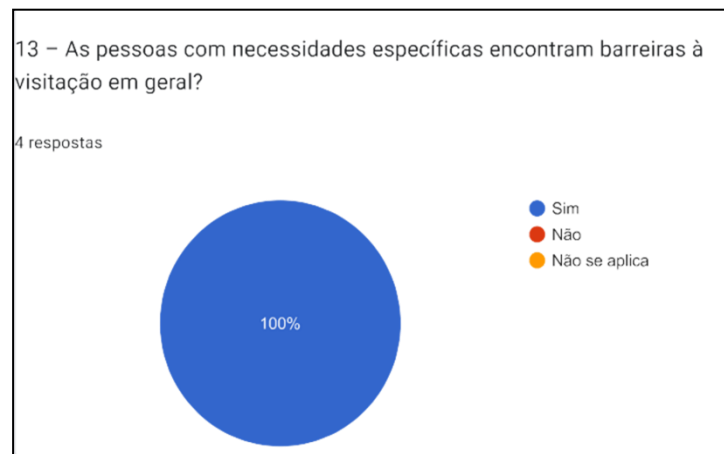
Fotografia 14 - Rampas.



Fonte: Autor Desconhecido, 2023.

As pessoas com deficiência físicas usuária de cadeira de rodas, ao se hospedarem nos hotéis de Aracaju encontram 100% de barreiras, seja arquitetônica, programáticas, comunicacionais ou atendimento para realizar suas atividades turísticas. No Gráfico 21, é possível observar as barreiras enfrentadas por esse perfil (gráfico 21).

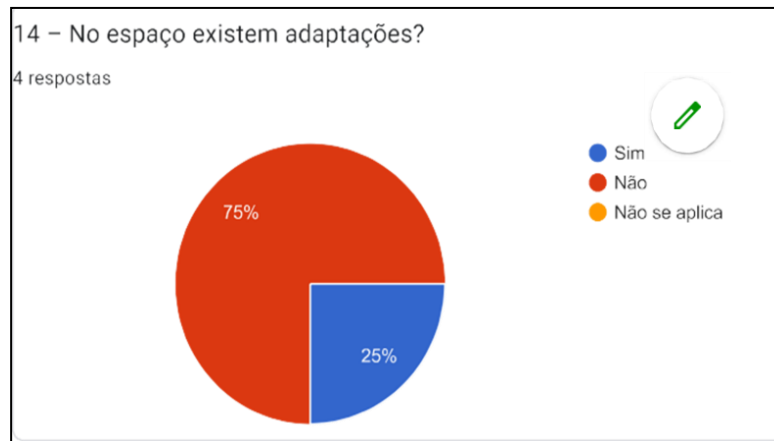
Gráfico 21 - Barreiras.



Fonte: Autor Desconhecido, 2023.

Compreende-se que 75% dos hotéis não têm adaptações por serem novos, e 25% contêm alguns itens adaptados para que as pessoas com deficiência tenham acesso em suas visitas. Segundo o gráfico 22.

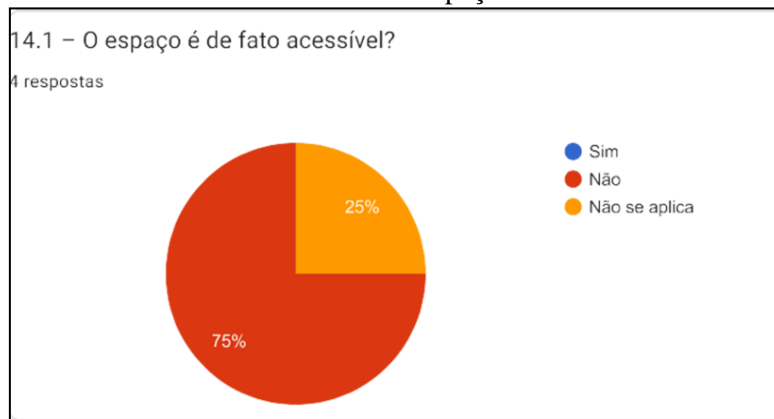
Gráfico 22 - Adaptações em espaços.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Constata-se, por meio do Gráfico 23, observando que 75% da rede hoteleira não são totalmente acessíveis por falta de fiscalização e conhecimento sobre o assunto.

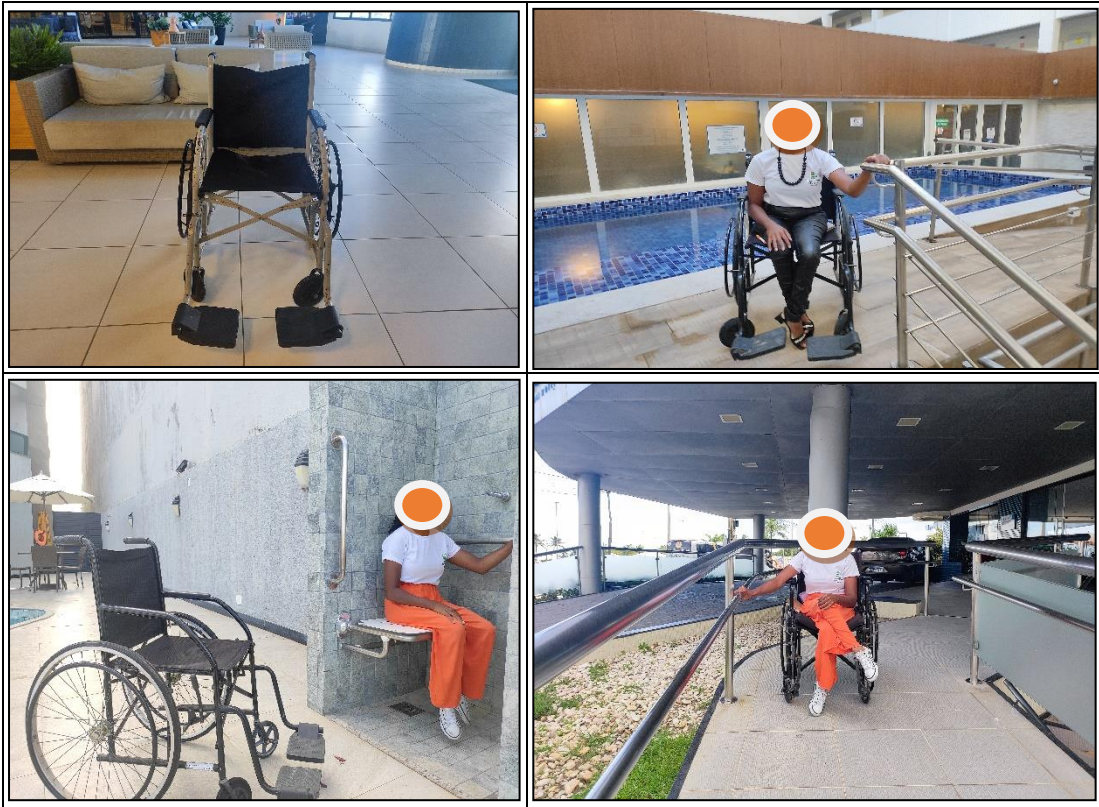
Gráfico 23 - Espaços acessíveis.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

No que se refere à ajuda técnica de acessibilidade (cadeira de rodas), pode-se concluir que 100% dos hotéis foram identificados para os turistas que necessitam desse equipamento assistivo, conforme apresentam as fotografias 15.

Fotografia 15 - Equipamento assistivo.



Fonte: Autor Desconhecido, 2023.

Os resultados obtidos de acordo com a observação são que 75% dos hotéis não aplicam a sinalização tátil e visual da norma 9050:2020 (Item 5.4.6, Pág. 45), que foi excluída e remetida à Norma ABNT NBR 16537. Esse percentual é considerado baixo, uma vez que é necessário para que turistas com deficiência visual (cegos ou com baixa visão) se desloquem no ambiente interno e externo. Conforme mostra gráfico 24.

Gráfico 24 - Espaço acessíveis.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

No Gráfico 25, Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência de Sergipe (CePcD), tem como objetivo a medida educativa na implementação do Selo, para incentivar a ampliação do número de estabelecimentos – comerciais ou não – que estão, de fato, preparados para receber bem atender as pessoas com deficiência do nosso Estado, o selo de acessibilidade é dividido em três graduações: bronze, prata e ouro. "Se a hotelaria oferecer acessibilidade de rampas e banheiros adaptados, recebe o Selo Bronze. Se, além disso, ela disponibilizar cardápio em braille, ela já ganha o Selo Prata. Mas se ela for além, e tiver um garçom que fale em Libras (Língua Brasileira de Sinais) e cumprir a Lei no que se refere à cota de vagas de emprego para pessoas com deficiência, recebe o Selo Ouro." Constatou-se por meio da visita que 100% dos hotéis desconhecem o selo de acessibilidade de Aracaju.

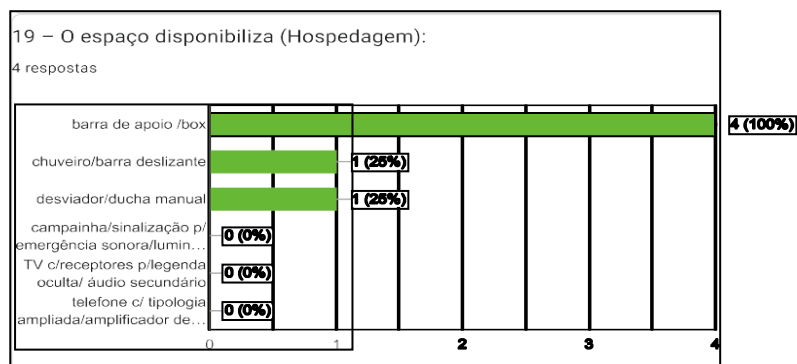
Gráfico 25 - Selo de acessibilidade.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Pode-se observar, por meio do estudo, que os espaços de hospedagem possuem 100% de elementos de acessibilidade, como, por exemplo, barra de apoio, chuveiro com barra deslizante, desviador e ducha manual. No entanto, outros equipamentos acessíveis não foram identificados para uso das pessoas com deficiência, conforme mostra o Gráfico 26.

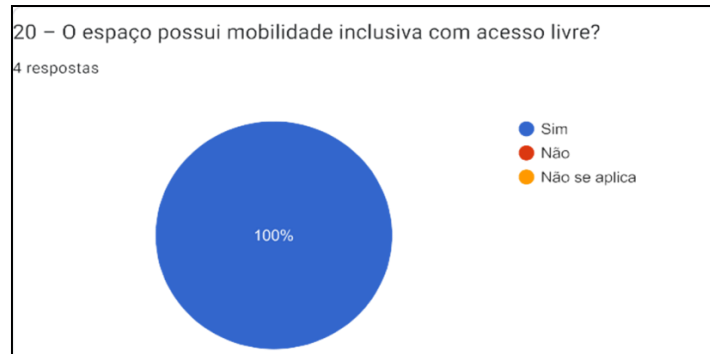
Gráfico 26 - Equipamentos acessíveis.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Além desses aspectos, observou-se que os espaços de acesso livre nos meios de hospedagens são 100% acessíveis para seu uso, conforme apresenta o Gráfico 27.

Gráfico 27 - Acesso livre.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Em relação às vagas de acesso principal em meios de hospedagem, foi identificado que 100% das vagas de acesso principal são acessíveis, como destacado no Gráfico 28.

Gráfico 28 - Vagas de acesso principal.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Dos inquéritos realizados, observou-se que 100% dos espaços não possuem 5% de cada peça instalada acessível para hospedagem de pessoas com deficiência, o que é um fato grave na promoção do turismo acessível (gráfico 29).

Gráfico 29 - 5% dos espaços são acessíveis (Hospedagem).



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Uma das questões subsequentes abordadas é o dispositivo de alarme de emergência próximo à bacia, no box do chuveiro e na banheira para acionamento por uma pessoa sentada em caso de queda nos sanitários, banheiros e vestiários acessíveis. Observou-se que 100% dos hotéis não contemplam o dispositivo adicionado, conforme a norma 9050:2020, item 5.6.4.1, da página 50 (Gráfico 30).

Gráfico 30 - Dispositivo de sinalização de emergência.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Em termos da Lei nº 14.626, a questão seguinte pretendeu observar no atendimento se existe prioridade para atender hóspedes autistas (TEA). Constatou-se que 50% dos estabelecimentos não aplicam esse atendimento, 25% o fazem, e outro 25% também não o aplicam, prejudicando o serviço ao público, como mostra o Gráfico 31.



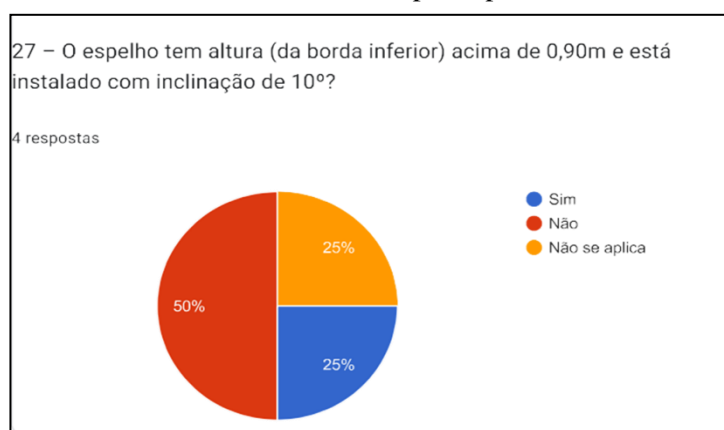
Gráfico 31 - Atendimento prioritário para pessoas com TEA.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Cabe ressaltar a importância dos espelhos planos que ficam na faixa de alcance de todos, localizados nos banheiros, para que inclusive pessoas com deficiências físicas e pessoas com baixa estatura tenham acesso ao acessório. Observou-se que 50% dos hotéis não estão de acordo com a norma 9050:2020, item 7.11.1, da página 104. No entanto, foi observado um hotel com espelho plano, conforme apresenta o Gráfico 32.

Gráfico 32 - Espelho plano.

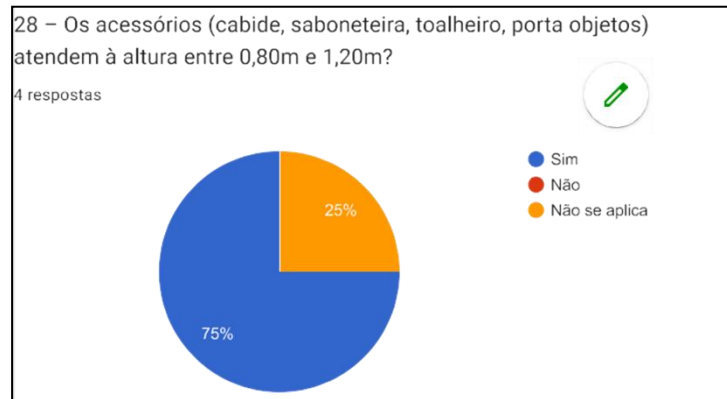


Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Durante a visitação em hotéis, percebeu-se que os acessórios para sanitários, como porta-objetos, cabides, saboneteiras e toalheiros, foram observados. Constatou-se que 75% deles estão de acordo com a norma 9050:2020, no item 7.11, enquanto os outros 25% não se aplicam, recomendando melhorias acessíveis (Gráfico 33).



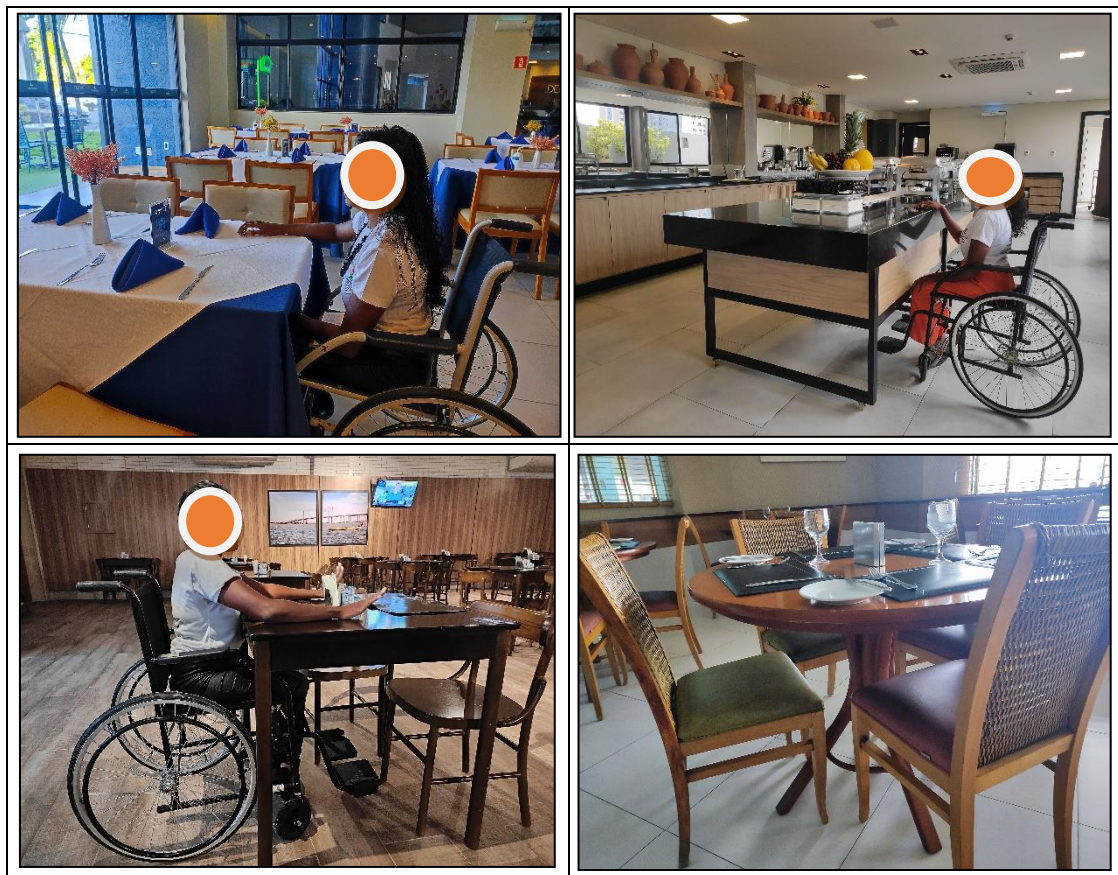
Gráfico 33 - Acessórios para sanitário acessíveis de uso coletivo.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Acerca dos serviços oferecidos como café da manhã ou almoço em restaurante verificou que 50% das mesas que estão instalada em hotéis são acessíveis, outros 50% não corresponde ao total dos 5% mínimo das mesas oferecida para pessoas com deficiência (Fotografia 16).

Fotografia 16 - Mesas.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Acerca dos serviços oferecidos, como café da manhã ou almoço em restaurantes, verificou-se que 50% das mesas instaladas em hotéis são acessíveis, enquanto os outros 50% não correspondem ao total mínimo de 5% das mesas oferecidas para pessoas com deficiência (Gráfico 34).

Gráfico 34 - Mesas acessíveis.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

#### 4.3 - Espaço aberto (Orla Sul, Largo da Gente Sergipano e Mercado Municipal).

Finalizado o capítulo será apresentado, analisado e discutido os dados obtidos através dos questionários realizada pela pesquisadora do Instituto Federal de Sergipe ligada ao turismo com proposta de sugestões e sensibilização para órgãos responsáveis do Largo da Gente Sergipano, Orla Sul e Mercado Municipal. Depois de ter finalizado o Estudo de Caso, que procurou caracterizar e analisar a oferta turística acessível em Aracaju, e o processo de recolha de dados, é necessário apresentar os dados que a investigadora conseguiu obter, e realizar a sua análise e discussão, remetendo sempre que necessário as informações anteriormente vistas, como serão mostrados nos tópicos a seguir.

Conforme pode ser identificado nas fotografias, encontrou mesas, vasos, roupas em frente as lojas e sem sinalização, com 66,7% inacessível para todo público principalmente para pessoas com deficiência que tem uma limitação maior à visita esses espaços abertos (Mercado e Orla Sul), como mostra a fotografia que apresenta. De acordo fotografia 17.

Fotografia 17 - Mercado / Orla Sul - lixeira.



Fonte: Autor Desconhecido, 2023.

Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Ainda sobre os obstáculos aéreos como marquises, placas, toldos e vegetação observou barreiras desses elementos na orla sul, como por exemplo: placa em braille para pessoas cegas ou baixa visão, vegetação em rampas entre outras barreiras. foi averiguado se elas possuem as mesmas barreiras ao Mercado Municipal e com 66,7% dos resultados são considerados insatisfatório conforme apresenta a fotografia. De acordo com fotografia 18 e 19.

Fotografia 18 - Orla Sul / Placas.

Fotografia 19 - Mercado / Vegetação.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Posto isto, para observação das calçadas percebeu que 66,7% que fazem parte do roteiro, levando em conta a determinação da NBR9050 (2020, p. 28) desse espaço aberto atender o que norma 9050:2020 do item 6.12.7 referente travessia de via pública para pedestre, podendo afirmar que as condições de acesso é positiva para esses usuários PCDs. O gráfico 35 dá conhecer as respostas obtidas.



Gráfico 35- Travessa de via pública.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Para uma pessoa com deficiência física acessar os 2% dos estacionamentos dos espaços públicos, tais como: Mercado, Largo da Gente Sergipana com 66,7% tem dificuldade em encontra estacionamento acessível de acordo norma 9050:2020 que devem atender os requisitos 5.5.2.3. conforme mostra fotografia 20.

Fotografia 20 - Estacionamento em espaço aberto.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

No momento da pesquisa, em relação ao alarme sonoro com 66,7% dos sanitários dos espaços aberto, averiguou que alguns equipamento e atrativo turístico não existem sanitários e outros não contempla esse dispositivo de emergência para pessoas sentadas ou em caso de queda tenha esse dispositivo estratégico para socorrê-las, conforme norma 9050:2020 do item 5.6.4.1 na pág.53 (Fotografia 21).

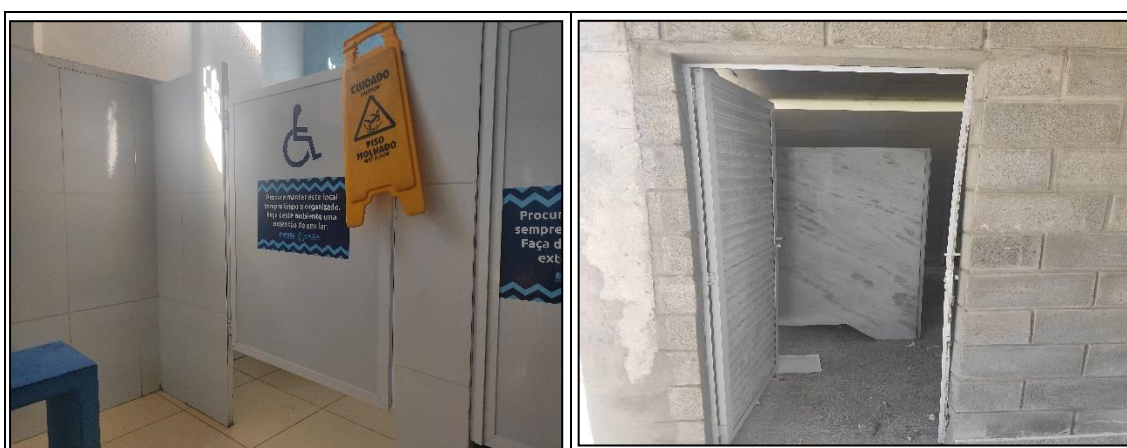
Fotografia 21 - Alarme sonoro / Mercado Municipal e Orla Sul.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Quanto à acessibilidade das portas que utilizar de maneira livre e independente por qualquer pessoa, acessórios acionadores como maçanetas e puxadores também devem ser projetados de acordo com características determinadas: formato de fácil uso, que não exija firmeza, precisão ou torção por parte do usuário com altura 0,80cm e às maçanetas, devem preferencialmente ser do tipo alavanca, possuir pelo menos 10 cm de comprimento e acabamento sem arestas e recurvado na extremidade, distanciando-se de, pelo menos, 4 cm da superfície da porta. Nesse estudo observou nos espaços abertos de Aracaju que 66,7% ausência de alavanca nos sanitários ou danificada. De acordo com as imagens coletado, a fotografia 22 seguintes.

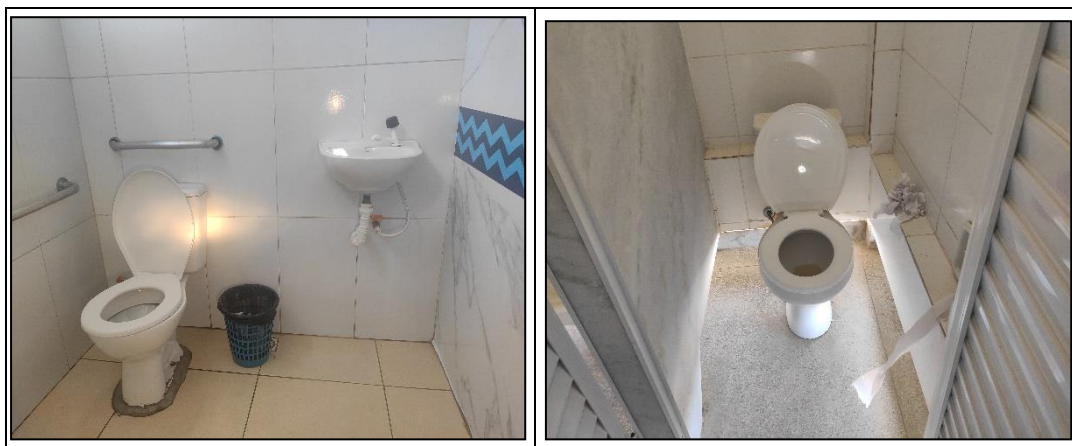
Fotografia 22 - Maçanetas e puxadores.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Verificou-se que para três do espaço aberto visitado em Aracaju, com 33,3% não encontrei nenhum banheiro com a aplicação correta, até tem barra, mas ela não está de acordo, não atende os parâmetros da normatização 9050:2020 do item 7.6 (p. 87). Isso mostra o quanto é necessário haver as seis barras nos sanitários públicos. Segundo apresenta fotografia 23.

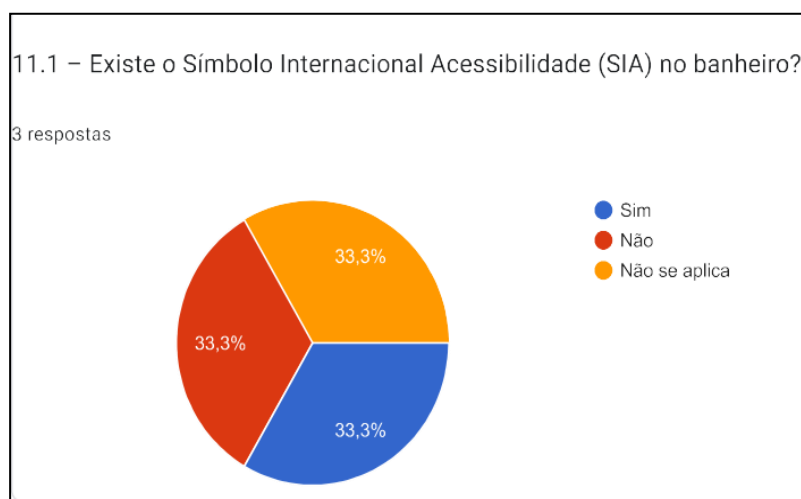
Fotografia 23 - Barras de sanitários.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

A obtenção dos gráficos em 66,7% afirma que os sanitários têm Símbolo Internacional Acessibilidade (SIA), na qual estabelece os parâmetros da norma 9050:2020 do item 5.5.2.2 (p,50) considerado resultado positivo do gráfico 36.

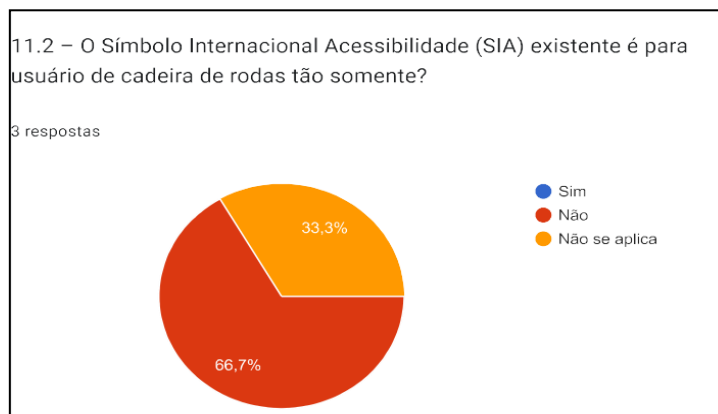
Gráfico 36 - Símbolo Internacional de acesso - Banheiro.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Por outro lado, percebeu nos espaços visitado que 66,7% existe Símbolo Internacional Acessibilidade (SIA) e 33,3% não se aplica ao elemento de acessibilidade para usuário de cadeira de rodas existente aos equipamentos turísticos. obtém-se no gráfico 37.

37- Símbolo Internacional de acesso / PcD físico.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

No caso da sinalização ao estacionamento, o símbolo é de fácil identificação e entendimento. Se a finalidade do símbolo é indicar a acessibilidade, e ele consegue fazer isso, considerado que 33,3% tem identificação do SIA onde consta na norma 9050:2020 do item 5.5.2.2 (p,50) considerado porcentual baixo conforme apresenta na fotografia 24.

Fotografia 24 - (SIA) Orla Sul.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Foi identificado rampa em alguns pontos no percurso realizado dentro do perímetro pesquisado, tendo em vista que dificultam o deslocamento, fazendo com que as pessoas, frequentemente, tenham que se locomover pelo meio da rua, expondo-se a situações de perigo, quanto a largura das rampas e inclinação máxima das rampas de 8,33 elas possuem o padrão



adotado na norma ABNT NBR 9050. Sendo que 66,7% observado as condições das rampas considerada inacessível, não atendendo NBR demonstrado na fotografia 25.

Fotografia 25 - Mercado Municipal e Largo da Gente Sergipano / Rampa.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

A segunda questão sobre acessibilidade referente ao espaço aberto, as pessoas com deficiência encontraram barreiras ao realizar visitação nesses equipamentos turísticos da cidade, nesse sentido em 100% do roteiro foi identificado algum tipo de barreira para turistas PCDs. Verificado no gráfico 38.

Gráfico 38 - Barreiras.

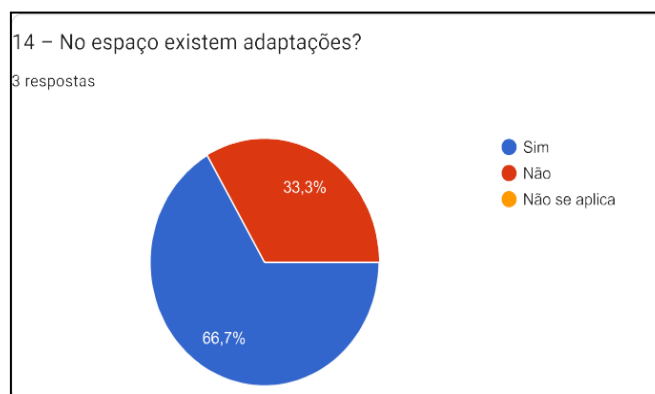


Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Outro ponto para ser mencionado na pesquisa é que durante o trajeto encontrou alguns tipos de adaptação para atender esse público nesse espaço aberto para realizar turismo e lazer. Conforme Figura, nesse caso dos equipamentos turísticos com 66,7% com adaptações para atender esse público com conforto e autonomia (Gráfico 39).



Gráfico 39 - Espaços com adaptações.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Desse ponto, percebeu que em todos os espaços observado em 66,7% não contempla sinalização tátil no piso (Pisos Táteis de Alerta e Direcional) que são compostos de faixas feitas a partir de placas com relevos, que podem ser percebidos pelo toque do bastão ou bengala e pelo solado do calçado. Em acordo NBR 9050:2020 os pisos são utilizados para mudanças de direção e para a identificação de obstáculos suspensos, cuja projeção superior seja maior que a base. Exemplo: caixas de correio, telefones públicos com orelhão, lixeiras suspensas etc. sendo assim, seguir as fotografias 26.

Fotografia 26 - Sinalização tátil (Orla Sul e Mercado Municipal).



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

De acordo com as observações aos espaços abertos, conforme o Decreto Federal nº 5296/2004, sendo assegurada, no mínimo, uma vaga, em locais próximos à entrada principal ou ao elevador, de fácil acesso à circulação de pedestres, com especificações técnicas de desenho e traçado conforme o estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT., o estudo apresenta no gráfico 100% de acesso principal nesses espaços visitado pelas pessoas com deficiência. Conforme gráfico 40.

Gráfico 40 - Acesso principal.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Muitas vezes alguns turistas chegam sozinhos em alguns pontos de visita da cidade e não tem ninguém para orientar. Contribuindo para o desenvolvimento turístico de Aracaju. A partir dos estudos identificou que 66,7% tem posto de informação nos principais cartões de visita na capital, mas observou que não tem intérprete de libras para atender pessoas com deficiência auditiva, existindo apenas posto de informação no mercado municipal Thales Ferraz e outro posto de informação na Orla Sul fechado, conforme apresenta as fotografias 27.

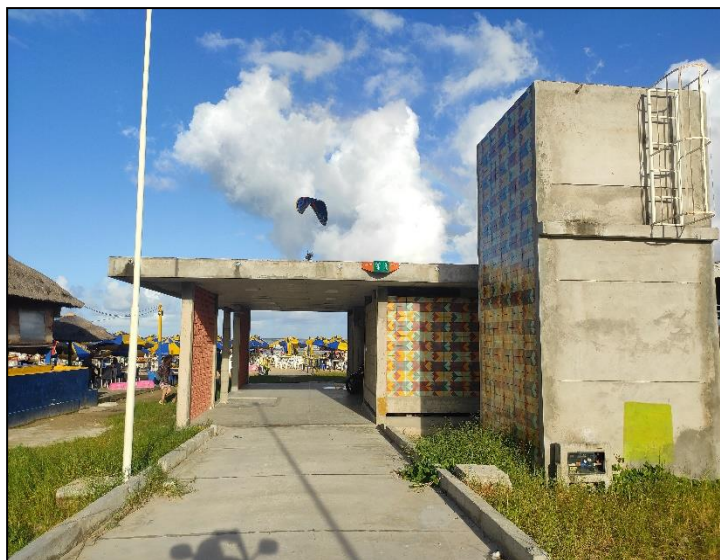
Fotografia 27 - Posto de Informações.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

A obtenção da fotografia 28, encontrou em 33,3% ausência de espelho de 0,50m até 1,0m em relação ao piso acabado que deve seguir as recomendações da NBR 9050:2020, conforme esquema da Figura 122 do item 7.11.1, pode concluir que inexistência desse elemento de acessibilidade aos sanitários pelo abandono por parte da administração.

Fotografia 28 - Orla Sul / Sanitários.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

Em relação aos acessórios para sanitários acessíveis e coletivos, como por exemplo: porta-objeto, cabides, saboneteiras e toalheiros devem estar no alcance de todas as pessoas, conforme Figura 122 do item 7.11 da norma 9050:2020. Pode dizer que 33,3% desse sanitário observado não contém os acessórios para atender essas pessoas com algum tipo de necessidade específica. Apresenta-se fotografia 29.

Fotografia 29 - Acessórios para sanitários acessíveis e coletivos.



Fonte: Elaborada pela Autora, 2023.

## **5. PRODUTOS TÉCNICO-TECNOLÓGICOS: TURISMO E ACESSIBILIDADE: ORIENTAÇÃO PARA O TRADE TURÍSTICO.**

Neste capítulo são apresentados os produtos finais da dissertação intitulada “Turismo e Acessibilidade: orientação para o *trade* turístico para Aracaju-SE” desenvolvido no Programa de Pós-graduação de Mestrado Profissional em Turismo do Instituto Federal de Sergipe (PPMTUR/IFS), assim como serão detalhados os processos por meio dos quais eles resultaram.

Tais produtos técnico-tecnológicos figuram como partes de um projeto de orientação para o *trade* turístico, que visa abordar, de forma simples e objetiva, a temática da acessibilidade. A proposta de sensibilização foi cuidadosamente elaborada pela autora deste estudo, que é uma pessoa com deficiência física e tecnóloga em turismo, proprietária de uma empresa de consultoria em acessibilidade para equipamentos turísticos.

Assim, tem-se a perspectiva de que os instrumentos propostos, a saber cartilha e oficina, possam servir para conscientizar os profissionais do *trade* turístico de Aracaju, orientando-os sobre questões relacionadas à acessibilidade, qualidade no atendimento, capacitismo, dentre outras temáticas que oportunizem a garantia da oferta de um serviço turístico para todos, por meio do atendimento aos direitos constitucionais de pessoas com deficiência.

### **4.1 Cartilha sobre orientação no turismo.**

A elaboração da cartilha aqui sugerida nasce de uma proposta de orientação para o *trade* turístico da capital sergipana, de modo a potencializar o turismo acessível em Aracaju, bem como difundir o direito de livre circulação para todos, conforme disposto na Constituição Federal. Dessa forma, a cartilha foi desenvolvida com o objetivo de levar orientação especializada para os gestores locais, na sensibilização sobre as barreiras físicas e atitudinais presentes nos estabelecimentos turísticos por eles administrados.

Para além do aspecto estrito da garantia à acessibilidade, tal proposta incide, necessariamente, na busca em desenvolver um turismo local para todas as pessoas, com o intuito de promover o acesso equitativo de PCD ao lazer e turismo. Nesse contexto, vale destacar a cartilha “Dicas para Atender Bem Turistas com Deficiência” (Figura 25), a qual oferece capacitação aos profissionais do turismo sobre qualidade no atendimento a PCD e PMR, assim como apresenta conceitos básicos sobre deficiência, acessibilidade e desenho universal (BRASIL, 2017).

Figura 25 - Brasil: Cartilha “Dicas para atender bem turistas com deficiência”



Fonte: Brasil (2017)

Embora o Ministério do Turismo tenha elaborado este instrumento com o intuito de “democratizar e propiciar o acesso ao turismo no país a todos os segmentos populacionais” (BRASIL, 2017, n.p), percebe-se que, no recorte espacial desta pesquisa, ele não é amplamente conhecido pelos gestores do turismo, tal qual as informações nele contidas, que sequer são difundidas e aplicadas nos estabelecimentos turísticos locais.

Ao considerar a importância do planejamento do turismo na base local e a articulação entre os níveis de governo, fica evidente a necessidade de elaborar ações locais que, em coerência com as políticas federais, possam contribuir para a garantia de uma sociedade mais inclusiva, sendo o turismo, nesse caso, um dos vetores para tal. Logo, a referida cartilha serviu de documento-modelo para a elaboração de um instrumento equivalente para o município de Aracaju.

Para tanto, propôs-se a elaboração de uma cartilha, visto tratar-se de “[...] um material que expõe de forma leve e dinâmica um conteúdo. Ela deve apresentar texto, imagens e/ou ilustrações coloridas. Além disso, pode conter jogos, passatempos, tirinhas, entre outros. Sua extensão deve ser curta (14 páginas ao máximo, incluindo elementos pós-textuais)” (GIORDANI; PIRES, 2020, p. 04).

A escolha da cartilha como instrumento para a orientação do trade turístico aracajuano deveu-se à necessidade de tornar mais acessível, em nível de complexidade, informações referentes à inclusão de PCD no turismo e a oferta de um atendimento equitativo de qualidade, o que perpassa pela compreensão das barreiras físicas e atitudinais, desenho universal,

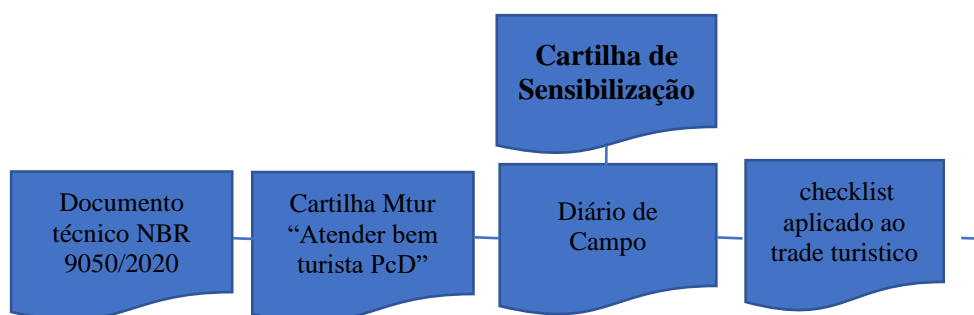


legislação e normas brasileiras de acessibilidade, capacitismo e hospitalidade. Portanto, percebeu-se que a adoção de uma linguagem facilmente inteligível poderia contribuir para tornar a temática de fácil compreensão para todos.

Analisando a atual conjuntura do turismo acessível em Aracaju, e percebendo a necessidade da aplicação adequada da legislação e das normativas brasileiras de acessibilidade, a cartilha educativa ora proposta advém do percebido, sobretudo, nas visitas *in loco*, onde se observou que gestores e administradores da capital não têm conhecimento a respeito da acessibilidade. Vê-se, portanto, que para além da inclusão, falta aos gestores o entendimento de que esta é uma demanda de mercado ainda pouco assistida, que pode gerar significativos rendimentos por meio de baixos investimentos.

Nesse contexto, além da pesquisa documental a materiais-referência de sensibilização e popularização das questões referentes à acessibilidade, direitos e desafios das pessoas com deficiência, o processo de construção da cartilha (Figura 26) também foi composto pela consulta à NBR 9050/2020, análise do formulário de observação em campo nos equipamentos/atrativos turísticos de Aracaju.

Figura 26 - Aracaju/SE: Fluxograma de elaboração da cartilha



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

De posse destas informações, foi elaborada uma história em quadrinhos baseada na vivência da pesquisadora e nas experiências com a atividade de consultoria em acessibilidade para equipamentos turísticos por ela desenvolvida há 5 anos. A cartilha “Rita e Trajano em: a importância do turismo acessível” (Apêndice A) é um produto técnico-tecnológico que possui dois formatos: impresso e digital.

Para oferecer maior agilidade e apoio ao desenvolvimento de ações e propostas de sensibilização atinentes à acessibilidade e inclusão social da pessoa com deficiência, com vistas a promoção de um turismo acessível para todos, o material exemplifica as barreiras presentes em meios de hospedagem, restaurantes e espaços públicos de uso turístico que dificultam, e

muitas vezes, inclusive, impossibilitam seus respectivos usos por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Além disso, são apresentadas soluções para mitigar as dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência ao visitar o destino turístico Aracaju. O leitor terá acesso aos personagens de Trajano, PCD cego, e Rita, PCD física, que são inspirados em personagens reais. Eles foram escolhidos em consideração à história de duas pessoas com deficiência: Rita retrata a autora deste estudo, ao passo em que Trajano faz referência ao atleta paralímpico Trajano Neto, que tornou-se PCD cego repentinamente, sem nenhum diagnóstico exato sobre a causa, apesar de ter sido submetido a variados exames médicos.

O encontro das duas personas que inspiraram os personagens da cartilha aconteceu quando o atleta esteve na capital sergipana, em 2022, participando de evento em nível internacional, o TED Talk, que trata-se de uma plataforma americana de palestras, na qual o PcD cego relatou sua história de vida a partir da perda da visão. Na ocasião, a pesquisadora forneceu ao atleta o serviço de guia de turismo (Figura 27), o que oportunizou à mesma a observação direta das dificuldades que um turista PcD cego enfrentar ao visitar Aracaju, sobretudo, de forma autônoma.

Figura 27 - Aracaju/SE: Feira do Turista



Fonte: Samaira Siqueira (2022)

Mediante essa experiência, foi reforçado que o trade turístico de Aracaju necessita de iniciativas para orientação e capacitação a respeito das questões que envolvem a acessibilidade, a fim de possibilitar que os espaços sejam inclusivos e os profissionais ofereçam um bom atendimento para PcD, considerando suas especificidades e necessidades básicas. Vale frisar que, mesmo de forma limitada e aquém às normas técnicas, alguns equipamentos e atrativos turísticos possuem infraestruturas de acessibilidade para PcD física, mas são escassas, para não dizer inexistentes, os instrumentos de acessibilidade para pessoas com deficiência visual, auditiva, dentre outras.

Por isso, buscou-se, a partir da inserção de um PcD visual, popularizar a premissa de que o turismo precisa ser democrático, de modo igualitário e equitativo, e para tanto, é indispensável que os gestores preocupem-se em tornar seus equipamentos turísticos passíveis do uso autônomo de todos. Assim, esta cartilha oferece orientações aos profissionais do turismo de como prestar um bom atendimento para diferentes tipos de PcD, respeitando as limitações e demandas de cada um.

Desse modo, Rita, PcD física, é mulher, preta, usuária de cadeira de rodas; já Trajano, é homem, preto, com cegueira total. Ambos estão de férias, sendo que Rita está viajando sozinha, enquanto Trajano está acompanhado. No desenrolar da cartilha, os personagens vão passando por variadas situações corriqueiras à estada da maioria das pessoas nos destinos turísticos, mas, em virtude de suas deficiências, estes enfrentam barreiras físicas e atitudinais que podem afetar negativamente sua experiência turística, assim como do turista na vida real (Figura 28).

Figura 28 – Cartilha “Rita e Trajano em: a importância do turismo acessível”



Fonte: Cristina Santos; Valeria Duarte; Raphael Mota (2023)



Optou-se pelo uso da história em quadrinhos por, conforme Antunes e Aoyama (2021), tratar-se de um gênero textual que possui significativo apelo com as pessoas, em virtude de ser um meio de entretenimento popular que tem “[...] linguagem de fácil assimilação com enredo simples, apelo visual e gráfico – caráter popular – [...] e forte ligação com o cognitivo do indivíduo que se envolve em sua narrativa [...]”. Em outras palavras, a história em quadrinhos atrai a atenção das pessoas pela ludicidade e linguagem descomplicada, servindo, portanto, como interessante material instrutivo e de entretenimento para pessoas de variadas idades e níveis de instrução.

Justamente por isso, notou-se a relevância de estruturar um material que apresentasse a temática da acessibilidade no turismo, de modo atrativo e facilmente inteligível, contrapondo-se à complexidade do tema. Logo, ao unir desenhos a textos em uma narrativa dinâmica que retrata situações do cotidiano de PcD no turismo, a história em quadrinhos de Rita e Trajano pode possibilitar a sensibilização do trade turístico, tal qual fixar as informações no subconsciente do leitor, além de impulsionar o interesse deles em aprofundar o conhecimento.

Ao final da cartilha foi inserido um *Qr Code*, o qual direciona ao instagram da empresa “Acesstur.com: turismo e acessibilidade”, a fim de apresentar os trabalhos de consultoria que a pesquisadora realiza para o *trade* turístico de Aracaju, além de oportunizar o acesso instantâneo a informações sobre o tema. Almeja-se que a cartilha possa contribuir para promover a temática, impulsionando a inclusão social pelo turismo mediante a garantia da dignidade plena e o compromisso dos gestores em desenvolver o turismo acessível na capital sergipana.

Cabe pontuar que, tal material instrucional busca apresentar-se como suporte e complemento a outras ações educativas, visto que a abordagem nele dada à temática da acessibilidade é superficial. À vista disso, ante o entendimento que sensibilizar é o processo inicial para a promoção de mudanças em direção ao desenvolvimento do turismo acessível em Aracaju, foi concebido, como resultado deste estudo, um segundo produto técnico-tecnológico para ação imediata do turista PcD, a saber: “Oficina de bom atendimento a PcD”.

#### 4.2 Oficina “Bem atender ao turista PCD”.

Visto que, para alcançar inclusão social no turismo é necessário romper com os paradigmas excludentes que envolvem o capacitismo e a atitude dos profissionais do setor, foi percebida a necessidade de qualificar o trade turístico para bem atender o turista PcD, principalmente ante a representatividade desse público na população brasileira, os quais são cerca de 45 milhões de pessoas (IBGE, 2010). Dessa maneira, o ordenamento do destino turístico e a capacitação periódica da mão-de-obra inserida na cadeia produtiva do turismo são

imperativos. Contudo, ante a complexidade e alto custo para a instalação de infraestruturas acessíveis nos destinos turísticos, centrou-se aqui na capacitação como iniciativa basilar para promoção do turismo acessível em Aracaju.

A ideia para criação de uma ferramenta pedagógica adveio da necessidade de qualificar os colaboradores dos empreendimentos turísticos para prestação de um bom atendimento. Aliado à *expertise* da pesquisadora como consultora e instrutora sobre questões referentes à acessibilidade no turismo, propôs-se a elaboração de uma oficina, por esta oportunizar a aprendizagem de forma dinâmica e ativa.

Valle e Arriada (2012, p. 4) expressam que a oficina possibilita “[...] construir conhecimento a partir da ação-reflexão-ação. Ou seja, [é] uma oportunidade de vivenciar situações concretas e significativas, baseadas no tripé: sentir - pensar - agir, com objetivos pedagógicos”. Tendo por base o conhecimento teórico repassado, os participantes de uma oficina são impulsionados a aprender, através de atividades dinâmicas e reflexivas, gerando conhecimento através da prática.

Diante disso, no âmbito dessa pesquisa foi concebida a oficina “Bom atendimento para pessoas com deficiência”, o qual será desenvolvido com os profissionais de turismo dos empreendimentos turísticos aracajuanos de modo a contribuir para tornar o destino turístico inclusivo e democrático (Apêndice B). Tal iniciativa visa orientar, sensibilizar e conscientizar profissionais de turismo sobre inclusão, acessibilidade, capacitismo, barreiras físicas e atitudinais e direitos dos PcD.

Com carga horária de 04 horas, a oficina possui capacidade para 25 pessoas, que devem envolver-se entre si e com a instrutora para possibilitar o sucesso da prática educativa. Para tanto, os presentes devem discutir direitos de PcD, acessibilidade e a importância do bem receber; além de analisar conjuntamente como os colaboradores recebem esses clientes em seu local de trabalho e demonstrar aspectos que facilitem o atendimento ao cliente, a partir de dinâmicas que simulem o bem atender à pessoas com deficiência.

A fim de testar e avaliar a oficina proposta, foi realizado um teste no dia 20 de junho de 2023, das 14:30 até 16:30hs, no Hotel da Costa, localizado na Avenida Santos Dumont, que contou com a participação de 14 funcionários que interagiram diretamente com a pesquisadora (Figura 29), a qual foi responsável por ministrar a oficina. A iniciativa buscou capacitar os colaboradores para sensibilizá-los sobre o tema e validar o produto técnico tecnológico. promover reflexões sobre a relevância do bom atendimento para clientes PCD. O conteúdo abordado na oficina, desse modo, foi a normatização e legislação brasileira que trata sobre

acessibilidade e direitos do PCD, além de apresentar relatos de experiências da palestrante, que é PCD física.

Figura 29 - Aracaju/SE: Pesquisadora ministrando a oficina



Fonte: Autor Desconhecido, 2023

Ainda, na referida oficina foram realizadas dinâmicas em que foram simuladas situações de atendimento ao PCD para que os colaboradores do meio de hospedagem pudessem aplicar o que foi aprendido, assim como, ter sanadas as possíveis dúvidas sobre o conteúdo ofertado aos profissionais. Logo, a oficina possibilitou que, de forma detalhada e didática, os conceitos de acessibilidade, desenho universal, equipamentos assistivos e hospitalidade (Figura 30), ficassem à disposição dos funcionários e se tornassem de fácil compreensão.

Figura 30 - Aracaju/SE: Apresentação de equipamentos assistivos



Na ocasião, a ministrante destacou a importância da hospitalidade para as pessoas com deficiência, sendo, para tal propósito, indispensável que os equipamentos turísticos ofereçam um serviço de qualidade para todos indistintamente, o que inclui PCD e PMR. Porém, vale pontuar que para o desenvolvimento do turismo acessível, além de prover esses estabelecimentos de acessibilidade, seus profissionais devem adotar procedimentos técnicos, atitudes proativa e dinâmica para auxiliar esse público, com o intuito de dar suporte ao cliente para uma estada segura e satisfatória.

Dentre as situações encenadas, destacou-se a simulação do atendimento a um PCD físico (usuário de cadeira de rodas), do sexo masculino, o qual foi conduzido da recepção até o quarto, onde foi acomodado na cama e banheiro. Outra situação simulada, buscou fornecer subsídios para o atendimento de uma pessoa com nanismo na recepção do hotel, espaço no qual existe uma barreira arquitetônica.

Para finalizar a atividade, os participantes (Figura 30) foram incentivados a compartilhar as percepções vivenciadas na oficina. Foi evidenciado, a partir das percepções relatadas, que a qualificação dos profissionais do trade turístico é imprescindível para a prestação de um bom atendimento a PCD, e por consequência, PMR que fazem uso dos equipamentos turísticos, e, para tal finalidade, é importante o reconhecimento das barreiras existentes nesses espaços e as dificuldades enfrentadas por essas pessoas.

Fotografia 30 - Aracaju/SE: Participantes da oficina “Bom Atendimento a PCD”



Fonte: Autor Desconhecido (2023)

Concebe-se que, ao cumprirem com o que é disposto na legislação brasileira, no que concerne à acessibilidade e direitos dos PCD, o trade turístico reconhece um padrão mínimo de dignidade às pessoas com deficiência, aspecto que, quando somada a prestação de um bom atendimento, contribui para promoção de um turismo acessível para todos, garante a inclusão social, elimina barreiras atitudinais e o capacitismo.

À vista disso, e fundamentando-se nas percepções advindas da oficina acima relatada, constatou-se a necessidade do desenvolvimento de iniciativas a fim de dotar os profissionais do turismo aracajuano de conhecimentos sobre a temática, de modo a instruí-los sobre como ofertar um serviço de qualidade a este público.

## **6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.**

A contextualização do estudo referente ao turismo acessível abrange diversas pesquisas que apresentam variados prismas teórico-científicos para compreender a sua evolução ocorrida dentro do turismo. Nesse contexto, se insere Aracaju, espaço em desenvolvimento para o mercado turístico, que possui atrativos naturais e infraestrutura urbana para atender turistas e residentes. Além disso, a população local e os visitantes dispõem de grande diversidade de equipamentos culturais e de lazer, como também expressiva rede hoteleira e de A&B.

Esta pesquisa versou sobre os seguintes conceitos da literatura: turismo acessível, turismo para todos e turismo inclusivo, em consonância com as principais normas da ABNT, estabelecendo a necessidade de conscientização sobre acessibilidade nos espaços públicos e privados das áreas urbanas, em acordo com o princípio do desenho universal.

Na realização da observação e pesquisa de campo no trade turístico em Aracaju, foram vislumbrados conflitos entre a norma técnica e a aplicabilidade disposta na prática, sendo imperiosa a sensibilização e adequada do trade turístico sobre a acessibilidade.

Com o objetivo de analisar as condições de acessibilidade nos equipamentos turísticos públicos e privados aplicou-se, por amostragem, a pesquisa em três categorias: bares e restaurantes, hospedagem e equipamento públicos. A coleta de dados versou, através de trinta questões objetivas, sobre as barreiras impeditivas ou dificultadoras no acesso aos equipamentos ou atrativos turísticos por pessoas com deficiência.

Com subsídio nos dados coletados, através dos registros em diário de campo, fotografias, experiências da pesquisadora, questionário e observações, afirma-se que os profissionais do trade turístico aracajuano assinalam desconhecimento sobre normatização, legislação e acessibilidade na perspectiva do turismo acessível.

É importante ressaltar que “turismo só é bom, quando é bom para todos”, assim, pensar o turismo acessível requer planejamento e conscientização por parte do poder público quanto a fiscalização e cumprimento de normas em espaços abertos ou fechados, sejam eles públicos ou particulares, bem como, a sensibilização de gestores do trade turístico em atendimento, inclusão e acessibilidade à pessoas com deficiência no acesso e uso de equipamentos ou atrativos turísticos.

De outrossim, internalizar e expressar ações anticapacitista e promover a adoção do desenho universal em todo trade turístico pode representar a garantia de direitos iguais, conforme previsto na Constituição Federal do Brasil, que garante igualdade e equidade a todos perante a lei.

Com vistas às discussões e análises, é possível identificar que o trade turístico de Aracaju/SE não reconhece essa problemática a respeito da acessibilidade, por ser desconhecido o tema, ressaltado ainda que os espaços pesquisados trazem alguns elementos de acessibilidade, mas que não contemplam a NBR, ou seja, essas ações que deveriam seguir tais requisitos pelos órgãos públicos e privados continuam em passos lentos. Mas, o que se ressalta, nesse contexto, é que a acessibilidade não é uma prioridade para o trade turístico, mesmo que, segundo a Constituição, os estabelecimentos devam garantir o acesso igualitário e equitativo a todos.

Em se tratando das fragilidades referentes à acessibilidade, verificou-se que hotéis e restaurantes não possuem profissionais capacitados para atender bem clientes PcD, selo de acessibilidade e quadro de funcionários contendo pessoas com deficiência, o que demonstra que esses não são espaços democráticos. Além disso, foi observada a ausência de cardápio acessível, piso tátil, símbolo internacional de acesso, além da presença de rampas danificadas, entre outros elementos.

Ademais, contrariando o que dispõe a NBR 9050/2020, grande parte dos restaurantes não contém itens de acessibilidade em pelo menos 1 (um) sanitário, ou seja, carecem de barras próximas à bacia sanitária, lavatórios sem colunas e com barras, e alarmes visual e sonoro para emergências. Foram observadas também fragilidades em relação a falta de conhecimento sobre o tema por parte dos administradores. Contudo, e de modo geral, denota-se um interesse por parte dos gerentes em prover seus estabelecimentos de acessibilidade em futuro próximo para atender a todos.

Por outro lado, os equipamentos turísticos detêm elementos de acessibilidade corretos de acordo com a normatização, mas não em sua totalidade, como no caso dos hotéis, que apesar de possuírem sites, estes não são acessíveis, dificultando que PcD realizem suas reservas, sendo, portanto, recomendado o desenvolvimento de tecnologias assistivas. Isso poderia incluir a criação de programas de subsídios para a produção e distribuição de dispositivos e softwares adaptados para pessoas com deficiência.

Cumpre pontuar que há meios de hospedagem, restaurantes e bares com maiores quantitativos de elementos acessíveis, de modo a necessitar de poucas intervenções para se tornarem plenamente inclusivos para todos. No que diz respeito à acessibilidade na hospedagem, importa salientar que em relação a esta pesquisa, é possível afirmar que todas contemplam elementos de acessibilidade, mas não atendem a norma 9050:2020.

Em outras palavras, apenas foram percebidas adaptações existentes para pessoas com deficiência física que são usuárias de cadeira de rodas. Logo, é fundamental que os empresários/investidores e gestores desses equipamentos turísticos empreendam a qualificação

da infraestrutura de seus negócios a fim de possibilitar que o máximo de pessoas seja contemplada com uma infraestrutura apta a garantir acesso e uso equitativo de todos. No mais, é importante que sejam empreendidos recursos na formação dos recursos humanos e na transmissão de informação adequada sobre a acessibilidade na hotelaria de Aracaju.

Ante a análise da acessibilidade nos equipamentos públicos de Aracaju, foi observado que existem muitas fragilidades para o acesso das pessoas com deficiência para visita à cidade. Por não possuir um espaço devidamente acessível, pode-se mencionar que turismo e acessibilidade contemplam muitas barreiras.

Contudo, foi possível constatar, através da pesquisa, a ampliação no alcance do transporte coletivo, o aumento de ciclovias e rampas para usuários de cadeira de rodas. Portanto, a acessibilidade em Aracaju ainda é escassa, e para seu desenvolvimento, é essencial o apoio governamental na melhora da qualidade de vida na capital, e por conseguinte na promoção do turismo para todos.

Devido a importância do assunto abordado neste estudo, sugere-se que sejam realizadas oficinas com o trade turístico de Aracaju com vistas a dar continuidade a esse trabalho de proposta para sensibilização dos profissionais de turismo na promoção de um turismo acessível, de modo a impulsionar a busca por resultados eficazes e positivos. Também seria valioso explorar a perspectiva dos turistas com deficiência sobre a acessibilidade e a qualidade do serviço oferecido durante a visita.

Além disso, seria interessante que a cartilha aqui proposta fosse entregue às diversas instituições governamentais e privadas que compõem a cadeia produtiva do turismo a fim de promover a importância do turismo acessível e, por consequência, conscientizar os profissionais da área sobre a temática. Essas sugestões permitiriam aprimorar ainda mais as estratégias de promoção turística e contribuir para tornar a cidade de Aracaju um destino turístico mais inclusivo e acessível.

Sobre a cartilha cabe destacar que ela não é um instrumento concluído, mas um primeiro passo para ação continuada de orientação ao trade sobre acessibilidade no turismo, sendo necessário levar o tema para discussão dirigida aos setores produtivos ligados ao turismo, bares e restaurante, meios de hospedagem, guiamento, agências de viagens e turismo, transportadora, entre outros.

Necessário reforçar a competência do poder público, do órgão oficial de turismo do Estado e dos Municípios em compartilharem os resultados de trabalhos sobre acessibilidade no turismo, bem como suas compatibilidades com as diretrizes, orientações e critérios do governo



federal. Por fim a relevância de ter o tema em regular discussão nas governanças instituídas, Fórum Estadual de Turismo, Câmara Empresarial de Turismo, Conselhos regionais e Concelhos Municipais de Turismo.

## REFERÊNCIAS.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 2015.

\_\_\_\_\_. **-Atualização do Diagnostico do Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano de Aracaju-** Caderno 03 – Elaboração do Diagnostico da cidade/Aracaju/SE. 2014.

**ABNT NBR 9050:2015 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.** Disponível em: <[http://acessibilidade.unb.br/images/PDF/NORMA\\_NBR-9050.pdf](http://acessibilidade.unb.br/images/PDF/NORMA_NBR-9050.pdf)> acesso em 16 julho de 2022.

ABRASEL. Perfil. Disponível em: <http://www.abrasel.com.br/index.php/a-abrasel/perfil-daabrasel.html> Acessado em 09.out.2023.

ABRASEL. Perfil. Disponível em: <https://abrasel.com.br/noticias/noticias/abrasel-passa-a-integrar-o-conselho-de-turismo-em-aracaju/> Acessado em 10 de out.2023.

ANACLETO, CONTENTE SANDRA. **Turismo Acessível - Criação de um circuito turístico para a população com deficiência visual, na cidade de Braga.** Universidade do Minho Instituto de Ciências Sociais, 2014. Disponível em: <file:///C:/Users/gesto/Downloads/Sandra%20Contente%20Anacleto.pdf> Acesso em 29 de maio de 2023.

ARACAJU, **prefeitura viabiliza direitos às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, 2021** Disponível em: [https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/92455/prefeitura\\_viabiliza\\_direitos\\_as\\_pessoas\\_com\\_deficiencia\\_e\\_mobilidade\\_reduzida.html](https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/92455/prefeitura_viabiliza_direitos_as_pessoas_com_deficiencia_e_mobilidade_reduzida.html) Acesso em 15 de julho de 2023. ARACAJU. LEI Nº 1687/1991., de 21 de dezembro de 2006.

ARACAJU. LEI Nº 1687/1991., de 21 de dezembro de 2006. **Regulamenta o Art. 16 Da lei Orgânica, que diz respeito a garantia de acesso adequado aos Portadores de Deficiência Física ou Mental aos Bens Serviços Coletivos, Logradouros e Edificações de uso Público.** Aracaju: Câmara Municipal, [2014]. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/se/a/aracaju/lei-ordinaria/1991/168/1687/lei-ordinaria-n-1687-1991-regulamenta-o-art-16-da-lei-organica-que-diz-respeito-a-garantia-de-acesso-adequado-aos-portadores-de-deficiencia-fisica-ou-mental-aos-bens-servicos-coletivos-logradouros-e-edificacoes-de-uso-publico>. Acesso em 15 de outubro de 2022.

ARACAJU. **Lei nº 3005, de 10 de abril de 2002.** Dispõe sobre a gratuidade do acesso de pessoas portadoras de deficiências nas casas de shows. Cinemas, teatros, circos, praças de esportes e em quaisquer ambientes onde sejam realizados espetáculos artísticos ou culturais. Estima a receita e fixa a despesa do município de Curitiba para o exercício financeiro de 2007. Aracaju: Câmara Municipal, [2002]. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/se/a/aracaju/lei-ordinaria/2002/300/3005/lei-ordinaria-n-3005-2002-dispoe-sobre-a-gratuidade-do-acesso-de-pessoas-portadoras-de-deficiencias-nas-casas-de-shows-cinemas-teatros-circos-pracas-de-esportes-e-em-quaisquer-ambientes-onde-sejam-realizados-espectaculos-artisticos-ou-culturais>. Acesso em: 10 out. 2022.

ARACAJU. **LEI ORGÂNICA DO MUNÍCIPIO DE ARACAJU/SE.** de 18 de setembro de 2014. Aracaju: Câmara Municipal, [2014]. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/lei-organica-aracaju-se#:~:text=de%20interesse%20pessoal-.%20Art.,de%20servi%C3%A7os%2C%20e%20residencial%20multifamiliar>> Acesso em 15 de outubro de 2022.

ARCIERI, Matheus. **Canteiro de Engenharia**, 09 de maio de 2022. Disponível em: <https://canteirodeengenharia.com.br>. Acesso em 2 out, 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 16537: **Acessibilidade - Sinalização tátil no piso - Diretrizes para elaboração de projetos e instalação**. 2016. Rio de Janeiro, 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 2015. Rio de Janeiro, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <[https://www.cairn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1\\_-03-08-2020.pdf](https://www.cairn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1_-03-08-2020.pdf)>> acesso em 20 de outubro de 2022.

ALVES, Carlos Alexandre, **Design e Tecnologia Assistiva: Desenvolvimento de prótese não articulada para tocar violão**, Florianópolis, 2029, 127p. Disponível em<

file:///C:/Users/gesto/Downloads/PCC%20-%20CARLOS%20ALEXANDRE%20ALVES%20-%20VERS%C3%83O%20FINAL%20-%202005-08-2019.pdf acesso em 17 de outubro de 2022.

ALVES Aline da Silva SACRAMENTO; Carolina. **Curso acessibilidade e princípios dos SUS. Parte I. Módulo 3. Acessibilidade: barreiras e soluções** / coordenação de Valéria Machado da Costa.– Rio de Janeiro: Fiocruz/Icict, 2019.

BÖCK, Geisa Letícia Kempfer, **O Desenho Universal para Aprendizagem e as Contribuições na Educação a Distância**, Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Florianópolis. 391 p. 2019.

BRASIL, **Ministerio do Turismo. Turismo Social: Diálogos do Turismo: uma viagem de inclusão** / Ministerio do Turismo, Instituto Brasileiro de Administração Municipal. – Rio de Janeiro: IBAM, 2006. 360p.: Il. Disponível em<<http://livros01.livrosgratis.com.br/tu000012.pdf>> acesso em 02 de agosto de 2022.

BRASIL, **Lei nº 3262/2015**, de 08 de outubro de 2015. Torna obrigatório o fornecimento gratuito de água potável nas casas de espetáculos, shopping centers, cinemas, parques temáticos e danceterias de todo o Brasil Comissão de Legislação Participativa. Câmara dos Deputados, Brasília, 2015.

BRASIL. **Lei nº. 13.146, de 06 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília – D.F: Governo Federal, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm). Acesso em set.2015.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível. Volume III**. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60 disponível em <[https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME\\_III\\_Bem\\_Atender\\_no\\_Turismo\\_Acessivel.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_III_Bem_Atender_no_Turismo_Acessivel.pdf)> acesso em 05 de dezembro de 2022.

**CÂMARA DOS DEPUTADOS. PL 3262/2015 Inteiro teor Projeto de Lei. 2015 Disponível em:** <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2017120> acesso em 29 de outubro de 2022.

CARDOSO, de O, R. **O Trabalho do Antropólogo**. 2. Ed. / Roberto Cardoso de Oliveira. Brasília: Paralelo 15; São Paulo Editora UNESP, p. 220, 2000. Disponível em <file:///C:/Users/gesto/Downloads/OLIVEIRA,%20Roberto%20Cardoso%20de.%20O%20trabalho%20do%20antropologo%20[livro%20completo].pdf> acesso em 29 de julho de 2023.

CARVALHO, Angela Costa Werneck de: **Desenho Universal, Acessibilidade e Integração Modal - Estudo Exploratório no Transporte Coletivo no Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em:<<https://www.livrosgratis.com.br/ler-livro-online-21206/desenho-universal-acessibilidade-e->

integracao-modal--estudo-exploratorio-no-transporte-coletivo-no-rio-de-janeiro> acessado em 24 de março de 2022.

CAU/RN. **Concelho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Norte** Disponível em: <https://www.caurn.gov.br/> acesso em 20 de agosto de 2022.

CONFEA E CREA, **Manual Prático de Acessibilidade**. 2d,2018. Disponível em <https://www.crearo.org.br/wp-content/uploads/2020/10/Manual-Pratico-de-Acessibilidade-do-Confea.pdf> acesso em 17 de maio de 2023.

**Conselho Nacional do Ministerio público** Disponível em :<[https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Comissoes/DireitosFundamentais/Acessibilidade/Roteiro\\_B%20A1sico\\_Avalia%C3%A7%C3%A3o\\_Acessibilidade\\_Sedes\\_MP.pdf](https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Comissoes/DireitosFundamentais/Acessibilidade/Roteiro_B%20A1sico_Avalia%C3%A7%C3%A3o_Acessibilidade_Sedes_MP.pdf)>Acessado em 12 de agosto de 2023.

COSTA, D. F.; **Turismo Acessível: Boas Práticas, Desenvolvimento e Desafios na Região do Algarve**, Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Direção e Gestão Hoteleira, p. 1- 196, 2016. Disponível em<<https://sapiencia.ualg.pt/bitstream/10400.1/10016/1/Turismo%20Acess%C3%ADvel%20Boas%20Pr%C3%A1ticas%20Desenvolvimento%20e%20Desafios%20na%20Regi%C3%A3o%20do%20Algarve%20-%20Fernanda%20Dueire.pdf>> acesso em 27 de março de 2022.

COUTINHO, A. C. A.; NÓBREGA, W.R. M.; **Governança em destinos turísticos: desafios na sociedade contemporânea**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. RBTur, São Paulo, 13 (3), p. 55-70, set./dez. 2019. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/rbtur/a/6w4nQ7TRxh7bZYyFTm9Yxw/?format=pdf&lang=pt>> acesso em 18 de julho de 2022.

DUARTE, D.C *et al.* **Turismo Acessível no Brasil: um Estudo Exploratório sobre as Políticas Públicas e o Processo de Inclusão das Pessoas com Deficiência: Disponível:**<<file:///C:/Users/gesto/Downloads/863-Texto%20do%20artigo-2367-2956-10-20151204.pdf>> acesso em 01 de maio de 2022 as 15:00hs.

FERNANDES, Lucas Cardoso **Acessibilidade na hotelaria: uma análise das normas para o turismo acessível no Brasil** / Lucas Cardoso Fernandes. -- Rosana, 2022 58 p. Disponível em:<[https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/236094/fernandes\\_lc\\_tcc\\_rosa.pdf?sequence=4](https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/236094/fernandes_lc_tcc_rosa.pdf?sequence=4)> acesso em 28 de setembro de 2022.

FERREIRA, C.A. **Turismo Acessível: Oportunidades, Desenvolvimento e Desafios**, Disponível em:<[https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/6282/1/2013.04.009\\_.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/6282/1/2013.04.009_.pdf)> acesso em 16 de julho de 2022.

GABRILLI, Maria: **Desenho Universal um conceito para todos**, Disponível<[https://www.maragabrilli.com.br/wpcontent/uploads/2016/01/universal\\_web-1.pdf](https://www.maragabrilli.com.br/wpcontent/uploads/2016/01/universal_web-1.pdf)>acesso em 30 de julho de 2022.

GIL, ANTÔNIO CARLOS, 1946- **Como elaborar projetos de pesquisa** - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em<<https://docente.ifrn.edu.br/mauriciofacanha/ensino-superior/redacao-cientifica/livros/gil-a.-c.-como-elaborar-projetos-de-pesquisa.-sao-paulo-atlas-2002./view>> acesso em 02 de dezembro de 2022.

GUGEL, Maria Aparecida. **Pessoas com Deficiência e o Direito ao Trabalho**. Florianópolis: Obra Jurídica, 2007.

**Guia Turístico de acessibilidade destino Fernando de Noronha**, 2016. Disponível em:<[https://cadeiravoadora.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Guia-Acessibilidade\\_13x20cm\\_33.pdf](https://cadeiravoadora.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Guia-Acessibilidade_13x20cm_33.pdf)> acesso em 29 de dezembro de 2022.

IBGE, Censo Demográfico, 2010. Disponível em: Acesso em: 10 de agosto de 2023.

IRVIN; A.I. FRAGELLI. C. **Turismo Inclusivo: Conceito vazio ou oportunidade de inovação em planejamento turístico?** Disponível em:<[https://www.academia.edu/59849312/Turismo\\_inclusivo\\_conceito\\_vazio\\_ou\\_oportunidade\\_de\\_inova%C3%A7%C3%A3o\\_em\\_planejamento\\_tur%C3%ADstico](https://www.academia.edu/59849312/Turismo_inclusivo_conceito_vazio_ou_oportunidade_de_inova%C3%A7%C3%A3o_em_planejamento_tur%C3%ADstico)> Acesso em: 22 de julho de 2022.

IRVING, M.A.; FRAGELLI, C. **Turismo inclusivo: conceito vazio ou oportunidade de inovação em planejamento turístico?** Revista turismo e Desenvolvimento | N.º 17/18 | 2012. Disponível em: file:///C:/Users/gesto/Downloads/13197-Manuscrito-24953-1-10-20200303%20(1).pdf acesso em 27 de março de 2023.

ISCET- **Turismo Acessível - Necessidade de Consciencialização e Formação dos Recursos Humanos.** Instituto Superior de Ciências Empresariais de Turismo. Disponível em: file:///C:/Users/gesto/OneDrive/Documentos/TURISMO%20ACESSIVEL%20%20NECESSIDADE%20DE%20CONSCIENCIALIZA%C3%87%C3%83O%20E%20FORMA%C3%87%C3%83O%20DOS%20RECURSOS%20HUMANOS%20\_%20LINA%20ROCHA%20DA%20SILVA%20\_%203933%20(4).pdf> acesso em 01 de agosto de 2022.

JARDIM, Maria Pia Reis Pestana. **Condições de acessibilidade no espaço público O caso do centro histórico da cidade do Funchal.** Lisboa, 2014. Disponível em:<file:///C:/Users/gesto/Downloads/Dissertacao%20(2).pdf> Acesso em 20 de outubro de 2022.

LAGES, S. R. C. MARTINS, R. **Turismo Inclusivo: A Importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo:** DISPONÍVEL:<<https://portal.estacio.br/media/4380/7-turismo-inclusivo-importancia-capacitacao-profissional-turismo-atendimento-deficiente-auditivo.pdf>> acesso em 21 de julho de 2022.

LIMA, L. B. B. M. **Accessible tourism supply services in Spain. In: 2nd International Conference on Tourism Research.** Porto, Portugal, 2019.

LIMA, LETICIA; CURADO, RAQUEL; ARAUJO, ANDRÉ. **Sou consumidor: percepção de consumidores cegos em restaurantes de um shopping de Brasília (DF).** Cenário revista interdisciplinar em turismo e território, 2020.

LOPES, Miguel Nuno Nogueira. **PLANO DE PROMOÇÃO DE ACESSIBILIDADE PARA TODOS** Projecto realizado em cooperação com a Divisão Municipal de Planeamento e Projecto da Câmara Municipal do Porto. Portugal, 2010. Disponível em < <http://hdl.handle.net/10216/58279>> acesso em 14 de dezembro de 2022.

**Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis Versão portuguesa**, 2017. I. Ambrose, A. Garcia, K. Papamichail and C. Veitch, ENAT – European Network for Accessible Tourism asbl. [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org).

MATTOS, CLG. **A abordagem etnográfica na investigação científica.** In MATTOS, CLG., and CASTRO, PA., orgs. Etnografia e educação: conceitos e usos [online]. Campina Grande: EDUEPB, 2011. pp. 49-83. ISBN 978-85-7879-190-2. Available from SciELO Books.

MERLEAU, PONTY. **Fenomenologia da percepção**, [tradução Carlos Alberto Ribeiro de Moura]. - 2-ed. - São Paulo: Martins Fontes, 1999. - (Tópicos). Disponível em [https://monoskop.org/images/0/07/Merleau\\_Ponty\\_Maurice\\_Fenomenologia\\_da\\_percep%C3%A7%C3%A3o\\_1999.pdf](https://monoskop.org/images/0/07/Merleau_Ponty_Maurice_Fenomenologia_da_percep%C3%A7%C3%A3o_1999.pdf) acesso em 28 de julho de 2023.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade.** 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001. Disponível em < [http://www.faed.udesc.br/arquivos/id\\_submenu/1428/minayo\\_\\_2001.pdf](http://www.faed.udesc.br/arquivos/id_submenu/1428/minayo__2001.pdf)> Acesso em 17 de março de 2023.

NADJA G.S. DUTRA MONTENEGRO; ZILSA MARIA PINTO SANTIAGO E VALDEMICE COSTA DE SOUSA. **Guia de Acessibilidade: Espaço Público e Edificações**. 1 ed./ Elaboração: Fortaleza: SEINFRA-CE, 2009. Disponível em: [https://www.solucoesparacidades.com.br/wp-content/uploads/2010/02/01%20-%20GUIA\\_DE\\_ACESSIBILIDADE\\_CEARA.pdf](https://www.solucoesparacidades.com.br/wp-content/uploads/2010/02/01%20-%20GUIA_DE_ACESSIBILIDADE_CEARA.pdf) acesso em 19 de outubro de 2022.

NAME, José Otavio Lobo. **Antropologia visual** - Universidade Federal do Espírito Santo, Secretaria de Ensino a Distância, 2015. 108 p.: il.; 22cm disponível em: <https://acervo.sead.ufes.br/arquivos/antropologia-visual.pdf> acessado em 12 de setembro de 2023.

NASCIMENTO, Felipe et al. **Turismo Acessível: um estudo em publicações da Universidade Federal da Paraíba**. Turismo e Sociedade (ISSN: 1983-5442). Curitiba, v. 14, n. 1, p.151-171, janeiro-abril de 2021.

NERI, L; **Turismo e lazer para Pessoas com Necessidades Especiais: o Exemplo Espanhol**, Disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/gt11-turismo-e-lazer.pdf> acesso em 20 de agosto de 2022.

NERI, L. Acessibilidade em restaurante e similares: reflexões introdutórias. Anais do VII seminário de pesquisa em turismo do mercosul. Turismo e paisagem: relação complexa 16 e 17 de novembro de 2012 – Universidade de Caxias do sul – Mestrado em Turismo. Perfil Disponível em: [https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_7/arquivos/14/07\\_25\\_19\\_Neri\\_Gimenes.pdf](https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_7/arquivos/14/07_25_19_Neri_Gimenes.pdf) Acessado em 14 de out 2023.

NOVA Vila, Flávia. **Cartilha de Acessibilidade Urbana: Um Caminho para Todos**. - 2. ed. - Recife: Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, 2014. 53p. Disponível em [https://www.tce.pe.gov.br/ecotce/docs/cartilha\\_acessibilidade.pdf](https://www.tce.pe.gov.br/ecotce/docs/cartilha_acessibilidade.pdf) Acesso em 17 de maio de 2023.

NUNES, C.A.de A. **Turismo Acessível: O Caso de Lousã**. (Dissertação de Mestrado) Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Portugal. 2011. Disponível em: [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/10938/1/TOMO\\_ROSARIO.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/10938/1/TOMO_ROSARIO.pdf) acesso em 20 de julho de 2022.

**O turismo acessível como fator competitivo do destino turístico** inteligente 74 Revista Expressão Científica - Edição Especial Comtur - ISSN 2447-9209 | 2018 o turismo acessível como fator competitivo do destino turístico inteligente waleska diniz santana32; LIMA L. B. B. de M 33 **eixo temático: gestão de destinos turísticos: sistemas, processos e inovação** (dtpi) Disponível em file:///C:/Users/gesto/Downloads/jgregory,+Gerente+da+revista,+O+TURISMO+ACESS%C3%8DVEL+COMO+FATOR+COMPETITIVO+DO+DESTINO+TUR%C3%8DSTICO+INTELIGENTE.pdf Acesso em 30 de maio de 2022.

OLIVEIRA P. J de, FRANZEN; L, I; VARELLA, G. B. **Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de balneário camboriú-sc**. Universidade do Vale do Itajaí, Turismo - Visão e Ação, vol. 18, núm. 3, pp. 660-689, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.14210/rtva.v18n3.p660-689> Acesso em: 28 de abril de 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO (OMT). **Introdução ao Turismo**. Trad. DOLORES MARTINS Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

PAUTZ P. D.; SILVA, P. A.; **Acessibilidade no Turismo: um estudo de caso sobre o acesso físico aos espaços públicos no centro histórico de jaguarão-rs** Disponível em: <https://dspace.unipampa.edu.br/bitstream/rii/3934/1/DiegoPautzPalmieri2018.pdf> acesso em 03 de dezembro de 2022.

PEREIRA, Márcio. **A História da Pessoa com Deficiência**: ISSN: 2317-5265 – v. 8, n. 5 (2017). Disponível em: [file:///C:/Users/gesto/Downloads/amandat,+Journal+manager,+M%C3%81RCIO+1%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/gesto/Downloads/amandat,+Journal+manager,+M%C3%81RCIO+1%20(2).pdf) Acesso em 15 de outubro de 2022.

PEREIRA, Pedro M et al. **A Observação Participante enquanto metodologia de investigação qualitativa**. v. 3 (2017): Atas - Investigação Qualitativa em Ciências Sociais. Disponível em: <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2017/article/view/1447/1404> acesso em 29 de julho de 2023.

*Praias Acessíveis – Guia de boas práticas* [PDF | 51778 KB | 67 página(s)]. Março 2022. Disponível em: <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/praias-acessiveis-guia-boas-praticas.pdf> Acesso em 26 de maio de 2023.

**Prêmio governo do estado – ações inclusivista para pessoa com deficiência** Disponível: <<https://issuu.com/cepam/docs/premioacoesinclusivas/15>> acesso em: 02 de agosto de 2022.

REYNA, Carla Pérez. **Interpretando a Etnografia Visual: Imagens e a Construção de Significados Antropológicos**. Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais - UFJF v. 15 n. 3 Dezembro. 2020 ISSN 2318-101x (on-line) ISSN 1809-5968 (print), disponível em <<file:///C:/Users/gesto/Downloads/32999-Texto%20do%20artigo-132631-1-10-20201215.pdf>> acesso em 25 de setembro de 2023.

RIBEIRO, H; VILHENA A. R; FELISBINA, M. **Praias Acessíveis - Guia de Boas Práticas, MARCO 2022**. Disponível em: <<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/praias-acessiveis-guia-boas-praticas.pdf>> acesso em: 19 de Out. 2022.

RODRIGUES, J. C. M, BERNARDI, Núbia. **A ABNT NBR 9050: A difusão da acessibilidade pela Norma**, Arquiteto e Urbanista, Mestrando em Arquitetura, Tecnologia e Cidade, Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo, Universidade Estadual de Campinas. Disponível em: <<https://www.direitoshumanos.unicamp.br/wp-content/uploads/2021/02/A-ABNT9050-A-difusao-da-acessibilidade-pela-Norma-Nubia-Bernardi.pdf>> acesso em 20 de julho de 2023.

RODRIGUES, J. C. M., & BERNARDI, N. (2021). **A ampliação do conhecimento legal e técnico como estratégia para o desenvolvimento de projetos e ambientes mais justos**. *Gestão & Tecnologia De Projetos*, 16(2), 5-20. <https://doi.org/10.11606/gtp.v16i2.165483>.

RODRIGUES, Júlio Cezar Macedo, 1985- R619a RodA **Aplicabilidade dos Instrumentos de Validação da Acessibilidade Arquitetônica na Prática Profissional**. / Júlio Cezar Macedo Rodrigues. – Campinas, SP [s.n.], 2020. Disponível em: [file:///C:/Users/gesto/Downloads/Rodrigues\\_JulioCezarMacedo\\_M.pdf](file:///C:/Users/gesto/Downloads/Rodrigues_JulioCezarMacedo_M.pdf) Acesso em 14 de maio de 2022.

ROSARIO, Tomo Valeriano: **Projeto “Lousã Destino de Turismo Acessível” – Percepção dos Agentes da Oferta Turística** Disponível: <[https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/10938/1/TOMO\\_ROSARIO.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/10938/1/TOMO_ROSARIO.pdf)>acesso em 18 de julho de 2022. Disponível: <<http://plone.ufpb.br/gcet/contents/documentos/repositorio-gcet/artigos/turismo-acessivel-um-estudo-em-publicacoes-da-universidade-federal-da-paraiba.pdf>>**Turismo e Sociedade (ISSN: 1983-5442)**. Curitiba, v. 14, n. 1, p.151-171, janeiro-abril de 2021.

SANTANA, D. W.; LIMA, L.B,B; **O turismo acessível como fator competitivo do destino turístico inteligente** Disponível em: <<file:///C:/Users/gesto/Downloads/jgregory,+Gerente+da+revista,+O+TURISMO+ACESSÍVEL+COMO+FATOR+COMPETITIVO+DO+DESTINO+TURÍSTICO+INTELIGENTE.pdf>> acesso em 03 de dezembro de 2022.



SANTANA, Waleska Diniz. **Cenários Arquitetônicos de Turismo Acessível de Sol e Praia**, Dissertação (Mestrado) – Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS. Mestrado Profissional em Turismo. Aracaju, 2019. 109 f. Disponível em:< [http://www.ifs.edu.br/images/arquivos/Mestrado\\_Turismo/Waleska\\_Diniz\\_Santana.pdf](http://www.ifs.edu.br/images/arquivos/Mestrado_Turismo/Waleska_Diniz_Santana.pdf)> acesso em 25 de maio de 2023.

SANTOS, Marivan Tavares dos **Fundamentos de Turismo e Hospitalidade** / Marivan Tavares dos Santos. – Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010. 52 p. : tabs.: Disponível em:<[http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_hosp\\_lazer/061112\\_fund\\_de\\_tur\\_e\\_hosp.pdf](http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_fund_de_tur_e_hosp.pdf)> Acesso em: 30 de maio de 2022.

SÃO PAULO (CIDADE). Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência - SMPED. **Desenho Universal e Acessibilidade na Cidade de São Paulo**. São Paulo: SMPED; Editora Mais Diferenças, 2020.

SASSAKI, K. R. **Inclusão no lazer e no turismo: em busca da qualidade de vida**. São Paulo: Áurea, 2003. Disponível em< [https://files.cercomp.ufg.br/webby/up/211/o/SASSAKI\\_-\\_Acessibilidade.pdf?1473203319](https://files.cercomp.ufg.br/webby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319)> Acesso em: 14 de dezembro de 2022.

SERPA, Ana Beatriz Borges. **Acessibilidade para pessoas com deficiência e inclusão social no turismo: a experiência da cidade de Socorro – SP**. 2009. 112 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo)-Universidade de Brasília, 2009. Disponível em< <https://repositorio.unb.br/handle/10482/19088>> acesso em 24 de maio de 2023.

SILVA, Bárbara Andreia Rodrigues Ávila. **turismo e acessibilidade na ilha terceira: da caracterização das necessidades ao design inclusivo de produtos turísticos**. Angra do Heroísmo, 2017. Disponível em< <https://repositorio.uac.pt/handle/10400.3/4230>> acesso em 20 de outubro de 2022.

SILVA, Rosângela L da.; RIBEIRO, Fátima M de.; BARTHOLO JR, Santos R dos. **Turismo inclusivo: ético e sustentável**. XIII SIMPEP - Bauru, SP, Brasil, 6 a 8 de novembro de 2016. Disponível em: [https://simpep.feb.unesp.br/anais/anais\\_13/artigos/1020.pdf](https://simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/1020.pdf). Acesso em: 21 de jun. 2023.

SILVA, SANTOS CRISTINA DA e GUIMARÃES, GONÇALVES KARINE. **Os Desafios da Pessoa com Deficiência Física nos Espaços de Lazer e de Turismo em Aracaju: o Caso da Cia de Dança Loucurarte**. Monografia, Aracaju, 2017.

SILVA, T. P; da e COSTA, R. de K; e. **Turismo Acessível: Inclusão Social, Acessibilidade e Cidadania**, Revista Turydes: ol. 11, Nº 25, 2018. Disponível em file:///C:/Users/gesto/Downloads/Dialnet-TurismoAcessivel-7773478%20(3).pdf acesso em 25 de maio de 2022.

TADINI, R. F., **Tania Melquiades. Fundamentos do Turismo**. v. 1. – Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2010. 304p.Disponível em:< <https://canalcederj.cecierj.edu.br/012016/5834ca099d14e0f180e0f7c7bbac715c.pdf> > acesso em 24 fevereiro de 2022.

TENERIFE SUR ARONA, **Accesibilidad Física Playas y Parques Infantiles**. Disponível em:< [https://sede.arona.org/Portals/0/documentos/20180716\\_83713\\_41834.pdf](https://sede.arona.org/Portals/0/documentos/20180716_83713_41834.pdf)>acesso em 20 de agosto de 2023.

TORQUES, Ricardo. **Estatuto da Pessoa com Deficiência Esquematizado** Disponível em: <<https://dhg1h5j42swfq.cloudfront.net/2019/06/18130323/Estatuto-da-Pessoa-com-Defici%C3%A2ncia-Esquematizado-vp.pdf>>acesso em 15 de setembro de 2022.

TOURISM AND DISABILITY, **Tourisme e Handicap**, Disponível em:< Tourism and disability |Saint-Lary Tourism (saintlary.com)> acesso em 25 de maio de 2023.

**Turismo Acessível Turismo para todos – Guia de referência para profissionais de turismo – uma resposta às necessidades especiais dos turistas com deficiências / Nova versão da CANAD – Cooperativa Nacional e Apoio a Deficiente.** Disponível em:<[https://www.inr.pt/documents/11309/218027/turismo\\_acessivel\\_turismo\\_para\\_todos.pdf/a83e0235-e2e7-4a15-a035-ee89fa9ace82](https://www.inr.pt/documents/11309/218027/turismo_acessivel_turismo_para_todos.pdf/a83e0235-e2e7-4a15-a035-ee89fa9ace82)> acesso em 02 de agosto de 2022.

UNIVERSIDADE TIRADENTES (UNIT) Sergipe Panorâmica/Universidade Tirandentes; Organização [de] Jouberto Uchôa de Mendonça e Maria Lúcia Marques Cruz e Silva .2. ed. Aracaju: Unit, 2009.

UNWTO. (2018). Tourism Highlights. Madrid: UNWTO.

VIEIRA, D. M. R, **Turismo Acessível: Formação como catalisador de práticas de excelência na oferta turística**  
Disponível:<[file:///C:/Users/gesto/OneDrive/Documentos/dina\\_vieira\\_MGT\\_2017.pdf](file:///C:/Users/gesto/OneDrive/Documentos/dina_vieira_MGT_2017.pdf)> acesso em 28 de agosto de 2022.

VILAR, J.W.C, **A Expansão da Área de Consumo: A Velha e a Nova Centralidade Intraurbana de Aracaju (Brasil)\***Disponível em:  
<http://observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal9/Geografiasocioeconomica/Geografiaurbana/06.pdf> acesso em 28 de outubro de 2022.

GIORDANI, A. T.; PIRES, P. A. B. F. Normas editoriais, orientação aos autores: cartilhas. Cornélio Procópio: Editora UENP, 2020.



**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E EXTENSÃO  
DEPARTAMENTO DE PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DE MESTRADO  
PROFISSIONAL EM TURISMO**



**APÊNDICE 1 - CHECKLIST DE ACESSIBILIDADE EM ATRATIVOS E  
EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS EM ARACAJU**

**APRESENTAÇÃO**

Convidamos o (a) Sr. (a) a participar da **PESQUISA TURISMO E ACESSIBILIDADE: ORIENTAÇÃO DE ACESSIBILIDADE PARA O TURISMO DE ARACAJU/SE**. Ela integra o Trabalho de Conclusão de Curso - TCC que está sob a responsabilidade da pesquisadora CRISTINA SANTOS DA SILVA, domiciliada na Rua b 17 nº 345, Conjunto Antônio Carlos Valadares, CEP 49.044-310. Contatos: Tel./WhatsApp: (79) 99676-7963, E-mail: [gestoracristina@outlook.com](mailto:gestoracristina@outlook.com)

Este trabalho está sob a orientação do Prof. Dr. José Roberto de Lima Andrade. Contatos Telefone: (79) 99191-6284, e-mail: [roblima@uol.com.br](mailto:roblima@uol.com.br)

Todas as suas dúvidas podem ser esclarecidas com a responsável por esta pesquisa. Apenas quando todos os esclarecimentos forem prestados e você concorde com a realização (participação) da pesquisa em seu espaço (equipamento turístico), pedimos que rubrique o documento abaixo que é um **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**, em duas vias. Uma via lhe será entregue e a outra ficará com a pesquisadora responsável. Garantimos o anonimato de seu espaço, bem como nomes etc. preservando a identidade e neutralidade da pesquisa de campo.

**INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA**

**Descrição da pesquisa:** Este estudo tem por objetivo geral orientar o trade turístico em Aracaju quanto ao tema da acessibilidade ao oferecer um questionário que problematiza a temática e igualmente desperta a conscientização aos participantes, sejam espaços, órgãos públicos, empresas, agências, os turistas etc. A ideia central é desenvolver o turismo acessível em Aracaju. Este trabalho de pesquisa ocorrerá ao longo do segundo semestre do ano de 2023, com autorização expressa em **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice I)** do responsável pelos equipamentos e atrativos turísticos (espaços) de Aracaju. O estudo integra a **Dissertação de Mestrado Profissional do PPMTUR IFS Aracaju**. A pesquisadora autorizada aplicará o **Questionário Estruturado 1EQT-23** com perguntas fechadas conforme o **Apêndice II**. Os espaços que participarem, por sua livre e espontânea vontade, serão referenciais dos elementos que compõem (ou não) essa acessibilidade dos Equipamentos e Atrativos Turísticos em Aracaju/SE – preservado o anonimato em todos os documentos. Os dados coletados nesta pesquisa ficarão sob a responsabilidade da pesquisadora pelo período mínimo de 5 anos. A pessoa responsável pela aplicação dos questionários, coleta dos dados, tratamento e interpretação é Cristina Santos, a qual é Consultora de Turismo e Acessibilidade e autora da Dissertação.

**Riscos:** Falta de conhecimento sobre tema; Estigmatização; Capacitismo;

**Controle de Riscos:** A privacidade dos espaços pesquisados e pessoas é garantida pelo anonimato nos formulários; toda a forma de estigmatização e (ou) capacitismo será evitada com a utilização dos dados apenas para fins científicos, sem prejuízos individuais, grupais ou corporativos, sempre prezando pela confidencialidade dos dados e sem juízos de valor; considera-se ainda a maior objetividade possível na aplicação do Questionário 1EQT-23 reduzindo o tempo de pesquisa no espaço turístico.

**Benefícios:** A entrega do Produto Tecnológico que é uma Cartilha de Acessibilidade Turística dos espaços e roteiros pesquisados em Aracaju/SE (Mercado Central, Museu Gente Sergipana, Largo Gente Sergipana, Orla Sul, hospedagens e restaurante/bar); com sugestões à gestão pública municipal e estadual e ao Trade quanto a governança dos destinos turísticos na promoção da acessibilidade como um diferencial competitivo; assim como ao SISTUR no que se refere aos futuros projetos para acessibilidade turística; enquanto inclusão socioeconômica, gerando emprego e renda na cadeia produtiva aos PCDs; na promoção de Aracaju/SE como um destino turístico acessível para todos.

CRISTINA SANOS DA SILVA - MATRÍCULA SIGAA/IFS 2021100271

## APÊNDICE I

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, \_\_\_\_\_, RG/CPF \_\_\_\_\_, abaixo assinado, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e de ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com a pesquisadora responsável, concordo em participar da pesquisa **TURISMO E ACESSIBILIDADE: ORIENTAÇÃO DE ACESSIBILIDADE PARA O TURISMO ARACAJU/SE**. Fui devidamente informado (a) e esclarecido (a) pela pesquisadora sobre o teor do estudo derivado da pesquisa, dos procedimentos nela envolvidos, na aplicação do checklis 1EQT – 23, assim como os possíveis riscos, controle desses e dos benefícios decorrentes de minha participação.

Aracaju, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

ARACAJU-SE

2023.

**Pesquisa de Mestrado: TURISMO E ACESSIBILIDADE: ORIENTAÇÃO DE ACESSIBILIDADE PARA O TURISMO ARACAJU/SE.**

**Objetivo Geral:** Analisar as condições de acessibilidade nos equipamentos turísticos de Aracaju/SE (Brasil) e elaborar uma cartilha com proposta de sensibilização para o trade turístico.

**APÊNDICE II**

**CHECKLIST 1EQT-23**

**AValiação de ACESSIBILIDADE EM EQUIPAMENTOS E ATRATIVOS TURÍSTICOS**

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Tipificação do Espaço Turístico: \_\_\_\_\_.  
Endereço: \_\_\_\_\_.

Tipo de Utilização: ( ) Público ( ) Privado ( ) 2 Anteriores

Identifique com um X quais dos elementos é objeto da avaliação:

( ) Equipamentos Turísticos ( ) Atrativos Turísticos ( ) 2 Anteriores

Caracterização dos Equipamentos ou Atrativos Turísticos:

( ) Restaurantes/Bares ( ) Agências de Viagem ( ) Orla ( ) Hospedagem

( ) Parque ( ) Eventos ( ) Museu ( ) Transporte.

<b>ELEMENTOS DE ACESSIBILIDADE EM EQUIPAMENTOS E ATRATIVOS TURÍSTICOS*</b>			
	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>
1 – Existe porta com largura de 1,20 m para uso de todos?			
2 – Existem barreiras urbanísticas como caixas de coletas, lixeiras, telefones públicos e outros?			
3 – Contém obstáculos aéreos como marquises, placas, toldos e vegetação à visitação?			
4 – Na calçada em frente ao espaço existe a faixa destinada à travessia de via pública por pedestre com rebaixamento de meio-fio e rampa?			
5 – Há cota de estacionamento 2% das vagas para PCDs?			
6 – Existem profissionais preparados ao atendimento ao perfil PCDs?			
7 – Existe alarme sonoro no interior dos banheiros?			
8 – Existe Cardápio em Braille impresso e (ou) digitalizado/QRCODE?			
9 – As maçanetas são do tipo alavanca com altura entre 0,80m e 1,10m?			
10 – O banheiro tem barras de apoio com dimensões e disposição conforme NBR 9050/2020?			

11 – Existe o Símbolo Internacional Acessibilidade (SIA) no estacionamento?			
11.1 – Existe o Símbolo Internacional Acessibilidade (SIA) no banheiro?			
11.2 – O Símbolo Internacional Acessibilidade (SIA) existente é para usuário de cadeira de rodas tão somente?			
12 – Existe rampa de acesso?			
12.1 – A inclinação máxima da rampa é de 8,33%?			
13 – As pessoas com necessidades específicas encontram barreiras à visitação em geral?			
14 – No espaço existem adaptações?			
14.1 – O espaço é de fato acessível?			
12 – Existe no espaço ajuda técnica e (ou) recursos de acessibilidade (cadeiras etc.)?			
16 – Existe no espaço Piso Tátil Alerta e Direcional de acordo a Norma 9050:2020?			
17 – O espaço é certificado com o selo local de Aracaju de acessibilidade?			
18 – O espaço possui a cadeira anfíbia para banho de mar?			
19 – O espaço disponibiliza (Hospedagem):	barra de apoio /box (    ); chuveiro/barra deslizante (    ); desviador/ducha manual (    ); campainha/sinalização p/ emergência sonora/luminosa (    ); TV c/receptores p/legenda oculta/ áudio secundário (    ); telefone c/ tipologia ampliada/amplificador de sinal (    ).		
20 – O espaço possui mobilidade inclusiva com acesso livre?			
21 – A (s) vaga (s) para transporte está localizada (s) no acesso principal do espaço?			
22 – O espaço possui 5% do total de cada peça instalada acessível (Hospedagem)?			
23 – Os banheiros com entrada independente possuem, ao lado da bacia sanitária e do chuveiro, dispositivo de sinalização de emergência?			
24 – Havendo bebedouros, no mínimo um, é acessível?			
25 – Posto de informações tem intérprete de libras?			
26 – Há prioridade de atendimento no espaço para autistas?			
27 – O espelho tem altura (da borda inferior) acima de 0,90m e está instalado com inclinação de 10°?			
28 – Os acessórios (cabide, saboneteira, toalheiro, porta-objetos) atendem à altura entre 0,80m e 1,20m?			
29 – O espaço possui 5% com no mínimo uma mesa com assentos do total, de tipo acessível para todos?			
29.1 – É sinalizada com o SIA?			
30 – No espaço é garantida uma faixa de circulação de 0,90cm entre as mesas e área de manobra para acesso às mesmas?			

\*Formulário adaptado pela autora, usando como referência NBR 9050/2020 e legislação federal em vigor 13.146/2015.



**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E EXTENSÃO  
DEPARTAMENTO DE PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DE MESTRADO  
PROFISSIONAL EM TURISMO**



**APÊNDICE 2 – Cartilha Turismo e Acessibilidade: Proposta de sensibilização para  
trade turístico.**



RITA E TRAJANO EM:

# A IMPORTÂNCIA DO TURISMO ACESSÍVEL



Algumas semanas antes...



Mas chegando lá...

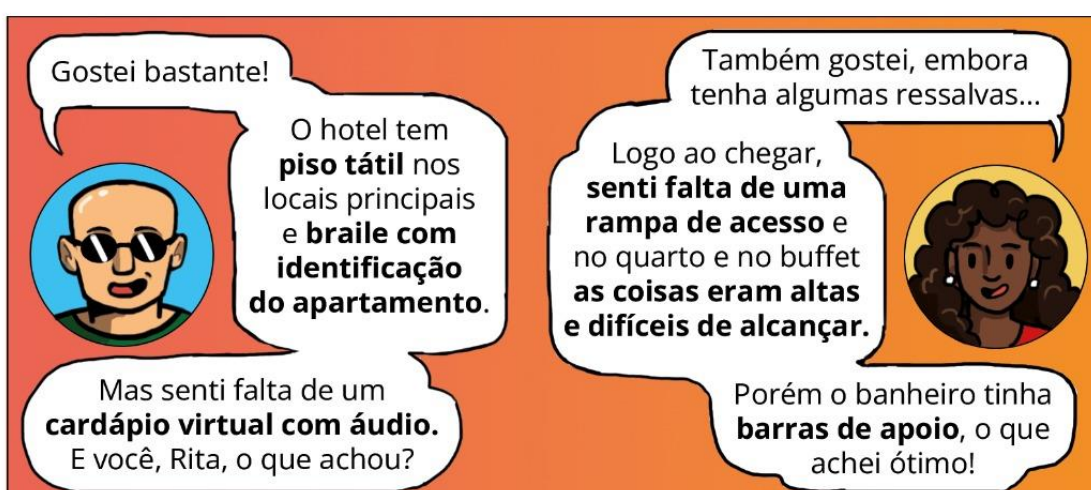


Rita finalmente chega ao seu quarto.





No café da manhã  
do dia seguinte...





Mas você pode continuar aprendendo mais sobre turismo e acessibilidade. Basta **abrir a câmera de seu celular** e apontar para o **QR CODE** ao lado!





**ACESSIBILIDADE PARA TODOS.**

