



UNB

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
BACHARELADO EM TURISMO

Uma cidade boa para o turista é boa para o morador? O caso do Turismo em Socorro/SP

JACQUELINE SALLES LEMES

Brasília – DF

2018

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
BACHARELADO EM TURISMO

**Uma cidade boa para o turista é boa para o morador? O Caso
do Turismo em Socorro/SP**

Jacqueline Salles Lemes

Prof.^a Dr.^a Iara Lucia Gomes Brasileiro

Monografia apresentada ao Centro de Excelência
em Turismo – CET da Universidade de Brasília –
UnB, como requisito à obtenção do grau de
Bacharel em Turismo.

Brasília – DF

2018

SJ19c Salles Lemes, Jacqueline
Uma cidade boa para o turista é boa para o morador? O
Caso do Turismo em Socorro-SP / Jacqueline Salles Lemes;
orientador Iara Lúcia Gomes Brasileiro. -- Brasília, 2018 .
84 p.

Monografia (Graduação - Turismo) -- Universidade de
Brasília, 2018 .

1. Turismo. 2. Acessibilidade. 3. Impactos
socioeconômicos . 4. Turismo de Aventura. 5. Socorro-SP. I.
Lúcia Gomes Brasileiro, Iara , orient. II. Título.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
BACHARELADO EM TURISMO

Uma cidade boa para o turista é boa para o morador? O Caso do Turismo em Socorro-SP

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo- CET da Universidade de Brasília – UnB, como requisito à obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

JACQUELINE SALLES LEMES

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Iara Lúcia Gomes Brasileiro (CET/UnB) – Orientadora

Prof.^a Dr.^a Livia Cristina Barros da Silva Wiesinieski (CET/UnB) – Avaliadora Interna

Prof.^a Dr.^a Ivany Câmara Neiva (CET/UnB) – Avaliadora Externa

Prof.^a Dr.^a Donária Coelho Duarte (FUP/UnB) - Suplente

Brasília, 3 de julho de 2018

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar na minha vida, agradeço a Deus por sempre cuidar de mim e me abençoar de forma tremenda com tantas oportunidades nessa vida, mesmo sem eu merecer. Por me capacitar e me dar discernimento para realizar os meus projetos. Agradeço pelo Seu infinito amor.

Aos meus pais, Alfredo Gonçalves Lemes e Celina Salles Lemes por terem me apoiado não só com a graduação, mas em tudo que me proponho a fazer. Por toda a compreensão, carinho e esforços para que eu pudesse estudar. Vocês me ensinam todo dia sobre o amor incondicional, a paciência com o outro e principalmente a força da família. Ao meu irmão, Jeferson Salles Lemes por todo incentivo e por acreditar que sou capaz. Vocês são as pessoas mais importantes nessa vida para mim e eu amo vocês de todo o meu coração.

Aos amigos que ganhei na universidade, Helder Guedes, Letícia Melgaço, Letícia Lira, Lays Pugas, Priscila Gomes, Sarah Andrades, Maria Clara Alcântara, Rafael Valverde, Maysa Alves e Rafaella Paduan. Obrigada pela parceira nesses anos com muitas risadas, viagens, histórias, choros e desabafos e o aprendizado que vocês me passaram. Agradeço também aos amigos que sempre estão ao meu lado, Lucas Rufino, Rafael Rufino, Fernanda Martins, Gustavo Flôr, Daniel Moura e André Moura. Obrigada por todo apoio e incentivo, e por sempre me oferecerem uma palavra amiga quando eu preciso.

Aos professores e colaboradores do Centro de Excelência em Turismo pelo esforço e dedicação ao passar o conhecimento a nós alunos.

A equipe da Coordenação-Geral de Turismo Responsável do Ministério do Turismo por toda ajuda com livros, flexibilidade de horários, compreensão e preocupação nesses meses de pesquisa.

Agradeço a minha orientadora, Iara Brasileiro, por toda paciência e carinho comigo para a realização desse trabalho, pelas conversas que sempre me incentivaram e por acreditar no meu potencial. Você é uma pessoa maravilhosa! Não poderia ter escolhido alguém melhor para minha orientação, você fez toda a diferença para que esse projeto se realizasse.

E por fim, agradeço demais à cidade de Socorro/SP que me recebeu maravilhosamente bem. Obrigada pela hospitalidade, em especial para a Elisa e o Sr. Acácio pela preocupação e pelo cuidado nos dias da realização da pesquisa.

Lista de Figuras

Figura 1: Sistema de Turismo.....	19
Figura 2: Segmentação Turística.....	30
Figura 3: Mapa Geográfico. Localização: Socorro – SP.....	53
Figura 4: Portal das Estâncias de Socorro.....	55
Figura 5: Igreja Matriz – Socorro/SP.....	55
Figura 6: Trabalho e rendimento.....	64

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Porcentagem de Pessoas com Deficiência.....	46
Gráfico 2: Pessoas com Deficiência por grandes regiões.....	47
Gráfico 3: Sexo.....	62
Gráfico 4: Idade.....	62
Gráfico 5: Grau de escolaridade.....	63
Gráfico 6: Renda Familiar.....	63
Gráfico 7: Contato com o Turista.....	66
Gráfico 8: Alterações na cidade.....	67
Gráfico 9: Mudanças positivas do turismo em Socorro.....	68
Gráfico 10: Mudanças negativas do turismo em Socorro.....	71
Gráfico 11: Uso dos atrativos.....	73
Gráfico 12: Motivo de não utilizar os atrativos e equipamentos turísticos.....	74

Lista de Quadros

Quadro 1: Bases para a segmentação de mercado.....	29
Quadro 2: Atividades no ar.....	34
Quadro 3: Atividades na água.....	35
Quadro 4: Atividades na terra.....	35
Quadro 5: Atividade na terra (continuação).....	35

Lista de Abreviaturas e Siglas

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas

AVAPE: Associação para Valorização de Pessoa com Deficiência

ABETA: Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura

CET: Centro de Excelência em Turismo

COMTUR: Conselho Municipal de Turismo

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ONG: Organização Não-Governamental

MTur: Ministério do Turismo

NBR: Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas

SISTUR: Sistema de Turismo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	Erro! Indicador não definido.
DISCURSO SOBRE TURISMO E PLANEJAMENTO	15
1.1 SISTEMA TURÍSTICO	18
1.2 PLANEJAMENTO	21
1.324 IMPACTOS DO TURISMO	24
1.426 HOSPITALIDADE	26
1.527 O QUE É UM SEGMENTO NO TURISMO?	27
1.6 TURISMO DE AVENTURA	32
CAPÍTULO 2: LAZER, INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NO TURISMO	39
2.1 LAZER COMO DIREITO	48
CAPÍTULO 3: METODOLOGIA	51
CAPÍTULO 4: ESTUDO DE CASO: SOCORRO/SP	54
4.1 SURGIMENTO DO TURISMO EM SOCORRO	55
CAPÍTULO 5: DIÁLOGO ENTRE COMUNIDADE LOCAL E O TURISMO	63
CONSIDERAÇÕES FINAIS	79
REFERÊNCIAS	81
APÊNDICE 1 – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA OS GESTORES	83
APÊNDICE 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA A COMUNIDADE LOCAL	85

INTRODUÇÃO

O turismo pode ser analisado de diversas formas; entre elas as vertentes econômica e social, duas concepções que divergem muitas vezes por princípios metodológicos. Essa dualidade será apresentada nesta pesquisa no diálogo entre autores. A importância dessa análise está diretamente relacionada ao como o turismo é planejado e desenvolvido em um destino, visto que essa percepção orienta as ações e projetos do poder público.

Os impactos ocasionados pelo turismo afetam as áreas econômica, social, ambiental e político-institucional podendo ser eles positivos e/ou negativos para o destino receptor e para a comunidade. Desse modo, o planejamento contribui para que esses impactos sejam maximizados quando positivos e minimizados quando negativos. A participação ativa da população nas decisões e ações voltadas ao turismo faz-se necessária para que os benefícios atinjam de forma integral toda a comunidade visando a melhoria da qualidade de vida local, sem a restrição de privilégios a pequenos grupos da sociedade. Entender como funciona o sistema turístico e suas relações com outros setores contribui para a compreensão e desenvolvimento da atividade e suas potencialidades, e, também, para as escolhas dos segmentos que serão promovidos.

Há um bordão bastante conhecido e difundido entre os que trabalham com e no turismo: “a cidade boa para o turista é aquela que é boa para seus moradores/cidadãos”.

A cidade de Socorro-SP foi escolhida para ser objeto de pesquisa devido a seu reconhecimento nacional em projetos de acessibilidade no segmento de turismo de aventura, um diferencial resultante dos investimentos do Ministério do Turismo para que as pessoas com deficiência sejam incluídas e possam usufruir da atividade turística. Por essa razão, a cidade tornou-se destino referência em aventura especial, posicionando o destino como modelo para o mercado nacional em Turismo de Aventura e Acessibilidade.

Esse reconhecimento do MTur forneceu a base para o pressuposto de que o turista, particularmente, aquele com algum tipo de deficiência, seja, de pronto, incluído e beneficiado na cidade de Socorro. A partir daí, surgiu a principal pergunta da pesquisa e que terminou por dar título ao trabalho: Uma cidade boa para o turista é boa para o morador?

Assim, o objetivo geral desta investigação é: identificar impactos socioeconômicos na comunidade de Socorro/SP resultantes das práticas de inclusão e acessibilidade para turistas com deficiência, no segmento de Turismo de Aventura. Para atingir esse objetivo foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- Contextualizar o processo histórico do turismo no destino turístico.
- Compreender os conceitos de inclusão, acessibilidade e Turismo de Aventura.
- Levantar as principais ações feitas no destino para tornar-se referência em acessibilidade.
- Identificar ações de articulação da gestão pública e atores sociais.

É necessário compreender a complexidade do desenvolvimento do turismo e como a atividade pode impactar a comunidade local. Dar oportunidade para a população falar sobre o reflexo das tomadas de decisões pelo poder público e iniciativa privada na implementação do turismo é de extrema importância, pois os moradores são os primeiros a serem atingidos pelas alterações realizadas. Por isso, questionou-se o modo como o turismo vem sendo desenvolvido em Socorro/SP. Todos estão sendo beneficiados? Como o morador é inserido nesse processo? A qualidade de vida da população está melhorando devido aos investimentos no turismo?

Este trabalho está organizado em cinco capítulos. No primeiro apresenta-se a discussão teórica sobre Turismo, sistema turístico, planejamento, impactos socioeconômicos, hospitalidade, segmentação e Turismo de Aventura, para estabelecer os conceitos selecionados e utilizados. Em seguida, o segundo capítulo aborda a importância do turismo inclusivo, ações de acessibilidade e a representatividade das pessoas com deficiência no Brasil. O terceiro capítulo explica a metodologia utilizada para alcançar o objetivo geral e objetivos específicos da pesquisa. O quarto capítulo traz o levantamento histórico e caracterização de Socorro/SP e mostra como o destino tornou-se referência em acessibilidade no segmento de aventura. No quinto e último capítulo são apresentados os resultados e a análise dos dados obtidos a partir das entrevistas *online* e *in loco* com a comunidade e outros atores sociais. Por fim, são mostradas as reflexões conclusivas do trabalho.

DISCURSO SOBRE TURISMO E PLANEJAMENTO

O presente capítulo tem como objetivo apresentar a construção teórica acerca dos conceitos de Turismo, sistema turístico, planejamento, hospitalidade, impactos socioeconômicos, segmentação e Turismo de Aventura na atividade turística.

Um breve olhar sobre o conceito de turismo e de sistema turístico voltado para o planejamento e gestão da atividade, demonstra a importância de uma visão ampla e crítica do desenvolvimento do turismo em um lugar. É evidente que para o progresso do turismo em uma localidade sempre ocorrem transformações culturais, sociais, econômicas e no próprio espaço, para melhor atender a demanda.

A existência de atrativos turísticos naturais não é condição suficiente para que uma determinada localidade desempenhe função turística. Para que isso ocorra, torna-se necessária a requalificação do espaço através de espaços complementares, dotando-se a localidade de infra-estrutura e equipamentos turísticos (FONSECA, 2005, p. 40)

O turismo, marcado pelo consumo de serviços e produtos, gera benefícios e simultaneamente, problemas e conflitos. Diante dessas questões, faz-se necessário discutir, mesmo que de modo sucinto, os impactos socioeconômicos resultantes da atividade turística, a fim de promover um diálogo entre as ideias.

O turismo é interpretado de diversas maneiras por diversos autores, sendo complexos seu significado e concepções. As variações da interpretação sobre o que é turismo modificam de acordo com aspectos sociais, políticos, culturais, psicológicos e econômicos. De acordo com Beni (1990) alguns aspectos em comum são encontrados nessas variações do conceito de turismo, cabendo evidenciá-los para maior compreensão:

- 1. Viagem e descolamento:** esse elemento destaca o movimento, palavra que está conectada ao sentido etimológico do termo *tour* – viagem em circuito, com os descolamentos de ida e volta, necessários para que aconteça a prática turística.
- 2. Permanência fora do domicílio:** a permanência fora da residência habitual é uma variável integrante do conceito de turismo, que, em combinação com duração, solicitação de equipamento receptivo,

comportamento de gastos do turista, entre outras variáveis, são o alicerce para a compreensão do fluxo turístico.

3. **Temporalidade:** elemento conectado à viagem e permanência. Importante para diferenciação entre turista e emigrante.
4. **Sujeito do Turismo:** o homem caracteriza o elemento subjetivo do fenômeno turístico, em que é o centro do processo. Seus desejos e necessidades dão origem às várias atividades econômicas do turismo.
5. **Objeto do turismo:** parte objetiva do fenômeno turístico, representa o equipamento receptivo e a entrega dos serviços para a satisfação do turista, denominada por empresa turística. Nesse entendimento, a empresa turística é complexa e responsável, em sua maioria, pela produção, preparação e distribuição dos bens e serviços turísticos.

Nessa categoria são separados **bens turísticos** que podem ser: materiais (monumentos, museus, galerias de arte, praias e outros) e imateriais (clima, paisagem e outros); imóveis (terrenos, casas, hotéis, museus, galerias e outros) e móveis (produtos artísticos, artesanatos e culturais); duráveis ou perecíveis (produtos gastronômicos e artesanais); de consumo (bens que satisfazem diretamente as necessidades dos turistas) e de capital (os que são utilizados para a produção de outros bens); básicos e complementares e interdependentes; naturais ou artificiais.

Já os **serviços turísticos** são classificados como: receptivos (atividades hoteleiras e extra-hoteleiras); de alimentação; de transporte (da residência à destinação turística e no centro receptor); públicos (administração turística, posto de informações e outros); de recreação e entretenimento na área receptora

6. **Linhas de análise teórica:** nessa perspectiva, o autor considera três linhas de análise. A primeira envolve as empresas que atuam no setor e que se denominam, especificamente, turísticas, operando na transformação da matéria-prima em produto acabado, e outras oferecendo bens e serviços já existentes. A segunda busca definir as relações do turismo com o restante da atividade econômica; ocorre quando há a inserção dos conceitos de distribuição de serviços e distribuição de bens e serviços para o consumidor. A terceira e última

linha de análise teórica proposta por Beni (1990) envolve o turista, procura identificar e estabelecer os condicionantes da viagem e o comportamento do viajante.

Do ponto de vista econômico o turismo é chamado muitas vezes de *indústria*, porém, não se pode esquecer que também é uma atividade cultural conectada ao setor terciário prestando serviço à própria indústria. O rótulo de “indústria do turismo” reduz a atividade turística apenas à dimensão econômica quando ela também é um fenômeno sociocultural (CORIOLANO 2005).

Barreto (1996) concorda que usar o termo *indústria* restringe a atividade turística apenas à transformação do ambiente e da paisagem. Entretanto, existe, sim, uma indústria e serviços vinculados ao turismo, composta pelos bens e serviços turísticos. Ambos exercem efeito multiplicador na economia, com a geração de empregos e impostos, criando uma rede de serviços de apoio de diversas áreas que mobiliza recursos humanos e materiais. Devido a esse efeito multiplicador, o turismo é entendido como um grande investimento e frequentemente visto por essa vertente nas políticas nacionais voltadas ao setor. No entanto, a questão social é tão importante quanto a questão econômica no fenômeno turístico, tornando-se um facilitador de expansão do ser humano por meio do lazer ou do conhecimento de novas culturas.

Apesar da discussão sobre “fenômeno” e/ou “indústria” no campo de estudo do turismo, o termo usado depende da vertente de análise. No Brasil, o próprio Ministério do Turismo aborda o turismo como indústria e no decorrer deste referencial teórico aparecerá essa dualidade de termos.

Em sua dissertação, Moesch (1999) resgata a conceituação proposta por diferentes autores como Beni (1998) que compreende a atividade do turismo como resultado do somatório de recursos naturais do meio ambiente, culturais, sociais e econômicos, com um campo de estudo abrangente, complexo e pluricausal. Krippendorff (ano), por sua vez, interpreta o turismo como um sistema que está envolto nas questões do dia-a-dia. Procurando entender a sociedade industrial, seu ponto de reflexão inicia no cotidiano humano que envolve trabalho, moradia e o lazer. Seu sistema social apresenta a possibilidade de desequilíbrio entre a satisfação do homem e a produção destes bens e sua impactação na natureza.

Para fins deste estudo, o conceito utilizado será o de Boullón (1994) que entende que o sistema turístico não pode ser considerado uma ciência e nem indústria, mas um fenômeno social iniciado a partir do tempo livre e suas demais práticas devido à regulamentação do trabalho pós-revolução industrial.

1.1 SISTEMA TURÍSTICO

Outra ferramenta que auxilia o estudo do turismo é a Teoria Geral dos Sistemas. A partir da década de 1950, diferentes pesquisadores, em diferentes áreas, têm adotado a ideia de *sistemas* proposta pelo biólogo Ludwig von Bertalanffy em 1937 para pesquisas e teorias da biologia. Por esse motivo há diversas referências à "abordagem sistêmica" ou "enfoque de sistemas" nas discussões sobre o turismo. Miller (1965) considera sistema como “[...] um conjunto de unidades com relações entre si”. Esse conjunto de unidades é dependente do estado das outras unidades, pois apresentam propriedades comuns. As suas inter-relações operam seu grau de organização e permitem que assumam a função de um todo (apud BENI, 1990).

Os estudos da epistemologia do turismo evidenciam que o ponto central é o de caráter humano, já que o deslocamento é feito por pessoas e não por mercadorias. Logo, a argumentação sistêmica traz a importância de refletir sobre as inter-relações entre “consumidor-turista” e as comunidades. (BENI, MOESCH, 2015). Além disso, entender as unidades que compõem a atividade turística como um sistema contribui para o planejamento do turismo com políticas de desenvolvimento e ações na área. Como consequência do progresso do turismo, a iniciativa privada e posteriormente o setor público, ordenaram os produtos e serviços ofertados pelo sistema turístico.

Os modelos sistêmicos, a partir da década de 1980, foram adotados em muitos estudos sobre o turismo, principalmente com a preocupação de estabelecer maior transferência de renda entre regiões, ou o chamado desenvolvimento regional pelo turismo. (MOESCH, 2002, p. 4).

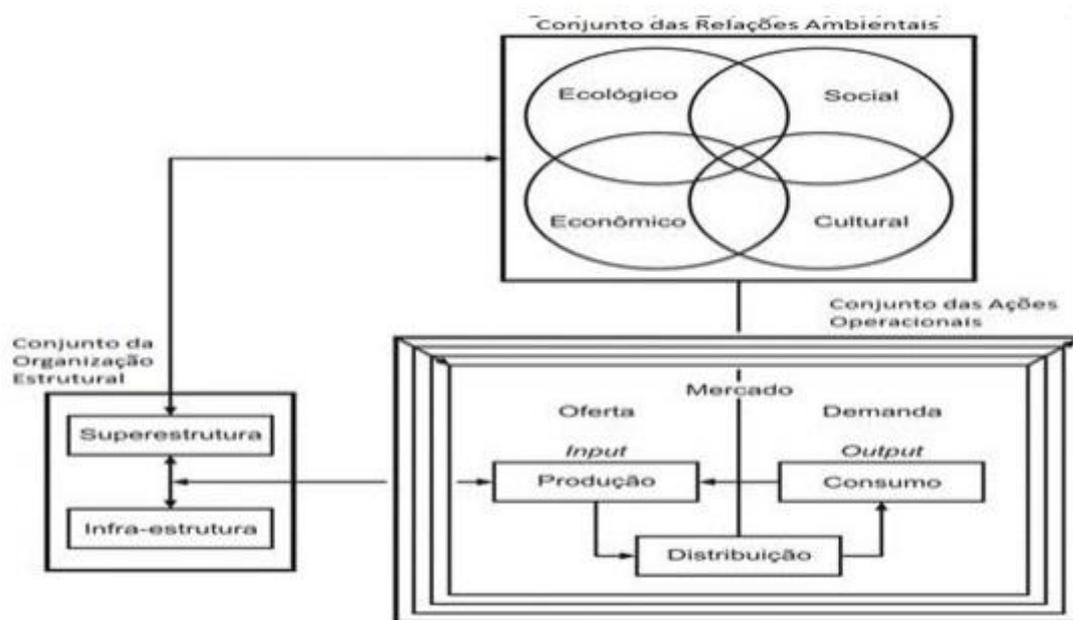
De acordo com Beni (1998) o sistema turístico deve ser aberto e estruturado, o que permite identificar todas as suas características. O autor destaca que o turismo deve ser planejado e estudado de forma holística, contemplando o todo e não separado por partes.

Convém deixar claro que essa análise estrutural é a observação rigorosa e metódica do campo de abrangência da atividade, ou seja, dos elementos

ordenados e inter-relacionados de forma dinâmica que o integram. Assim, essa visão ao mesmo tempo analítica e globalizante, indutiva e dedutiva, resulta na configuração da totalidade do campo de estudo e das suas partes componentes, articuladas entre si, ou, se preferirem, em um sistema. (BENI, 1998, p.19)

O sistema proposto por Beni está representado na Figura 1, a seguir:

Figura 1 - Sistema de Turismo



Fonte: BENI, 1998.

Beni (1998) considera que a análise estrutural trata de uma observação rigorosa e metódica da atividade, e por isso, os elementos devem estar ordenados e inter-relacionados de forma dinâmica. A Teoria Geral de Sistemas aplicado no estudo do turismo como relatado acima, afirma que as interações entre as variáveis de um sistema são tão completas que causa e efeito não podem ser separados, ou seja, uma variável pode ser causa e efeito.

A realidade não permanecerá imóvel. Mas não pode ser desmembrada. Não será possível entender uma célula, a estrutura de um cérebro, a família, uma cultura ou o Turismo se forem isolados de seus contextos. O relacionamento é tudo (BENI, 1998, p. 19)

O Sistema de Turismo pode ser representado e visualizado em três grandes conjuntos: Relações Ambientais, Organização Estrutural e Ações Operacionais, tal

como os seus componentes básicos e suas funções primárias que atuam em seus conjuntos e interagem com a totalidade do sistema. Os componentes dos três conjuntos podem ser considerados subsistemas visto que eles possuem funções próprias e específicas com características individuais. No momento que as funções estão organizadas para explicar e justificar o fenômeno turístico, elas já traçam a estrutura os objetivos do sistema. (BENI, 1998)

Entre os objetivos específicos do SISTUR elencados pelo autor estão:

1. Identificar características e classificar os fatores que determinam as motivações de viagens e a escolha das áreas de destinação turísticos-recreativa
2. Inventariar, de forma estruturada e sistêmica, o potencial de recursos turísticos naturais e culturais do território para a exploração racional da atividade de turismo e recreação.
3. Dimensionar a oferta existente e/ou projetada de transportes e equipamentos, instalações e serviços para o processo de ocupação turístico-recreativa do território.
4. Qualificar e determinar a demanda existente e/ou projetada de bens e serviços turísticos
5. Diagnosticar deficiências, pontos críticos, de estrangulamento e desajustes entre a oferta e a demanda.
6. Permitir a previsão do comportamento do mercado através da análise de tendências
7. Formular diretrizes de reorientação de programas de ação para determinar o planejamento estratégico de desenvolvimento do setor.
8. Planejar e executar o desenvolvimento do produto turístico, mediante a preparação de um plano integral de marketing.
9. Avaliar e executar campanhas de promoção do produto turístico
10. Analisar o significado econômico do turismo e seu efeito multiplicador no desenvolvimento nacional
11. Organizar a atividade de Turismo na estrutura administrativa do setor público.
12. Elaborar a estrutura otimizada do órgão nacional de Turismo.
13. Indicar procedimentos de execução e de controle de gestões setorial e global e políticas ágeis em seus subconjuntos

14. Criar modelos formais e matemáticos das matrizes de relações das funções e operadores

A multidisciplinaridade nos estudos do turismo, por exemplo, oferece métodos qualitativos e quantitativos para análise da gestão pública e privada. Essas análises proporcionam ações para redução de custos, definição de prioridades, alcance e cobrança de resultados que modificam a gestão das ações na implementação de políticas competentes. (BENI, MOESCH, 2015)

1.2 PLANEJAMENTO

Desse modo é evidente a importância do planejamento para a gestão do turismo feita pelo poder público e pelas empresas privadas. O planejamento é um instrumento de ação importante para os governos em todos os níveis, para promover o desenvolvimento econômico em bases sustentáveis.

Considerado como uma das principais atividades econômicas mundiais, o turismo tem sido visto como parte essencial de qualquer processo de desenvolvimento tornando-se componente da qualidade de vida do ser humano, aproximando pessoas e quebrando barreiras raciais e étnicas. Entretanto, existem problemas a serem contornados para não trazerem graves consequências para a localidade e que para serem evitados devem ser submetidos a rigoroso planejamento da atividade com participação ativa dos atores sociais como a comunidade receptora, órgãos administrativos, empresários, visitantes e organizações do terceiro setor. (DIAS, 2008)

Diante dos efeitos gerados pelo turismo, faz-se necessário o planejamento da atividade tanto para maximizar seus efeitos positivos como, principalmente, para reduzir os negativos (IGNARA, 2003). E quando a questão é planejar ações provenientes de qualquer agrupamento humano, precisa-se compreender a complexidade dessa abordagem e aceitar que o planejamento, se entendido como ação governamental, deve atender as expectativas da sociedade como um todo (DIAS, 2008)

O planejamento, gestão dos negócios do turismo e da hospitalidade compõem processos com base em pesquisa e ação, que devem ser guiados tanto na sua produção quanto na avaliação de fatores sociais e econômicos, com o objetivo de contemplar aprimoramentos e contribuições para o setor turístico e da hospitalidade, para melhorar

a qualidade de vida das pessoas e do meio ambiente, em harmonia com outras atividades sociais e econômicas. (DENCKER, 2004)

O propósito do planejamento deve ultrapassar o crescimento econômico baseado no lucro e na restrição de se organizar para atender exclusivamente as necessidades do mercado. O avanço na dimensão social deve favorecer as relações de confiança e solidariedade, comprometimento e reciprocidade, em busca da hospitalidade. Os estudos feitos em universidades podem contribuir para ações de planejamento e para uma maior compreensão da questão social, não sendo apenas reduzidos a determinantes econômicas. Essa visão economicista traduz-se em crescente desigualdade e exclusão social dos dias de hoje. (DENCKER, 2004)

Como muitos outros conceitos, existem diversas variações para a definição do planejamento. Por exemplo, o planejamento pode ser definido como:

La planificación es el resultado de un proceso lógico de pensamiento mediante el cual el ser humano analiza la realidad circundante y establece los medios que le permitirán transformarla de acuerdo con sus intereses y aspiraciones. Resulta así, que la forma adecuada de planificar consiste en analizar objetivamente una realidad y condicionar las acciones al problema. (MOLINA, 1991, p. 51)

Para Molina (1991) mesmo que não existam regras para planejar, podemos descrevê-lo como um processo de pensamento lógico no seu aspecto mais geral. A maneira de formular o planejamento depende da natureza do problema específico, dos recursos disponíveis, de quem irá intervir e suas pretensões, bem como quem serão os afetados. As técnicas utilizadas serão adequadas quando forem capazes de cumprir o esperado. Os erros de uma má implementação podem representar altos custos sociais.

Desse modo, é por meio do planejamento que uma realidade existente alcança um realidade desejada, constituindo-se, portanto, é um instrumento para satisfazer necessidades humanas e sociais. O planejamento deve ser visto como um meio e não como um fim, visando assim, a uma mudança de ordem econômica e social de um povo por intermédio da negociação. Os efeitos das mudanças diferem de um país para outro, de uma região para outra e de uma cidade para outra. (MOLINA, 1991)

Ignarra (2003) considera que planejar significa responder a sete perguntas básicas: o quê? (define o objeto do planejamento); por quê? (define os objetivos, as

justificativas); quem? (define os agentes e destinatários do planejamento); como? (define a metodologia de se fazer, os meios para se alcançar os objetivos) e onde? (define espacialmente a localização daquilo que se quer implantar ou transplantar).

Uma vez que o turismo envolve diferentes setores, seu planejamento exige a participação de diversos atores em todo o processo, que podem não estar territorialmente associados à área planejada. Mediante o seu efeito multiplicador na economia, o turismo envolve amplos segmentos que estão relacionados à atividade até mesmo de forma indireta. A possibilidade de participação oportuniza a integração de investidores, desde os pequenos até grandes organizações não governamentais, proprietários de casa de temporada, entre outros. Diante disso, a discussão acerca da participação no planejamento turístico é estender a nossa percepção do conceito e agregar vários atores que irão constituir-se durante os projetos e programas do Plano de Desenvolvimento Turístico (DIAS, 2008).

Esse autor afirma, ainda, que a necessidade da participação da comunidade como parte do planejamento é evidente. O impasse inicia com a discussão sobre quais são as formas de participação da população. Como mecanismo de desenvolvimento, o planejamento intervém na vida das pessoas visto que orienta para alcançar um futuro desejado, já pré-estabelecido. Por isso, as escolhas e decisões devem ser democráticas e compartilhadas com a comunidade. A Constituição Federal do Brasil estabelece meios de democracia direta, através de referendos e plebiscitos, por exemplo. Ferramentas que podem ser usados em vários níveis de articulação do planejamento.

Dencker (2004) considera que não existe uma cultura de participação no Brasil porque as pessoas não sentem responsabilidade pelo que acontece em seu entorno. É, certamente, uma afirmação bastante forte e pessoal. Poderíamos deduzir a partir dessas afirmações da autora, que o brasileiro entende que apesar de suas ações e opiniões, as decisões finais estão no poder de cúpulas de interesse, o que transformaria a maioria da população em mera espectadora de todo o processo ou que não há envolvimento e nem interesse em participar de um processo em que não se acredita. Nessa perspectiva, a postura dos executores pelo processo participativo busca ajustar as propostas da comunidade em modelos que já existem, reforçando a apatia da população. Assim, projetos e propostas são elaborados sem representatividade e nem apoio daqueles que deveriam estar envolvidos.

Ainda segundo Dencker (2004) é fundamental repensar as formas de ação política para bases democráticas com o objetivo de ultrapassar o conformismo, assim utilizando formas inovadoras de interação e comunicação com as comunidades e delas com os gestores públicos. A ideia de ouvir a população somente em épocas eleitorais, deixa as políticas em círculos exclusivos, com caráter privativo.

1.3 IMPACTOS DO TURISMO

Segundo Dias (2000) a ausência de planejamento ou à sua insuficiência na implementação de projetos turísticos é um problema que continua de maneira significativa no Brasil. De modo geral, os problemas causados direta ou indiretamente pelo turismo, são de algum “crivo” da gestão pública que, na possibilidade de gerar recursos a curto prazo, não vê os prejuízos que podem ocorrer a médio e longo prazos. O grande fluxo de viajantes pelo mundo gera impactos positivos e negativos na economia, modificando e influenciando diretamente diversos segmentos econômicos, setores de transporte, construção, obras públicas, lazer, entretenimento, entre outros. De forma indireta, a sociedade também é afetada. Devido à geração de renda que alimenta outras atividades, muitos produtos que são gerados para os turistas acabam contribuindo para o desenvolvimento de outros setores.

A consciência da proteção e conservação do patrimônio natural e cultural está cada vez mais exigente na transformação do turismo, assim como o saneamento básico e qualidade de vida dos moradores. A qualidade de vida pode ser entendida na maneira de viver bem – e não de acumular bens –, de modo que os moradores possam receber os turistas sem maiores constrangimentos. Conseqüentemente, a gestão das cidades deve assumir princípios de qualidade, igualdade e sustentabilidade, atendendo os visitantes de forma personalizada e respeitando os diferentes gostos (CORIOLANO, 2005).

É necessário que os planejadores tenham essa sensibilidade do turismo e que levem em consideração eventuais problemas, porque o planejamento para curto prazo pode conter armadilhas. O foco na captação de fluxo turístico pode causar uma ilusão de sucesso porque em primeiro instante apresenta uma ótima captação de recurso. Acontece que os atrativos, instalações e equipamentos possuem determinada capacidade de carga e quando é ultrapassada, pode ocorrer a deterioração do produto turístico ofertado. O resultado dessa deterioração repercute nas futuras vindas de turistas, que

evitarão o destino degradado por não atenderem suas expectativas. Essa degradação pode ser social, cultural, ambiental, entre outras.

Os meios de comunicação de grande escala como jornais e revistas indicam que praticamente existe um consenso sobre o turismo ser uma fonte inesgotável de oportunidades e de fácil desenvolvimento em várias localidades. Com um nível baixo de investimento e com grande potencial para a geração de emprego, o turismo parece uma fórmula milagrosa com a capacidade de superar problemas econômicos de diversas regiões e isso vai se afirmando ano após ano, previsão após previsão, governo após governo. No Brasil, um país com grandes riquezas naturais, essas possibilidades seriam ainda maiores. Contudo, apesar dos registros de degradação ambiental, problemas sociais e econômicos, suas possibilidades são exaltadas sem abalo. Além disto, existe uma aparente contradição entre desenvolvimento e sustentabilidade, decorrente do equívoco entre crescimento econômico e desenvolvimento do turismo ou de qualquer outra atividade de âmbito econômico, assim submetendo ações do setor a influência de caráter técnico operacionais (DENCKER, 2004)

Apesar do turismo, na vertente de prática social, ter iniciado seu desenvolvimento no século XIX, somente a partir da década de 1950, transformou-se em uma atividade de massa, significativa em termos socioeconômicos e culturais (MOESCH, 1999). A atividade turística tem grande importância no desenvolvimento socioeconômico e grande poder de redistribuir espacialmente a renda porque os emissores de turistas são países ricos e os destinos receptores nem sempre o são. Com mão-de-obra intensiva, a atividade pode trazer contribuições para a redução do desemprego estrutural e benefícios como desenvolvimento da infraestrutura, que auxilia o comércio e as indústrias locais, além de proporcionar equipamentos turísticos e recreacionais para serem utilizadas também pela população local, assim melhorando as condições de vida da população. (IGNARRA, 2003)

A visão desordenada da atividade turística com resultados em curto prazo justifica em parte a dificuldade do planejamento do turismo no Brasil, pois a atividade em um curto período de tempo pode permitir o crescimento econômico com a geração de empregos e solução para problemas ambientais, demonstrando para os planejadores uma opção agradável para impulsionar a geração de renda e obtenção de divisas. (DENCKER, 2004).

1.4 HOSPITALIDADE

A criação de roteiros turísticos que evidenciam as cidades que tem prioridades as esferas ambientais, culturais, educacionais e tecnológicos para que os seus cidadãos tenham qualidade de vida são justificáveis, o que já é um chavão “a cidade boa para o turista seria aquela que é boa para seus cidadãos”, o que também tem sido ligado a hospitalidade ao receber (GASTAL, MOESCH, 2007).

De acordo com Pelizzer (2004) a hospitalidade do turismo receptivo interiorano destaca-se pela espontaneidade. A população do interior está cada vez com uma hospitalidade qualitativa que permite que o turismo desenvolva de forma especializada e segmentada, o que requer maior qualidade e proximidade no atendimento.

Para o autor há uma preocupação com a exploração e desenvolvimento desordenado da atividade turística nas cidades de interior, assim como os seus impactos socioculturais. À vista disso, para promover a gestão do turismo faz-se necessário um planejamento específico para o setor, que observe questões e temas da percepção da comunidade local em relação aos turistas ou visitantes, pois em médio prazo, a sua ausência pode ocasionar graves conflitos entre comunidade e turistas. O município que adota o turismo como alternativa para seu desenvolvimento, sofre mudanças socioculturais que devem ser compreendidas e superadas em conjunto com os residentes como componentes presentes/atuentes no processo. E, para que haja efetividade da atividade, o planejamento e a gestão do setor turístico não podem restringir-se a pontos operacionais e formais. Deve existir participação, envolvimento e comprometimento da população no núcleo receptivo para estar dentro dos padrões condizentes da hospitalidade (PELIZZER, 2004)

Ainda de acordo com Pelizzer (2004), a força do turismo que o interior de São Paulo tem para a geração de renda, origina investimentos e promoção de eventos de características locais, regionais, nacionais ou, até mesmo, internacionais.

Sua localização e condições de infra-estrutura de acesso, comunicações, sistema viário, potencialidades naturais, folclóricas, culturais, gastronômicos, lazer/entretenimento, esportivas e termas, além do turismo religioso, o tornam competitivo e hospitaleiro. Os eventos esportivos, culturais, gastronômicos, artísticos, musicais e de agro-flora e agropecuária reforçam o Estado de São Paulo como um “peso” pesado na indústria de viagens” (PELIZZER, 2004, p. 46)

O interior do Estado de São Paulo destaca-se por sua diversidade, infraestrutura de qualidade e proximidade com o maior pólo emissivo do país, a capital São Paulo. Contudo, a hospitalidade é algo que precisa ser aprimorado e conduzido de forma adequada, não tendo em vista meramente a formatação de novos produtos turísticos, mas a construção inovadora de relações sociais com o objetivo de trazer uma convivência solidária entre diferentes comunidades (PELIZZER, 2004)

Um dos motivos para hostilidades nas comunidades em relação ao turismo é a falta de sensibilização das autoridades municipais sobre o vínculo do turismo com as necessidades da comunidade local. Para o desenvolvimento harmonioso do turismo com as demandas locais, a população deve estar a par do processo e participar das decisões pertinentes ao turismo receptivo, como uma possibilidade de desenvolvimento econômico, social, político e cultural, dado que, a comunidade acaba usufruindo e beneficiando-se dos investimentos no turismo, como a criação de equipamentos e melhorias para os visitantes (PELIZZER, 2004)

Compete ao Estado elaborar políticas que promovam a educação e a disseminação de informações, que criem as condições necessárias ao desenvolvimento do turismo localmente adequado, promovendo respeito mútuo entre residentes e turistas e permitindo a participação das comunidades locais nas decisões do governo, por meio de programas de inserção. (DENCKER, 2004, p. 22)

Para que ocorra qualidade turística demanda-se capacitação e educação da comunidade, reconhecimento e conservação do patrimônio na melhoria da imagem urbana, relação entre os diferentes espaços que serão orientados por uma política de planejamento e uma gestão que envolva empresários, trabalhadores e turistas com atenção nas necessidades de todos de forma igualitária (DENCKER, 2004).

1.5 O QUE É UM SEGMENTO NO TURISMO?

A segmentação turística surge para definir e atender nichos específicos de consumidores com o objetivo do desenvolvimento eficaz dos destinos receptivos. Compreende-se que essa seja uma ferramenta preciosa de *marketing* para governos e profissionais do setor de viagens, como forma de definir grande parte do fluxo turístico. (NETTO, ANSARAH, 2009)

Esses segmentos de consumo são vistos pelo Ministério do Turismo como oportunidades de valorização da diversidade e particularidades do Brasil. Desse modo, a segmentação propõe estratégias para estruturação e comercialização dos destinos, bem como roteiros turísticos brasileiros. É necessário um alto conhecimento sobre as características do destino, como a oferta (atrativos, infraestrutura, serviços e produtos turísticos) e a demanda (as especificidades dos grupos de turistas que já o visitam ou que virão a visitá-lo). Assim, o destino que promover maior qualificação ou aperfeiçoamento e compreender os anseios da demanda terá mais facilidade de inserção, posicionamento ou reposicionamento no mercado. (BRASIL, 2010)

O MTur em seu caderno de orientações sobre segmentação turística, lançado em 2010, traz o trabalho entre o poder público, iniciativa privada e sociedade civil sobre a Segmentação do Turismo e o Mercado com o propósito de disseminar informações atualizadas para aqueles que atuam no desenvolvimento da promoção e comercialização dos destinos turísticos. Dessa maneira, o MTur aborda a segmentação como uma forma de organizar o turismo com a finalidade de planejamento, gestão e mercado. Com base na identificação da oferta e características da demanda, os segmentos turísticos podem ser estabelecidos. (BRASIL, 2010)

Os critérios para a segmentação e definição dos nichos específicos de consumidores podem se basear no objetivo da viagem (lazer, férias, negócios, visita a amigos e parentes, etc.); demografia (sexo, idade, classe, renda, profissão, religião, raça, ocupação, tamanho da família); região geográfica (região de origem, país, clima, população; densidade (dados que podem ser comparados às características do destino emissor) psicográficos e psicossociais (atitudes socioculturais, opiniões, personalidade, religião e fé, opiniões em relação ao meio ambiente, postura política, hábitos culturais e de entretenimento); estilo de vida (*status*, propensão ao consumo, etc.) e benefícios buscados pelos turistas (tranquilidade, refrescar-se, compras, boa comida, etc.) (Fig.2).

Quadro 1: Bases para a segmentação de mercado

Geográfica	Demográfica e Socioeconômica	Psicográficas (de ordem psicológica)	Padrões de Comportamento	Padrões de consumo e predisposição do consumidor
<ul style="list-style-type: none"> • Fronteiras políticas • Climas • Fronteiras populacionais 	<ul style="list-style-type: none"> • Gênero • Idade • Estado Civil • Composição familiar • Ciclo de vida • Ocupação • Educação • Renda 	<ul style="list-style-type: none"> • Estilo de vida • Atividades • Características de personalidade • Preferências 	<ul style="list-style-type: none"> • Momento das compras, impulso ou preferência or marcas • Número de unidades compradas • Frequência de compras • Hábitos em relação à mídia 	<ul style="list-style-type: none"> • Frequência de uso – muito uso versus pouco • Ocasião • Fidelidade à marca • Propriedade de outros produtos • Conhecimento do produto • Benefícios buscados

Fonte: MTur, 2010

A pretensão das empresas e dos governos em atingir de forma mais eficaz e confiável o turista faz com que surjam os segmentos de mercado turístico. Uma vez que é quase impossível um destino turístico abranger todos os públicos, a segmentação é o meio que auxilia atingir o público desejado. (NETTO, ANSARAH, 2009)

De acordo com Netto e Ansarah (2009) a segmentação turística fundamenta-se na ideia de que a demanda turística raramente é distribuída de forma igualitária entre as pessoas de uma população. O habitual é ver uma população mais privilegiada tendo uma facilidade maior a consumir turismo do que a população menos privilegiada.

As políticas públicas de turismo, assim como a segmentação do turismo têm como atribuição inicial a redução da pobreza e a inclusão social. Portanto, é necessário um trabalho coletivo para promover os produtos turísticos nacionais e introduzi-los no mercado internacional, contribuindo para melhorar as condições de vida do país. (BRASIL, 2010)

O foco em esforços em uma mesma direção auxilia na formação da imagem do destino junto aos turistas e adequa os serviços para os grupos-alvos, desenvolvendo assim atributos para atender as necessidades específicas de cada grupo. Desse modo, é necessário delinear a mensagem mais apropriada aos meios de comunicação adequados para atingir o público-alvo, além de canais de distribuição certos para o turista.

Primeiramente, para a escolha de um determinado segmento, verifica-se a vocação turística do destino de acordo com suas características naturais, culturais e de entretenimento. Para posteriormente, focar nos princípios de *marketing* e captação de recursos.

Em 2006, o Ministério do Turismo definiu os segmentos estratégicos para o desenvolvimento no Brasil (Fig. 3):

Figura 2: Segmentação turística



Fonte: MTur, 2010

Vale lembrar que as pessoas, como seres sociais multifacetados, estão sujeitas a variações e não a enquadramentos rígidos. Assim, as tipologias constituem somente uma ferramenta epistemológica que os pesquisadores e os profissionais de *marketing* utilizam conforme a sua necessidade. Por exemplo, os turistas não se dedicam unicamente à cultura ou a contemplar belezas naturais. Eles podem se dedicar a usufruir do atrativo principal, mas também utilizam outros tipos de turismo. (NETTO, ANSARAH, 2009)

Tendo em vista o desenvolvimento econômico e os impactos positivos e negativos causados pelo turismo nas comunidades, a construção do turismo deve ser planejada e criada com a incorporação dessas práticas pressupondo a harmonia entre o meio ambiente e as culturas locais, de forma a garantir que a região turística seja beneficiada no processo de desenvolvimento e não apenas espectadora do processo. Os princípios da sustentabilidade turística adotados pelo Ministério do Turismo são ambiental, sociocultural, econômica e político-institucional, o que reforça a necessidade do planejamento de desenvolvimento turístico com decisões corretas na criação e promoção dos produtos turísticos de forma sustentável (BRASIL, 2010).

Barreto (1996) admite que para cada segmento de turismo, quanto mais específico e profissional for o planejamento, os benefícios serão mais completos tanto para o consumidor quanto para o estudo do turismo local. O segmento que será

abordado nesse trabalho será o Turismo de Aventura, o segmento com maior notoriedade na cidade de Socorro-SP devido sua particularidade com acessibilidade as pessoas com deficiência.

1.6 TURISMO DE AVENTURA

Assim como exposto anteriormente, o entendimento dominante sobre turismo é de que seja é uma forma de lazer que inclui viagem e pernoite. A palavra “aventura” é acompanhada de várias termos, imagens e associações à simples alusão do termo, por isso a imaginação e a emoção são atributos inquestionáveis da experiência de aventura. Além do mais a aventura tem grande visibilidade no mercado do turismo mundial com o seu cunho inovador (SWARBROOKE, 2003).

O autor ainda afirma que entre as pessoas que praticam o turismo de aventura há uma expectativa de benefício ou recompensa próprios da sua experiência. Para participar de atividades de aventura não existe imposição ou repressão e por isso as aventuras, em sua maioria, são ordenadas e motivadas por valores pessoais. A sensação de esforço ou limites alcançados é, muitas vezes, já aceitável pelo participante pois como dito antes, já se cria uma expectativa devido as associações ao termo “aventura”. O objetivo da experiência pode ser algo imaterial como um sentimento de vitória, ou de extrema agitação, não havendo uma meta ou missão original como obstáculo para alcançar essa sensação de compensação.

Logo, a participação na aventura acontece de forma voluntária e nela os participantes dispõem-se a acreditar que estão indo em direção ao desconhecido, “local” onde enfrentarão desafios e irão conseguir alguma recompensa preciosa como consequência da experiência. O autor ainda reforça que o conceito de aventura é algo pessoal com base mais nas percepções mentais e emocionais das pessoas que nas suas capacidades físicas

Além desses fatores, a convicção que o turismo de aventura é exclusivamente para pessoa do mercado jovem não é uma verdade. Os turistas que praticam esse segmento representam uma parcela bem mais ampla da população que o previsto. Dessa maneira, a motivação para a prática da atividade de aventura está mais relacionada ao estilo de vida das pessoas do que à sua idade. Em virtude do perfil diverso, os turistas visam a aventura para atender múltiplas motivações. As sensações de risco, escapismo,

entusiasmo, socialização, autoconsciência e auto realização causadas pelas atividades oferecidas pelo turismo de aventura fazem com que os turistas alcancem a grande euforia das férias (SWARBROOKE, 2003).

Em pesquisa com ABETA¹ e MTur em 2009 foi realizada uma pesquisa sobre o perfil do turista pois apontar um único perfil para o segmento de Turismo de Aventura é complexo, devido os diferentes produtos de aventura oferecidos que atraem públicos distintos. Em resumo, os elementos em comum apresentados são o apreço pela emoção, pelo desafio e novas experiências. Com base nesse pressuposto, um turista que viaja com outras motivações sem ser o de aventura, como o turismo cultural ou sol e praia, também podem realizar atividades voltadas ao turismo de aventura (BRASIL, 2010)

A história do Turismo de Aventura no Brasil começa na década de 1980 com reflexões considerando somente as possibilidades econômicas, a experiência do turista no meio natural, e a relação de elementos de risco de participação controlada do turista. Somente no final da década de 1990, começaram a ser produzidos no Brasil, equipamentos para atividades na natureza: capacetes, caiaques infláveis, cordas, entre outros. Um marco importante para esse segmento ocorreu em 1999 com a *Adventure Sports Fair*, primeira feira de Turismo de Aventura, realizada em São Paulo. O resultado possibilitou um maior conhecimento e promoção do segmento turístico, além da formação de algumas associações. (BRASIL, 2010)

A partir desse evento, houve maior interesse pelo segmento, no qual operadoras de ecoturismo começaram a se utilizar de equipamentos e recursos humanos para atender o novo mercado; as associações esportivas desenvolveram-se trazendo para si uma parte da demanda de apoio e orientações aos participantes, e os municípios procuraram formas de regularizar a prática das atividades e organizar os segmentos (BRASIL, 2005)

Na oficina de elaboração do Plano Nacional de Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Aventura, realizada em Caeté, Minas Gerais, em 2001, surge o primeiro conceito de Turismo de Aventura no Brasil. Em 2003, o debate para o marco regulatório do segmento é realizado pelo Ministério do Turismo. Formulou-se, assim, um diagnóstico, por meio do levantamento de informações sobre ações nacionais e

¹ Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura.

internacionais sobre o Turismo de Aventura com o objetivo de identificar experiências, certificação e regulamentação para, de fato, definir o conceito do segmento. (BRASIL, 2010)

De acordo com o Ministério do Turismo, o Turismo de Aventura “compreende os movimentos turísticos decorrentes de práticas de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo”. O próprio órgão julga o conceito simples, porém traz uma compreensão integral da definição. Para não ocorrer duplas interpretações foram desmembrados os conceitos de movimentos turísticos, atividades de aventura, e caráter recreativo e não competitivo.

Os movimentos turísticos englobam todos os setores da atividade turística, sendo eles, hospedagem, alimentação, transporte, recepção e condução de turistas, recreação e entretenimento, operação e agenciamento turístico e outras atividades pertinentes ao turismo (BRASIL, 2010)

São entendidos como movimentos turísticos os deslocamentos e estadias que presumem a efetivação de atividades consideradas turísticas. No caso do Turismo de Aventura, são geradas pela realização de atividades de aventura que dão consistência a esse segmento, envolvendo a oferta de serviços, equipamentos e produtos. (BRASIL, 2010, p.14)

Já as atividades de aventura trazem experiências físicas e sensoriais em sua realização, de forma recreativa, além de proporcionar sensações de liberdade, prazer e superação. São:

Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos (ABNT NBR 15500)

A diferença entre Turismo de Aventura e o Turismo de Esporte está no caráter recreativo e não competitivo na prática de aventura que as modalidades de esportes possuem, pois envolvem competições. Mesmo que as atividades turísticas de aventura possuam origem nos esportes de aventura, para os turistas o segmento é comercializado por seu caráter recreativo.

No documento oficial do MTur, as atividades listadas abaixo, como atrativo principal, caracterizam o segmento de Turismo de Aventura e elas podem acontecer em vários tipos de espaço: natural, construído, rural, urbano, em área protegida ou não. E

também com duas alternativas de perspectivas, uma como responsabilidade individual quando não tem mediação de prestadores de serviços turísticos e a outra vertente como responsabilidade solidária, quando as atividades são conduzidas por prestadores de serviços de operação de agências de turismo que dependem da orientação de profissionais qualificados e de equipamentos e técnicas oferecidas.

Os quadros (2, 3, 4 e 5) abaixo apresentam as atividades mais conhecidas pelo mercado e que utilizam os elementos da natureza (terra, água e ar), entendendo-se que as atividades podem envolver mais de um elemento ao mesmo tempo e em diversos ambientes (fechados, ao ar livre, espaços naturais ou construídos).

Quadro 2 : Atividades no ar.

Atividade	Descrição
Balonismo	Atividade aérea feita em um balão de material anti-inflamável aquecido com chamas de gás propano, que depende de um piloto. ⁹
Paraquedismo	Salto em queda livre com o uso de pára-quedas aberto para aterrissagem, normalmente a partir de um avião. Como atividade de Turismo de Aventura, é caracterizado pelo salto duplo.
Voo Livre (Asa Delta ou Parapente)	Atividade com uso de uma estrutura rígida que é manobrada com o deslocamento do peso do corpo do piloto ou por superfícies aerodinâmicas móveis (asa delta), ou até por ausência de estrutura rígida como cabos e outros dispositivos (parapente). ¹⁰

Fonte: MTur, 2010

Quadro 3: Atividades na água

Atividade	Descrição
Bóia-cross	Atividade praticada em um minibote inflável, onde a pessoa se posiciona de bruços para descer o rio, com a cabeça na extremidade frontal da bóia e os pés na parte final da bóia, já praticamente na água. Também conhecida como <i>acqua-ride</i> .
Canoagem	Atividade praticada em canoas e caiaques, indistintamente, em mar, rios, lagos, águas calmas ou agitadas.
<i>Duck</i>	Descida de rios com corredeiras utilizando botes infláveis e remos, com capacidade para até duas pessoas.
Flutuação / <i>Snorkeling</i>	Atividade de flutuação em ambientes aquáticos, com o uso de máscara e <i>snorkel</i> , em que o praticante tem contato direto com a natureza, observando rochas, animais e plantas aquáticas. Usualmente utilizam-se coletes salvavidas.
Kitesurfe	Atividade que utiliza uma prancha fixada aos pés e uma pipa de tração com estrutura inflável, possibilitando deslizar sobre a superfície da água e, ao mesmo tempo, alçar voos executados sobre superfícies aquáticas, com ventos fracos ou fortes.
Mergulho autônomo turístico	Produto turístico em que a atividade principal é o mergulho autônomo e o praticante não é necessariamente um mergulhador qualificado.
<i>Rafting</i>	Descida de rios com corredeiras utilizando botes infláveis.
Windsurfe	Atividade praticada em ambientes aquáticos, também denominada prancha a vela, que se serve, basicamente, de técnicas do surfe e da vela.

Fonte: MTur, 2010

Quadro 4: Atividades na terra

Atividade	Descrição
Arvorismo	Locomoção por percurso em altura instalado em árvores ou em outras estruturas.
<i>Bungee jump</i>	Atividade em que uma pessoa se desloca em queda livre, limitada pelo amortecimento mediante a conexão a um elástico. O elástico é desenvolvido especificamente para a atividade.
Cachoeirismo	Descida em quedas d'água, seguindo ou não o curso d'água, utilizando técnicas verticais.
Canionismo	Descida em cursos d'água, usualmente em cânions, sem embarcação, com transposição de obstáculos aquáticos ou verticais. O curso d'água pode ser intermitente.
Caminhada	Percurso a pé em itinerário predefinido.
Caminhada (sem pernoite)	Caminhada de um dia. Também conhecida por <i>hiking</i> .
Caminhada de longo curso	Caminhada em ambientes naturais, que envolve pernoite. O pernoite pode ser realizado em locais diversos, como acampamentos, pousadas, fazendas, bivaques, entre outros. Também conhecida por <i>trekking</i> .
Cavalgadas	Percurso em vias convencionais e não convencionais em montaria, também tratadas de Turismo Equestre.
Cicloturismo	Atividade de turismo que tem como elemento principal a realização de percursos com o uso de bicicleta, que pode envolver pernoite.

Fonte: MTur, 2010

Quadro 5: Atividades na terra. (Continuação)

Atividade	Descrição
Espeleoturismo	Atividades desenvolvidas em cavernas, oferecidas comercialmente, em caráter recreativo e de finalidade turística.
Espeleoturismo vertical	Espeleoturismo de Aventura que utiliza técnicas verticais. ⁷
Escalada	Ascensão de montanhas, paredes ou blocos rochosos, com aplicação de técnicas e utilização de equipamentos específicos.
Montanhismo	Atividade de caminhada ou escalada praticada em ambiente de montanha.
Turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues	Atividade de turismo que tem como elemento principal a realização de percursos em vias não-convencionais com veículos automotores. O percurso pode incluir trechos em vias convencionais.
Tirolesa	Produto que a atividade principal é o deslizamento do cliente em uma linha aérea ligando dois pontos afastados na horizontal ou em desnível, utilizando procedimentos e equipamentos específicos.

Fonte: MTur, 2010

O segmento de Turismo de Aventura varia em diversos aspectos dependendo dos territórios em que as atividades ocorrem, dos equipamentos utilizados e das habilidades

e técnicas exigidas, e conforme os riscos que podem envolver. Essas atividades induz que necessita de um esforço ou risco a serem assumidos, que são de intensidades variáveis em concordância com a exigência de cada atividade e a aptidão física e psicológica do turista que irá realizar as atividades listadas. (BRASIL, 2010)

Por esses motivos, o Turismo de Aventura requer um tratamento especial, pois necessita de aspectos relacionados à segurança. Alguns meios usados para a operação do segmento são os regulamentos, processos de certificação estabelecidos principalmente pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), além de outros instrumentos específicos.

Entre os impactos econômicos positivos do turismo de aventura estão: injeção de dinheiro na economia local; geração de empregos diretos e indiretos; geração de renda de impostos para os governos federal e local, além de oportunidades para o desenvolvimento de pequenas e médias empresas e de negócios familiares. Quanto aos impactos negativos, a sazonalidade da demanda pode levar a uma subutilização da infraestrutura. Os investimentos de dinheiro em instalações de turismo de aventura e não em outros setores como saúde, educação, por exemplo, podem fazer algumas economias de países em desenvolvimento serem excessivamente dependentes do turismo de aventura (SWARBROOKE, 2003).

Geralmente, o impacto econômico em muitos destinos turísticos aparenta ser positivo, principalmente em países em desenvolvimento, onde a indústria internacional é dominante. Esse reflexo não se restringe aos destinos, mas também aos fornecedores de equipamentos para as atividades que correspondem a um setor da economia importante, visto que alguns equipamentos e acessórios podem ter um custo elevado. Esses fornecedores que, muitas vezes, não estão localizados no local de realização dessas atividades são capazes de gerar muitos dólares para a economia nacional da indústria do segmento de aventura. (SWARBROOKE, 2003)

Para os impactos sociais, a diferença econômica entre turistas e a população local acrescido de culturas que se divergem, podem ocasionar problemas e impactos negativos, como por exemplo, o modo ofensivo que os turistas podem se comportar com a população local, introdução de “maus hábitos” na comunidade como o uso de drogas, a imitação de hábitos do turista pelos jovens locais podem causar tensões familiares,

além da ostentação dos turistas de aventura podem estimular um aumento da criminalidade. (SWARBROOKE, 2003)

O autor ainda ressalta que apesar disso, os impactos também podem ser positivos sobre o destino. Existem turistas que usam suas férias para trabalhos voluntários em outros países com objetivo de realizar projetos de preservação e/ou assistência. Além disso, o crescimento da atividade turística traz a possibilidade de aprimorar a educação da comunidade local e a oferta de empregos. Outro ponto positivo é a promoção e desenvolvimentos de pequenos negócios tendo como proprietários os próprios residentes.

É evidente que os impactos sociais e econômicos podem ser tanto positivos quanto negativos, afetando assim áreas urbanas ou rurais, no entanto, Barreto (2003) observa que os impactos normalmente são mais evidentes nas áreas rurais e nas zonas de florestas do que nas áreas urbanas. O autor ainda acrescenta que muitos especialistas classificam o turismo de aventura como um segmento turístico de impacto negativo relativamente baixo porque, em comparação ao turismo de massa, é praticado em menor escala. Entretanto, essa interpretação está aberta a questionamentos, pois o turismo de aventura também envolve pessoas que viajam para destinos desconhecidos e ingressam em ambiente instáveis ou em comunidades que são socialmente vulneráveis, além da tendência desses destinos adotarem o turismo de massa futuramente através do *marketing* e promoção do destino.

Outra preocupação citada pelo autor relaciona-se ao risco do turismo de aventura tornar-se insustentável dado que os recursos utilizados por esse tipo de turismo serem as paisagens, biodiversidade e a cultura, recursos que são vulneráveis à degradação por uso excessivo. SWARBROOKE (2003) ainda afirma que é necessária maior compreensão dos impactos resultantes do turismo de aventura para administrar seu desenvolvimento de forma mais duradora.

CAPÍTULO 2: LAZER, INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NO TURISMO

O fenômeno turístico ocorre mundialmente e o consumidor exige qualificação do serviço, aumentando a competitividade e as expectativas dos turistas. Desse modo, a demanda turística é complexa, exigente e bem informada, devido à globalização cada vez mais consolidada, na qual o turista sabe a relação preço/qualidade e está interessado em um turismo vivencial (GASTAL, MOESCH, 2007).

O turismo enquanto fenômeno social existe em função do turista, é em torno desse agente social que ocorrem todas as outras inter-relações que caracterizamos, de modo geral, como indústria turística (DIAS, 2008, p. 35)

Vários fatores influenciam a motivação das pessoas a buscar um determinado destino. Na procura de informações sobre a localidade, o turista julga se essas características são atraentes para visita, podendo ser o clima, a cultura, as paisagens ou até o seu imaginário sobre o destino. Entretanto, as condições do ambiente podem facilitar ou restringir a experiência da atividade turística.

Para atender suas necessidades, e no intuito de conhecer um atrativo turístico, a turista precisa de uma combinação de recursos. Para isso, outros setores são consumidos como: transporte, hospedagem, alimentação, diversão, informações turísticas, comércio e serviços públicos. (IGNARRA, 2003; DUARTE; BORDA; MOURA e SPEZIA, 2015)

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; MOURA e SPEZIA, 2015. P.XX)

Desse modo, a acessibilidade aperfeiçoa e reconhece as necessidades da demanda tornando-se um fator relevante para atender pessoas de grupos em desvantagem, consistindo em um quesito de qualidade, segurança e conforto para todas as pessoas. Essa importância está sendo refletida em leis, políticas públicas e hábitos (CAMISÃO, 2006)

A orientação para o desenvolvimento do turismo são que a atividade deve atingir um raio cada vez maior em áreas ainda não previstas, como por exemplo, favelas, terras indígenas, acampamentos de sem-terra, lugares excluídos do modelo global, em um

contraponto à exclusão. Com isso surge outras vertentes, como o turismo solidário, comunitário e de inclusão, possibilitando uma dinâmica da atividade com turistas de todos os segmentos (CORIOLANO, 2005)

Podemos identificar relevantes investimentos financeiros realizados pelo poder público em muitas cidades em todo o mundo, com o objetivo de tornar o ambiente urbano mais acessível para a população. Essas ações de acessibilidade estão se ampliando no Brasil e muitas vezes resultam em pautas de políticas públicas. A compreensão da exclusão de barreiras arquitetônicas para atender as pessoas com deficiência tomou uma direção mais ampla nas décadas de 1980 e 1990, juntamente com o entendimento de um “desenho universal”. Esses aspectos somados a outras leis feitas posteriormente e discussões sobre acessibilidade passaram a ser essenciais para legislações e políticas de inclusão social (CAMISÃO, 2006)

O novo conceito se fez relevante devido ao reconhecimento de que grande parte da população mundial não se ajusta ao modelo para o qual estamos acostumados a projetar os espaços públicos e edificações, já que estes ignoram as necessidades das pessoas idosas, obesas, de estatura excessivamente alta ou baixa (inclusive crianças), mulheres ao final da gestação e pessoas com limitações motoras ou sensoriais (CAMISÃO, 2006, p. 322)

O desenho universal, portanto, visa atender um maior número de pessoas possível, com o planejamento de espaços com dimensões apropriadas para convívio, alcance e uso de produtos, de tamanho ou condições de mobilidade da pessoa sem necessidade de adaptação ou projeto específico. Por isso, reconhece e respeita as diferenças físicas e sensoriais entre as pessoas que acontecem no nosso corpo desde a infância (CAMISÃO, 2006)

Ainda de acordo com a autora, para a criação de um bom produto, devemos nos atentar para quem irá usufruí-lo, para que seja realizado um projeto inclusivo, que resultará numa melhor qualidade do turismo. A acessibilidade prevista no projeto deve abranger o transporte, as rotas, informação, comunicação, entre outros e não apenas o projeto arquitetônico.

Na atualidade, as pessoas com deficiência e idosos demonstram como alvos de interesse para a turismo pelo mundo. À proporção que há progresso desses avanços, o

interesse para a criação de passeios e lugares acessíveis para o turismo se torna maior e, conseqüentemente, existe um esforço maior na participação social. (CAMISÃO, 2006)

Os benefícios do investimento em acessibilidade são para todos e transformam-se em garantia de maior independência para as algumas pessoas. Engenheiros e arquitetos devem estar atentos ao desenho construído, pois esse é um meio facilitador ou inibidor de inclusão social. Desse modo, aqui temos algumas melhorias citadas por Camisão (2006) como resultantes do processo do Turismo inclusivo:

- Maiores divisas para os países.
- Melhores negócios para o setor privado.
- Melhorias no desenvolvimento das comunidades locais.
- Melhoria na infra-estrutura e qualidade de vida da população em geral.
- Novas oportunidades de trabalho para as pessoas com deficiência da região.
- Redução da pobreza.

Entretanto, para que esses benefícios aconteçam, ações específicas devem ser identificadas e realizadas com o objetivo de atender socialmente o turista e a comunidade local. Nesse quesito, a autora cita:

- Definição de políticas sociais de turismo.
- Criação de infraestruturas.
- Treinamento de pessoal para suporte ao turista com necessidades especiais.
- Incentivo a pequenas iniciativas, como parte da estratégia global

Um instrumento importante é o mapeamento da acessibilidade no município, cuja finalidade é analisar as condições de acessibilidade turística para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O desenho requer visitas e observações técnicas dos equipamentos, construções públicas e seu mobiliário urbano, além das instalações e

serviços dos estabelecimentos privados e dos principais pontos turísticos (BRASIL, 2009)

Por meio do mapeamento pode-se incentivar a acessibilidade e adequar ambientes, sensibilizar e conscientizar a comunidade local e os turistas em geral sobre a inclusão de pessoas com deficiência e contribuir para a elaboração de políticas públicas, planos e projetos de acessibilidade. (BRASIL, 2009, p. 11)

Com o mapeamento é possível realizar um diagnóstico detalhado do destino e suas condições de acessibilidade, considerada uma fase fundamental para os gestores públicos e a iniciativa privada para que, posteriormente, seja viável o planejamento de ações que visem melhorias e adaptações dos meios de uso turísticos, com objetivo de torna-los acessíveis para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. (BRASIL, 2009)

Preliminarmente, palestras de sensibilização para as esferas envolvidas com o turismo deverão ser executadas, pois assumem um canal de comunicação amplo com todos os interessados e facilitam no acesso às dependências durante o mapeamento. Nessas reuniões e palestras, não devem ser incluídos somente os estabelecimentos individualmente, mas também as associações existentes no município, como as associações comerciais de bares e restaurantes, de agências de viagens, de hotéis e pousadas e dos atrativos turísticos, entre outros. (BRASIL, 2009)

Visando a necessidade de qualificação dos prestadores de serviços turísticos para o atendimento, as palestras de sensibilização para o poder público, iniciativa privada e comunidade local são instrumentos de orientação para esses grupos. Para ter um pessoal qualificado capaz de realizar as tarefas de mapeamento e diagnóstico da acessibilidade, a oferta de cursos para arquitetos, engenheiros, fiscais, assim como outros profissionais da construção civil e fiscalização, é necessária, para que as edificações e vias públicas sejam executadas pela própria gestão do destino, sem intervenção de outras empresas que não sejam locais. (BRASIL, 2009)

A partir dos resultados obtidos pelo diagnóstico são oportunizadas reuniões de articulação entre a prefeitura, a comissão de acessibilidade e outros atores locais para que, juntos, possam definir as estratégias de alcance, cursos, definição dos locais, formas de divulgação, processo de inscrição e de seleção dos participantes, além de

outros detalhes. De maneira que permita o maior envolvimento e participação possível do público (BRASIL, 2009)

Quanto à avaliação recomenda-se que seja feita de forma quantitativa e qualitativa, uma vez que permite diagnosticar com mais efetividade a aprendizagem e as prováveis dificuldades entre a comunicação e o convívio entre as pessoas qualificadas e os turistas com deficiência. Deve-se considerar em termos quantitativos, o percentual de pessoas inscritas em relação ao número de empresas de cada setor, além de se verificar o nível de presença e de desistências. (BRASIL, 2009)

O turismo precisa da comunicação, um elemento de grande importância para o setor. A comunicação deve ser desenvolvida para que todos, inclusive as pessoas com alguma deficiência, possam compreender qualquer produto ou serviço. Portanto é necessário prever o uso da comunicação e da sinalização, conforme os tipos de serviços ofertados, avaliando de forma criteriosa as diversas maneiras de interagir com pessoas com deficiência. (BRASIL, 2012)

Com o passar do tempo, os termos utilizados para mencionar as pessoas com deficiência foram sendo modificados e isso indica que pensar sobre esse assunto está, sobretudo ligado a valores culturais, visto que as palavras são expressões que carregam os valores de cada sociedade em épocas históricas específicas (SERPA, 2009).

Para fins de esclarecimento de termos e definições, a norma de Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos nos apresenta conceitos importantes para compreensão da acessibilidade como:

Acessibilidade: possibilidade e condição de 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 abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Acessível: espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa.

Adaptável: espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características possam ser alteradas para que se torne acessível.

Adaptado: espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características originais foram alteradas posteriormente para serem acessíveis.

Adequado: espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características foram originalmente planejadas para serem acessíveis. (NBR 9050-2015, p. 2-3)

Na norma – NBR 9050-2015 – temos as orientações sobre medidas para manobras com cadeiras de rodas; sinalização visual e tátil; circulação; adaptação de mobiliário urbano; disposição de elementos em um banheiro adaptado; quantidade de assentos para pessoas com cadeiras de rodas em cinema, teatros, auditórios e similares; locais de hospedagem; comércio; telefones; mesas de trabalho; balcões de atendimento; e terminais de autoatendimento.

De acordo com Serpa (2009) para ter um ambiente adaptado para que as pessoas com deficiência possam utiliza-los da mesma maneira que as outras pessoas sem deficiência compreendem na eliminação de distintos tipos de barreiras de maneira que venha atender a ampla diversidade humana, assim todos podem utilizar o ambiente sem auxílio de outras pessoas e sem causar desconforto. Logo, podemos chegar ao conceito de acessibilidade. Ainda segundo a autora, o termo acessibilidade vai além de garantir condições de uso por várias pessoas, mas também trata da facilidade de acesso ao local estabelecido, da valorização de terrenos urbanos e das oportunidades de emprego.

Em sua cartilha sobre turismo e acessibilidade, lançada em 2010, o Ministério do Turismo conceitua e caracteriza os tipos de deficiência:

Deficiências: Pessoa com deficiência é a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de algum tipo de atividade.

Deficiência física: Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as

deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

Deficiência auditiva²: Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.

Deficiência visual: Acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

Deficiência mental: Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho.

Deficiência múltipla: Associação de duas ou mais deficiências.

Mobilidade reduzida: Mobilidade reduzida é a dificuldade de movimento, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência. A NBR 9050:2004 entende por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso, a gestante. (MTur, 2010, p.14)

Compreender esses conceitos é importante para elaboração de políticas públicas de inclusão para o setor turístico, além de possibilitar a acessibilidade com abrangência na prestação de serviços, atividades e equipamentos turísticos de forma direta ou indireta. Os conceitos acima apresentam as definições de deficiências como um aspecto do corpo humano em que o indivíduo se encontra impedido de ter uma vida considerada normal de acordo com os padrões dos demais (SERPA, 2009).

Ao longo dos anos, o olhar sobre a questão da deficiência foi-se transformando e, atualmente, as pessoas com deficiência já obtiveram uma sequência de direitos. Um

² O Decreto nº. 5.626/2005 considera pessoa surda aquela que, pela perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando-se principalmente pela Língua Brasileira de Sinais – Libras

dos documentos que garantem esses direitos é a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LEI Nº 13.146, de 6 de julho de 2015)

Art. 1º É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

Para termos um panorama da representatividade e número de pessoas com deficiência no Brasil, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) elaborou a “Cartilha do Censo 2010 – Pessoas com Deficiência”. Na Figura 2, a seguir, conseguimos visualizar em gráfico o percentual de pessoas com deficiência no Brasil em relação à população total.

Gráfico 1 – Porcentagem de Pessoas com Deficiência no Brasil



Fonte: IBGE, 2012

Os dados apresentados demonstram que a deficiência pode atingir pessoas de qualquer idade. Algumas nascem ou adquirem alguma deficiência ao longo da vida. Pelo censo de 2010, o contingente populacional que possui pelo menos uma deficiência

é alto na população brasileira, e é distribuído em todos os grupos de idade. Observa-se também um aumento de pessoas com deficiência, principalmente nos grupos de idade de 5 a 9 anos e de 40 a 44 anos, sendo que esse último grupo apresenta um aumento acentuado. Já na faixa de 40 a 59 anos houve o maior contingente de pessoas com deficiência. (IBGE,2010).

Ainda pela pesquisa realizada pelo IBGE, fica evidente a percepção das pessoas sobre suas facilidades, que não se submete apenas a restrições corporais, mas também, à estrutura da organização social que deve ser flexível e adaptável para todas as pessoas, principalmente para crianças, pessoas com deficiência e idosos. Dependendo do estado e região, as condições de vida para os habitantes são diferentes, e para as pessoas com deficiência isso reflete nas suas dificuldades e facilidades que elas enfrentam no seu dia-a-dia que podem ser maiores ou menores de acordo com as condições oferecidas pelo lugar em que vivem. Na figura 3, abaixo temos o gráfico do percentual de pessoas com deficiência, separadas por regiões:

Gráfico 2 – Pessoas com Deficiência por grandes regiões.



IBGE, 2012

A região nordeste apresenta a maior taxa de pessoas com pelo menos uma deficiência, (26,3%), essa taxa desde o Censo de 2000, já era alta, com 16,8%. Nas regiões Sul e Centro Oeste ocorreram as menores incidências sendo 22,5% e 22,51%, respectivamente. O IBGE acredita que esses dados confirmam a alegação de que a deficiência está ligada à pobreza e que programas de combate à pobreza também melhoram a vida das pessoas com deficiência.

Por essa razão as políticas públicas fazem-se necessárias. Embora as políticas para as pessoas com deficiência tenham dimensões nacionais em sua maioria, estados e municípios desenvolvem políticas complementares e executam ações dos programas federais.

Projetar a igualdade social pressupõe garantir a acessibilidade a todos, independentemente das diferenças, e entender a diversidade como regra e não com exceção. Nessa reflexão, surge um novo paradigma, em que esses valores agregados conduzem a acessibilidade a uma cultura na qual as necessidades das pessoas com deficiência e com restrição de mobilidade assumem um caráter estratégico de ação efetiva do Estado. Nesse caso, é responsabilidade do MTur promover a acessibilidade e tratar o assunto em função da abrangência do setor que engloba prestação de serviços, equipamentos e atividades turísticas, e outras áreas, direta e indiretamente (BRASIL, 2006, p.7)

2.1 LAZER COMO DIREITO

Em documentos legais podemos ver a presença do reconhecimento do lazer como direito como forma de cidadania, o que nos permite reivindicar do poder público, da iniciativa privada e de outros setores da sociedade que o lazer seja concretizado na vida da população. Nessa perspectiva, compreender o lazer como um direito garantido constitucional para todos os cidadãos brasileiros é primordial (GOMES, 2010).

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (1988, p. 12)

Art. 217 O Poder Público incentivará o lazer, como forma de promoção social (1988, p. 143)

Artigo 227 É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer [...]” (BRASIL, 1988, p. 148)

Segundo Gomes (2008) é preciso questionar a ideia de que para experimentar o lazer necessita-se possuir muito dinheiro para comprar os produtos da indústria do entretenimento, existem opções de vivenciar o lazer de qualidade onde não requer de muitos gastos. Todavia, mostra-se necessária a luta para ampliar o poder aquisitivo da população, com objetivo de uma sociedade mais justa e inclusiva, com direito de acesso ao patrimônio cultural que foi construído de forma coletiva.

Para a autora o lazer retrata a possibilidade de mobilização e engajamento político, facilitando a criação de laços de sociabilidade e estimulando o raciocínio

crítico sobre a sociedade. Para que isso aconteça, pessoas que usufruem do lazer precisam ter consciência dessa importância, de modo a tornar a sociedade mais digna e justa. Em razão disso é essencial reconhecer, incentivar e valorizar a prática do lazer criado pela comunidade e pelo indivíduo, como por exemplo, brinquedos, jogos, festas, confraternizações entre amigos, ler um livro, assistir um filme, práticas corporais, práticas de esportes, entre vários outros meios de lazer.

A relação entre lazer e turismo precisa estar compreendida nos fenômenos socioculturais como um potencial de vivência e mobilização na (re)descoberta de pessoas, lugares, culturas, naturezas e vivências lúdicas, em um processo contínuo de reflexão e conhecimento. Nesse sentido, lazer e turismo apropriam-se da função do exercício da cidadania devendo integrar a vida cotidiana de todas as pessoas (GOMES, 2008).

No Turismo de Aventura, as condições da prática da atividade são mais controladas, com riscos minimizados e com alto grau de previsibilidade dos resultados. Por essa razão requer que os condutores sejam capacitados e qualificados. Para as pessoas com deficiência, os equipamentos exigem adaptações e modificações relevantes para possibilitar e garantir que a atividade seja feita com segurança para cada situação específica – a isso chamamos de turismo de aventura adaptado ou acessível (BRASIL, 2009).

As atividades físicas ou esportivas demonstram-se ser um grande motivador na reabilitação social, psicológica e terapêutica da pessoa com deficiência, principalmente quando são praticadas de forma específica e não apenas de maneira recreativa. Por isso, a prática da atividade de aventura deve respeitar as limitações e capacidades individuais, ajustando as atividades conforme esses fatores, e abarcar um conjunto de princípios, podendo ser citados: o respeito pela dignidade inerente, independência da pessoa, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas; não discriminação; plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; acessibilidade; igualdade de oportunidades e aprimoramento da coordenação motora global, ritmo, força, resistência muscular, equilíbrio estático e dinâmica, dentre outros (BRASIL, 2009).

A ABNT procura regularmente aprimorar as normas existentes e desenvolver outras com o objetivo de orientar os fornecedores de bens e serviços no seu bom funcionamento técnico. É necessário enfatizar que existe uma revisão regular das

normas, de quatro em quatro anos. O processo precisa da participação de especialistas e organizações de distintas regiões para que haja contribuição de diversas áreas e atores com foco na diversidade, uma vez que as normas têm aplicabilidade em várias regiões. Entretanto a reprodução da atividade de aventura deve obedecer a um padrão mínimo que respeite as especificidades de cada local, em virtude das diferenças geográficas e culturais de cada região (BRASIL, 2009).

Serpa (2009) conclui que as adaptações que um destino turístico precisa fazer para atender o público com deficiência exigem uma série de requisitos. Para que ocorra ações integradas é necessária articulação entre o poder público, iniciativa privada e o terceiro setor. A infraestrutura também se mostra importante, já que ao falar de acessibilidade, o ambiente demonstra-se várias vezes inadequado e precisa ser adaptado para ser utilizado pelas pessoas de forma igualitária. Desse modo, as normas técnicas são instrumentos importantes para garantir autonomia das pessoas com deficiência.

CAPÍTULO 3: METODOLOGIA

Neste capítulo apresenta-se a metodologia utilizada para a realização deste trabalho que tem como objetivo identificar impactos socioeconômicos na comunidade de Socorro/SP resultantes das práticas de inclusão e acessibilidade para turistas com deficiência no segmento de Turismo de Aventura. Em sua primeira etapa, autores como Margarita Barreto, Mário Beni, Luiz Ignarra, Sérgio Molina, entre outros, foram considerados para expor os conceitos que seriam utilizados para o referencial teórico.

A partir dos objetivos do estudo proposto, classifica-se a pesquisa como exploratório-interpretativa, pois se utiliza de pesquisa bibliográfica, entrevista com gestores públicos, comunidade local e trabalhadores do sistema turístico que participaram do processo de implantação do turismo na cidade de Socorro/SP. Primeiramente, a realização da pesquisa bibliográfica já existente expõe o assunto a ser estudado, com a finalidade de apresentar uma compreensão do pensamento teórico em foco. A pesquisa bibliográfica, considerada uma fonte de coleta de dados secundária, pode ser definida como: contribuições culturais ou científicas realizadas no passado sobre um determinado assunto, tema ou problema que possa ser estudado (LAKATOS & MARCONI, 2001; CERVO & BERVIAN, 2002).

[...] abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema estudado, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, materiais cartográficos, etc. [...] e sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto [...] (LAKATOS E MARCONI 2001, p. 183)

A pesquisa documental coleta dados registrados em documentos, escritos ou não, que compõem as fontes primárias. Essa forma é utilizada para pesquisas teóricas e que têm como delimitação principal os estudos de casos, pois na maioria das vezes essa coleta de documentos é necessária para a análise (MARCONI & LAKATOS, 1999).

Para o campo foram elaborados instrumentos de pesquisa que estão nos Apêndices 1 e 2 (roteiro de entrevista semiestruturada para gestores e comunidade local), além de um questionário *online* com duração de uma semana na plataforma da rede social *Facebook* sobre as percepções das ações e implementação do turismo local, no qual se buscou saber sobre aspectos sociais, monitoramento, políticas públicas e

cooperação regional. Anteriormente à ida a campo, foram realizadas ligações telefônicas para a marcação das entrevistas com os gestores e atores locais com a intenção de compreender o funcionamento e organização dos serviços.

Para Triviños (1987) a entrevista semi-estruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa. Os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes. O foco principal seria colocado pelo investigador-entrevistador. O autor complementa afirmando que a entrevista semi-estruturada:

“[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]” além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações (TRIVIÑOS, 1987, p. 152).

Em campo, as entrevistas foram realizadas com a comunidade local de forma aleatória, com abordagem durante um dia, e com gestores e empresários locais. Foi permitido a citação de nomes pelos gestores e empresários entrevistados. As entrevistas foram um importante meio de captação de informações sobre o setor turístico da região, assim auxiliando no desenvolvimento da análise e reflexão crítica apresentada nesta pesquisa. De acordo com Gil (1999), a entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizadas nas pesquisas sociais. Esta técnica de coleta de dados é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam e desejam, assim como suas razões para cada resposta. Durante o campo e vivência na cidade ocorreu uma observação participante da pesquisadora com a comunidade local.

Uma fonte rica para a construção de hipóteses é a observação que se realiza dos fatos ou da correlação existente entre eles. As hipóteses terão a função de comprovar (ou não) essas relações e explicá-las. (LAKATOS, 2003, p. 132)

Consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo. Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele. Fica tão próximo quanto um membro do grupo que está estudando e participa das atividades normais deste. (LAKATOS, 2003, p. 194)

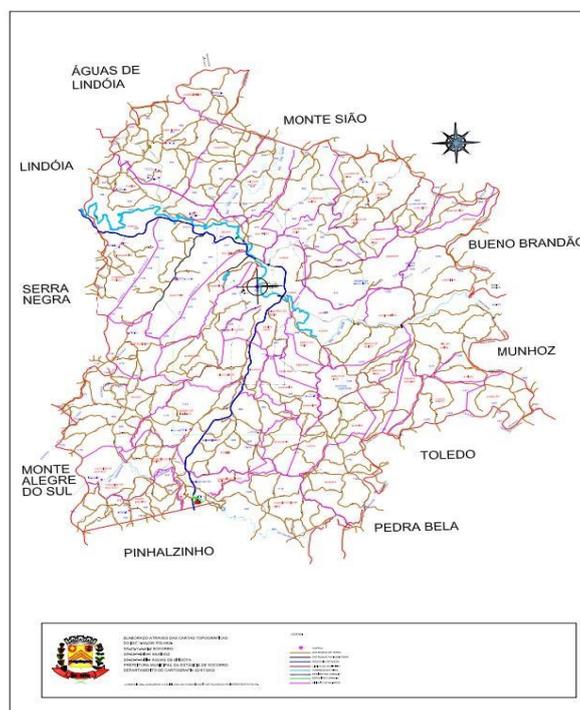
O objeto de estudo foi classificado como estudo de caso único. Esse método é utilizado em pesquisas exploratórias, devido à sua flexibilidade. (GIL, 1987). Por fim, a partir dos dados coletados por meio da pesquisa de campo juntamente com o referencial bibliográfico e documental, formalizou-se a sistematização de dados com os objetivos

propostos para análise e reflexão. Na análise de relações é possível estabelecer conexões com os diversos elementos presentes no texto, indicar como cada uma delas se relacionam com o tema ou hipótese central. Através desse tipo de análise é possível analisar se há coerência ou não entre os dados coletados e as diferentes partes do referencial e entre elas, e o tema central. (LAKATOS, 2003). No capítulo a seguir expõe-se a análise dos resultados obtidos pela pesquisadora em Socorro/SP para, posteriormente, apresentar os impactos socioeconômicos resultantes do desenvolvimento turístico.

CAPÍTULO 4: ESTUDO DE CASO: SOCORRO/SP

A cidade de Socorro localiza-se a 132 km da capital São Paulo e situa-se na Serra da Mantiqueira em uma área de 449,2 km² (Fig. 4). Por essa razão, apresenta um relevo montanhoso e com grande potencial hidrográfico, limitando-se ao Norte com Águas de Lindóia e Monte Sião – MG, ao Sul com Pinhalzinho (SP), a leste com Bueno Brandão – MG, e a Oeste com Monte Alegre do Sul (SP) e Serra Negra (SP). No último censo do IBGE 2010, a população girava em torno de 36.686 em uma área de 449,029 km². De acordo com a prefeitura, as principais atividades econômicas da região são o turismo, comércio e serviços e agricultura.³

Figura 3: Mapa Geográfico. Localização: Socorro/SP



Fonte: Prefeitura Municipal da Estância de Socorro. 2018

Sua história começa com a colonização em 1738, quando índios ainda habitavam o local nas bacias dos rios do Peixe e Camanducaia. Em arquivos, encontraram-se menções sobre os índios Carajás, na região de Socorro, que foram expulsos das margens

³ Prefeitura Municipal da Estância de Socorro. Disponível em: <http://www.socorro.sp.gov.br/>

do Rio do Peixe pela passagem de bandeirantes que buscavam ouro em Minas Gerais⁴. Desse modo, existe um forte indício da presença fixa de índios nas áreas em que hoje está localizada Socorro. Com o ciclo das estradas, bandeirantes e habitantes de regiões vizinhas instalaram-se naquele território. A história da cidade, entre 1738 a 1983 é marcada por um período em que a região de Socorro é disputada por Bragança e Amparo, onde durante vários anos, não havia um consenso de posse. A cidade passou por diversas fases: freguesia e depois vila de Atibaia; município de Socorro; comarca de Bragança e depois comarca de Amparo. Onde atualmente está localizada a Igreja Matriz da cidade, foi construída a capela em homenagem a Nossa Senhora do Perpétuo Socorro em 9 de agosto de 1829, data em que também é comemorado o aniversário da cidade.

Em 1983, finalmente, Socorro consegue obter sua autonomia, quando a Lei Provincial nº 20 elevou a Vila à categoria de Cidade. Recebeu esforços do governador Fernando Costa, em 1945, para ser elevada como Estância Sanitária. Nessa época a economia base era a agricultura e a agropecuária, com destaque para as plantações de café e fumo. A partir de 1960 a cidade é também conhecida pelas malharias. A venda de máquinas de tricô das marcas Elgin e Lanoflix, deu origem a microempresas, ocasionando a geração de renda e tornando-se uma das principais atividades econômicas da região.

O turismo tem sido impulsionado pela gestão da cidade desde a década de 1970. Devido à vocação para o turismo de aventura, a região recebeu investimentos do Ministério do Turismo para seu planejamento, tendo sido consagrado no projeto “Destinos Referências em Segmentos Turísticos” na categoria de Turismo de Aventura Especial.

4.1 SURGIMENTO DO TURISMO EM SOCORRO

Em 1978, a cidade passa à condição de Estância Turística com a instalação da rede hoteleira e o começo das práticas de turismo rural e ecológico. Atividades de esporte e aventura, então, desenvolveram-se como *Rafting*, *Acqua Ride*, *Canyoning*, *Rapel*, *Escalada*, *Trekking*, *Asa Delta*, *Trike*, *Mountain Bike*, *Moto Cross*, *Off Road* e entre outros.

⁴ Revista “Cidade & Cultura” edição: Socorro (SP). Disponível em: <http://www.cidadeecultura.com.br>

O cenário característico de cidade histórica rodeada pela Serra da Mantiqueira, faz com que a cidade ofereça atividades na terra, na água e no ar. Além disso, está inserida no Circuito das Águas Paulistas que se estende às margens do Rio do Peixe, possuindo fontes de água mineral com propriedades medicinais, casarões do ciclo do café e horto municipal. Devido à sua localização, o relevo contribui para a formação de cachoeiras e corredeiras que são um grande atrativo turístico, favorecendo a opção de atividades com trilhas. Os segmentos contemplados são para atividades de aventura e ecoturismo, visto que a cidade possui trilhas, montanhas, cavernas, correntezas e cachoeiras. As figuras abaixo apresentam alguns locais da cidade de Socorro-SP:

Figura 4: Portal da Estância de Socorro



Fonte: Naturam.com.br

Figura 5: Igreja Matriz – Socorro/SP



Fonte: turismo.culturamix

Diferente de outros destinos de turismo de aventura pelo Brasil, Socorro destaca-se por ser o primeiro em aliar Turismo de Aventura e acessibilidade. A primeira iniciativa de acessibilidade foi o programa “Aventureiros Especiais” que foi desenvolvido pela Organização Não Governamental (ONG) Aventura Especial juntamente com o Ministério do Turismo. O objetivo da ONG era oferecer condições para que pessoas com deficiência usufríssem das experiências de lazer em contato com a natureza, reduzindo assim o preconceito e possibilitando opções adaptadas para as atividades de aventura (MOREIRA, 2010)

O principal objetivo do “Projeto Aventura Especial” era identificar quais adaptações eram necessárias nas principais atividades de aventura disponíveis no mercado turístico, eliminando as barreiras físicas e humanas e progredir em técnicas para proporcionar um atendimento de qualidade para as pessoas com qualquer tipo de deficiência (MOREIRA, 2010)

Inicialmente, o projeto, que teve duração ente 2005 e 2007, não tinha um destino específico para sua realização. Por essa razão, a estância de Socorro foi pré-selecionada por apresentar facilidades de adaptações. Além disso, o criador da ONG, Dadá Moreira

teve um bom acolhimento do seu projeto junto a um dos empresários integrantes do Conselho de Turismo (CONTUR) de Socorro, José Fernandes Franco. O grande interesse demonstrado pelo empresário buscando o envolvimento de outras empresas e órgãos públicos da região fizeram a cidade de Socorro ser eleita definitivamente como destino piloto do projeto.

Para pôr em prática o projeto, diversas etapas precisaram ser realizadas. Primeiramente era necessário selecionar as práticas viáveis para estudo e adaptação, pois nem todas poderiam ser trabalhadas. Os grupos de atividades foram selecionados em conjunto com os empresários do setor, buscando-se levar em consideração as que pudessem atender a maior variedade de pessoas com deficiência. As atividades escolhidas foram: trilha, fora de estrada, arvorismo, tirolesa, *rapel*, *rafting*, *bóia-cross* e *acqua ride* (MOREIRA, 2010)

Moreira (2010) relata que no planejamento do projeto foram analisadas as condições de acessibilidade dos locais estabelecidos para simulação dos testes. A vistoria verificou banheiros, vestiários, meios de transporte, estacionamentos, locais de saída e chegada de cada atividade. Pode-se perceber com essa ação, a necessidade de adaptação dos atrativos turísticos e infraestrutura da cidade de um modo geral, dado que a pessoa com deficiência deve ter acesso a todos os serviços como qualquer turista. Os estabelecimentos que pretendiam integrar o roteiro acessível foram analisados e orientados a uma série de adaptações obrigatórias. A participação de agências de turismo, secretarias, prefeituras e outros setores foram importantes para a efetivação do projeto.

Outra etapa realizada no projeto foi a consultoria de profissionais na área de medicina esportiva, reabilitação e educação especial. As deficiências eram analisadas individualmente para os operadores soubessem como proceder durante as atividades de aventura. A equipe médica ofereceu métodos específicos para cuidados com os turistas, como auxílio na troca de roupa, posicionamento de equipamentos, comunicação alternativa, entre outros aspectos. Todos os guias e monitores deveriam ser capacitados para atender pessoas com deficiências distintas; para isso houve oficina de preparação, quando receberam informações com as características e cuidados no lidar com cada tipo de deficiência (MOREIRA, 2010).

Na segunda fase do projeto, houve a sistematização de todos os testes, para avaliação. Assim foi possível identificar as melhores técnicas de adaptação e os aprimoramentos necessários para que a prática das atividades ocorresse de forma segura, saudável e prazerosa. Realizou-se, também, a busca de parcerias para que os equipamentos adaptados fossem desenvolvidos, além da identificação de falhas nos procedimentos de atendimento. Em particular, o desenvolvimento de equipamentos específicos que pessoas com deficiência necessitariam para praticar as atividades de aventura, apresentou-se como um dos maiores desafios do projeto, visto que precisariam ser desenhados, criados e testados e isso teria que ser feito em parceria com empresas que possuíssem conhecimentos específicos (MOREIRA, 2010).

A terceira e última fase do projeto abrange a sua divulgação em cartilhas para os operadores, aventureiros especiais e gestores. Também foram oferecidos cursos e palestras de orientação e conscientização para a atividade turística sobre os mecanismos a serem utilizados no relacionamento, comunicação, adaptação de estabelecimentos, destinos e atividades para atender o público alvo. Para os turistas, a cartilha indicava as atividades que poderiam ser praticadas de acordo com cada deficiência, além de dicas de segurança do antes, durante e depois da sua prática. Já os operadores receberam orientação sobre o atendimento direto e tratamento da pessoa com deficiência levando em consideração sua integridade física, social, moral e psicológica. Além disso, foram apresentados condições de segurança e conhecimentos específicos para as atividades que seriam ofertadas. Para os gestores, a cartilha tinha como objetivo orientar empresas turísticas, hotéis, lanchonetes, parques, secretarias, prefeituras, empresas de transporte, entre outros, sobre como praticar e incluir pessoas com deficiência, entendendo as adaptações a serem realizadas para o contato com o turista (MOREIRA, 2010).

Após a iniciativa do “Projeto Aventureiros Especiais” outras oportunidades de investimentos apareceram para a iniciativas públicas e privadas, envolvendo parcerias como o governo federal, estadual e municipal. O Ministério do Turismo teve outra parceria com Socorro/SP por meio da Prefeitura Municipal e a Avape. O programa “Socorro Acessível” teve a finalidade de trazer acessibilidade para o destino como um todo, para aumentar a segurança na circulação de veículos e possibilitar que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida pudessem frequentar o centro histórico e comercial, pousadas, hotéis, restaurantes parques e os principais pontos e equipamentos turísticos da cidade (BRASIL, 2009)

Para o MTur (2009) acredita que apesar da proposta de inclusão ter início nas atividades de aventura, posteriormente isso estendeu para cidade, nos serviços urbanos, públicos e privados. Desta maneira, o turista com deficiência pode se sentir independente e circular pela cidade. Socorro segue a linha de turismo sustentável, com iniciativas de reflorestamento, projetos de educação ambiental e envolvimento da comunidade nas atividades turísticas. Destaque que fazem o destino torna-se referência de boas práticas no turismo no Brasil.

Na gastronomia, a cachaça e o café locais são reconhecidos nacionalmente, além da fábrica de cerveja “*Ecobier*” com produção e consumo da própria comunidade. Os produtos orgânicos também estão ganhando espaço na degustação entre os turistas, principalmente o morango. A produção associada ao turismo é fomentada pelo artesanato local com bordados, tricôs, pinturas em tecidos, técnicas como o *nhanduti*⁵ que tem origem estrangeira e influência indígena fazem parte do acervo de artesanato de Socorro. Em razão dessas variedades, existe uma cooperativa que reúne os artesãos locais, além de artistas plásticos que apresentam suas pinturas em telhas de casarões demolidos. No aspecto cultural, Socorro um museu e outros atrativos históricos que promovem as manifestações culturais na cidade (BRASIL, 2009).

Para o MTur (2009) o turismo em Socorro leva oportunidades de trabalho e renda para a região. As principais oportunidades de emprego são para as pessoas atuarem como monitores e guias. Isso evita o êxodo rural e a comunidade se vê orgulhosa de onde mora. A oferta turística da região está localizada na zona rural marcada por parques particulares e atrativos no corredor do Rio do Peixe. Os empreendimentos oferecem hospedagem rural, alimentação, atividades de aventura, entre outros tipos de serviços. Os casos de destaque são o Parque dos Sonhos e Campo dos Sonhos por investirem em adaptações para as pessoas com deficiência e desenvolver um trabalho de educação ambiental e turismo pedagógico

Outro projeto importante para o destino é o programa “Destinos Referências em Segmentos Turísticos” que teve sua realização em 2008 e foi desenvolvido pelo Ministério do Turismo em parceria com o Instituto Casa Brasil de Cultura, que tem a propósito de criar uma estratégia de governança local, com base no fortalecimento e

⁵ A renda *Nhanduti* ou Tenerife é uma categoria de renda difundida nos países latinos americanos pela dominação espanhola e que teria alcançado o Brasil especialmente através do Paraguai.

progresso do segmento de Turismo de Aventura, além de procurar envolver a cadeia produtiva e instituições de forma participativa por meio de prioridades e estratégias com foco na competitividade. A premissa do projeto tem a participação dos representantes locais para fortalecer as entidades públicas e privadas e o *trade* como um todo. Para receber esse investimento foram escolhidos dez destinos com características distintas e em regiões diferentes para que servissem de referência para outros destinos brasileiros de forma a consolidar estratégias de desenvolvimento de políticas públicas, segmentar e diversificar a oferta turística nacional (BRASIL, 2009)

Além de Socorro, escolhido como destino referência em Turismo de Aventura Especial foram selecionados: Anitápolis, Rancho Queimado, Santa Rosa de Lima e Urubici (SC) – Destino Referência em Turismo Rural; Barcelos (AM) – Destino Referência em Turismo de Pesca; Brasília (DF) – Destino Referência em Turismo Cinematográfico; Jericoacoara (CE) – Destino Referência em Turismo de Sol e Praia; Lençóis (BA) – Destino Referência em Turismo de Aventura; Paraty (RJ) – Destino Referência em Turismo Cultural; Ribeirão Preto (SP) – Destino Referência em Turismo de Negócios e Eventos; Santarém (PA) – Destino Referência em Ecoturismo; São João del Rei (MG) – Destino Referência em Turismo de Estudos e Intercâmbio. Como, o objetivo é a criação de uma base metodológica que sirva de modelo para outros destinos no Brasil para consolidar a estratégia de políticas públicas e ampliar a diversificação da oferta nacional (BRASIL, 2009)

De acordo com o MTur (2009) antes do projeto, algumas ações já aconteciam em Socorro, porém sem foco em nenhum segmento e com ações desarticuladas. Apesar das iniciativas anteriores realizadas nas áreas de Turismo de Aventura e acessibilidade, o destino encontrava alguns desafios como falta de articulação entre os empreendimentos e a vida social e cultural da cidade; baixa qualificação dos serviços e pouca aceitação dos projetos de aventura e acessibilidade. Entretanto, o Conselho Municipal de Turismo estabelecido, representativo e atuante na cidade favoreceu o fortalecimento da estratégia institucional, além de empresários locais já estarem interessados nas iniciativas de aventura e acessibilidade e entusiasmados com os prováveis resultados do projeto.

A estratégia utilizada no projeto foi apoiar e coordenar três convênios no destino turístico, sendo eles:

- Convênio com a Abeta⁶ para qualificar os prestadores de serviço de Turismo de Aventura e implementar as Normas Técnicas de Turismo de Aventura para condutores, informações mínimas preliminares a clientes e requisitos para o Sistema de Gestão de Segurança e Terminologia.
- Convênio com a Avape⁷ para planejamento e articulação com as organizações locais; mapeamento, diagnóstico e assessoria técnica para adequação das estruturas públicas e privadas no município; realização de cursos de qualificação aos prestadores de serviços turísticos, de apoio e Turismo de Aventura; desenvolvimento e produção de material técnico de cunho didático, comercial e operacional.
- Convênio com a Prefeitura Municipal de Socorro para adequação das estruturas públicas e criação de um roteiro urbano adaptado.

Durante o projeto em Socorro essas três instituições trabalharam para que os resultados fossem alcançados. A Abeta qualificou empresas e profissionais, organizou a associação de Turismo de Aventura e formalizou empreendimentos. A Avape esquematizou os equipamentos públicos e privados, medindo e avaliando as condições de acessibilidade e propondo novas modificações. A prefeitura teve a função de projetar os roteiros turísticos que seriam adaptados, além de oferecer cursos de atendimento ao cliente especificamente para pessoas com deficiência, com comunicação da Língua Brasileira de Sinais (Libras) para prestadores de serviços públicos e privados que estavam ligados direta ou indiretamente ao turismo (BRASIL, 2009).

O valor investido em Socorro foi de R\$ 1,7 milhão pelo Ministério do Turismo em 2008, para que ações garantissem um atendimento de qualidade às pessoas com deficiência. As obras de infraestrutura turísticas, cursos de capacitação e reformulação de passeios são alguns exemplos dos resultados desses investimentos.⁸

⁶ Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura.

⁷ Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência.

⁸ <http://www.turismo.gov.br/>

CAPÍTULO 5: DIÁLOGO ENTRE COMUNIDADE LOCAL E O TURISMO

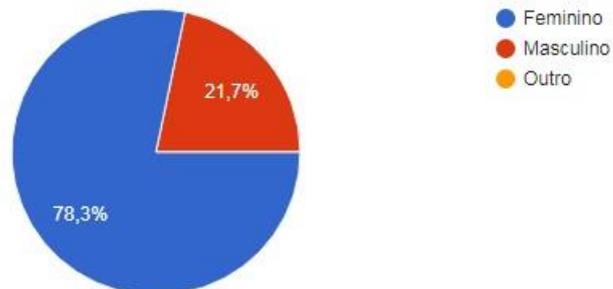
Como já informado, a pesquisa de campo ocorreu em Socorro (SP) com recorte temporal entre os dias 7 e 10 de maio de 2018. As entrevistas, previamente agendadas, foram realizadas com o Secretário de Turismo de Socorro (SP), o consultor de *marketing* do empreendimento Parque dos Sonho e o prefeito da cidade. Foram feitas, também, entrevistas com os moradores Socorrenses para compreender a relação e percepção do morador a respeito do turismo na cidade. Essas conversas foram feitas aleatoriamente.

Em concordância com o objetivo geral deste trabalho, o roteiro de entrevista teve como finalidade indagar os entrevistados sobre os impactos socioeconômicos identificados por eles resultantes das ações de acessibilidade no segmento de Turismo de Aventura para pessoas com deficiência. Na análise dos resultados serão abordados seis aspectos: mudanças positivas e negativas, convivência com os turistas, o uso dos atrativos e equipamentos turísticos, qualidade vida, emprego e os cursos de capacitação oferecidos para a população.

A maioria dos entrevistados desta pesquisa é constituída de mulheres (78,3%) e 21,7% do sexo masculino. O Gráfico 2 apresenta a idade dos participantes, com o maior percentual (72,5%) de pessoas com 25 a 59 anos, seguido da faixa etária entre 18 a 24 anos (20,3%). Percebeu-se um maior interesse do gênero feminino em participar da pesquisa. A escolaridade dos participantes, apresentada no Gráfico 3, demonstra o alto índice de pessoas com nível superior completo (45,6%), seguido do médio completo e superior incompleto (32,4%).

Gráfico 3: Sexo**Sexo:**

69 respostas

**Gráfico 4: Idade****Idade:**

69 respostas

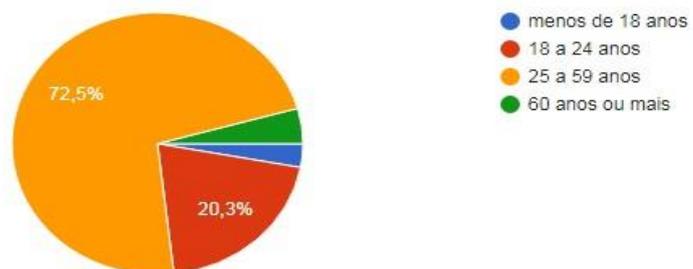
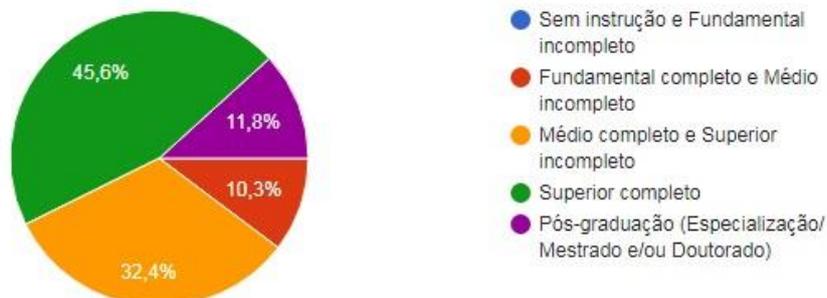


Gráfico 5: Grau de escolaridade.**Grau de escolaridade:**

68 respostas



O IBGE no censo de 2015 demonstram altos índices de alunos matriculados no ensino fundamental com 4.066 matrículas. A taxa de escolaridade de 6 a 14 anos é de 97,7%. Durante as entrevistas presenciais realizadas para o presente trabalho, essas taxas confirmaram-se. É possível inferir que pessoas com idade maior de 60 anos apresentavam menor nível de escolaridade e a faixa de 25 a 59 anos já possui nível médio e superior completo.

Nos índices de renda apresentados no Gráfico 6 e na Figura 8, encontramos concordância com os dados do IBGE. A renda dos entrevistados é de 1 ou 2 salários mínimos (29%), seguido de 3 a 5 salários mínimos (20,3%); em terceiro lugar, as pessoas que ganham de 2 a 3 salários mínimos (18,8%) e quarto lugar, com 10,1%, pessoas com renda de 5 a 10 salários mínimos:

Gráfico 6: Renda Familiar.**Renda familiar:**

69 respostas

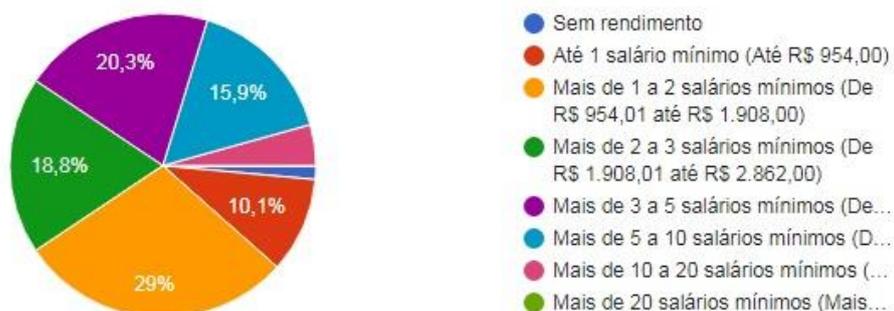
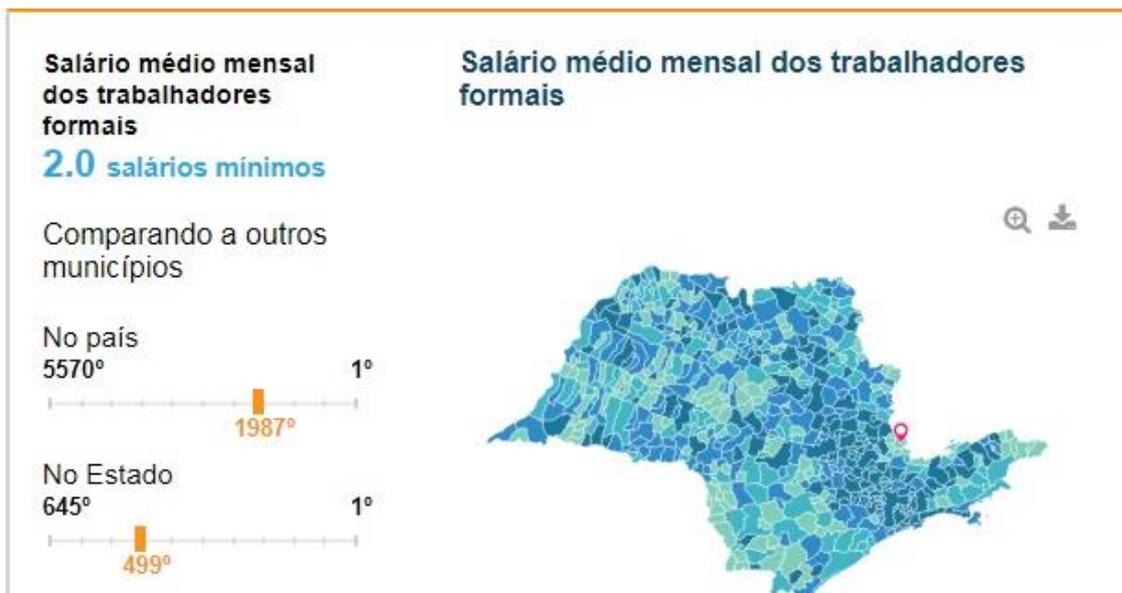


Figura 6: Trabalho e rendimento.



Fonte: IBGE, 2015

Nesse aspecto, a população critica a baixa remuneração do setor turístico para a população da cidade, normalmente com um salário mínimo e uma cesta básica e faz referência aos empregos oferecidos para a população como o de camareiras e recepcionistas. Os moradores citam, também, a informalidade: nem sempre os contratos são efetivados em carteiras de trabalho.

Apesar de ter vários empreendimentos na cidade como hotéis e pousadas, a demanda de emprego parece não ser suficiente para abarcar a população. O tema mais questionado pela população e que será demonstrado mais à frente nas mudanças positivas percebidas pela população estão nos relatos a seguir:

- A maior parte dos empregos disponíveis em Socorro são *lincados* a hotéis e comércio. Os salários normalmente é o mínimo e é exigido prestação de serviço aos finais de semana e feriados. Ou seja, existem empregos, mas pagam bem mal e o funcionário precisa fazer tudo, mesmo que tenha direito de escolha, como no caso da hora extra, que o patrão pedir, ou é mandado embora. Não existem fábricas e pessoas com formação, como o meu caso, precisam se descolar para poder trabalhar, pois há poucas vagas em outras áreas, que normalmente são dispostas a "conhecidos" ou "parentes" dos donos (ENTREVISTADO C)

- As condições de trabalho acabam não sendo muito favoráveis. Carga horária excessiva, necessidade de horário de trabalho nos finais de semana e feriados, exige habilidades físicas que nem todas as pessoas estão aptas a oferecer (ENTREVISTADO B)

- Moradores têm pouca oportunidade de empregos. Faltam indústrias. O Turismo aumentou emprego na cidade (hotéis, restaurantes, bases de aventura), porém não é suficiente para a demanda de trabalhadores (ENTREVISTADO A)

Um fato interessante que ocorreu com as entrevistas, foram as convergências entre o questionário *online* e as entrevistas feitas pessoalmente com a comunidade. Visto que *online*, houve várias críticas sobre os empregos oferecidos e em contato com a população pude ter outro olhar sobre o mesmo, quando as pessoas falam sobre a falta interesse da população em relação ao turismo. A questão do emprego na cidade divide opiniões, muitos reclamam dos empregos oferecidos para a população, entretanto o poder público e outra parte da população acreditam que muitos não se interessam pelos empregos na área do turismo e não procuram qualificação, de modo que não são aptos para ter um emprego no turismo, que particularmente estão voltadas para hotéis e pousadas e requer trabalho nos finais de semana e feriados. Além disso, alguns reforçam a importância do turismo para a geração de renda e emprego.

- Socorro não tem apenas um ramo, que é o turismo. Aqui temos várias malharias, temos uma grande zona rural, que emprega pessoas no serviço da plantação e colheita. Temos uma empresa de cervejaria que emprega mais de mil funcionários. E o turismo que abrange hotel e ponto turísticos capta 15% dos empregos de nossa cidade (ENTREVISTADO A)

- São oferecidas no ramo do Turismo, porém não são todos que querem trabalhar aos fins de semana e feriado. (ENTREVISTADO D).

- A oferta de emprego e qualificação para a população aumentou com o desenvolvimento do turismo. Muitos trabalhadores tiveram um aumento de renda porque migraram de atividades agrícolas de subsistência para empregos com chances de qualificação e crescimento profissional. Há diversos cursos na região ligados ao turismo, promovidos por entidades, e empresas. (ENTREVISTADO B).

- Bom, eu trabalho diretamente com turistas e amo muito meu trabalho! Se não fossem os turistas eu não estaria empregada. Porém sempre há outro lado da história, no qual algumas pessoas acham que a prefeitura prioriza os turistas, mais do que os moradores. (ENTREVISTADO E).

- Tem um problema de qualificação, isso é uma realidade, mas também não tá achando pessoa para trabalhar, tá vindo gente de fora pra cá porque não acha gente para trabalhar. Então tem muita gente empregada no turismo [...] a qualificação é um problema sério, é uma coisa que Socorro precisava

trabalhar mais nessa questão. [...] mas não dá pra você investir em uma pessoa que não quer trabalhar no final de semana e como você vai trabalhar no turismo, sem trabalhar no final de semana? (ENTREVISTADO F).

Fica evidente com a fala dos entrevistados, as oportunidades que o turismo oferece para cidade. Nem todos os moradores desejam trabalhar com a atividade turística da cidade, pois não entendem o tipo de trabalho diferente daquele que podem encontrar nas malharias ou em outros negócios, ou pela não afinidade com a área. Há um grande anseio da população pela chegada de indústria na cidade e empregos administrativos.

- Existe sim oferta de emprego por causa do turismo, mas é muito pouco para atender a população. Precisamos também de indústrias, mas várias já foram negadas, provavelmente por interesse de poucos poderosos (ENTREVISTADO G)

- Quando Socorro escolheu o Turismo como uma das principais atividades econômicas da cidade, ela abriu mão de várias outras oportunidades, como por exemplo, a criação de um pólo industrial (não poluente) que traria milhares de empregos. (ENTREVISTADO H)

Todavia, mesmo concordando com o fato de que a implantação de indústrias na cidade seria interessante, o Secretário de Turismo, afirmou que não existe interesse de indústrias para a cidade de Socorro, sugerindo, inclusive, a razão para essa realidade.

Quando perguntados sobre a frequência de contato com o turista (gráfico 7) para entender como a população interage com os turistas, os dados apresentam porcentagem iguais:

Gráfico 7: Contato com o turista.

Tem contato com turistas?

69 respostas



46,4% dos entrevistados responderam que sim, tem contato com turistas e a mesma porcentagem de 46,4% tem contato com turistas pelo menos de vez em quando, apenas uma pequena parcela de 7,2% respondendo que não. Vale destacar que os atrativos de turismo de aventura estão localizados na zona rural da cidade, chegando a distância muitas vezes de 15 a 20 km da área urbana. Mesmo com os resultados mostrados pelo gráfico pudesse sugerir que a questão ficou ambígua, com as entrevistas *in loco* é possível compreender que metade dos moradores não se envolvem com os visitantes:

- Eu mesma, que moro no bairro, vejo a cidade lotada, mas não tenho contato. Na verdade, contato mesmo, é só quem trabalha nos corredores turísticos (ENTREVISTADO I)

- Turismo é em maioria rural. População da cidade tem pouco contato com turistas (ENTREVISTADO J)

- Os turistas costumam ficar nos hotéis, pois neles existem muitos programas; de vez em quando fazem algo na cidade, mas não existe relação direta, normalmente a de funcionário e cliente (ENTREVISTADO A)

- Socorro, uma cidade maravilhosa, mas com muita coisa ainda a ser feita. Falta divulgação e uma parceria maior entre o comércio central e as áreas turísticas. O turista que fica num hotel fazenda, por exemplo, dificilmente sai de lá, não conhecendo assim tudo o que a cidade tem a oferecer (ENTREVISTADO B)

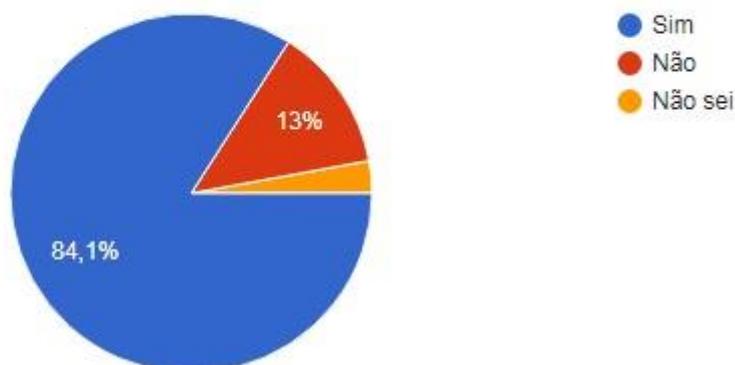
Contudo, pelas respostas apuradas sobre o contato com turistas, é possível perceber que os turistas ficam restritos aos empreendimentos em que estão hospedados com um contato mínimo com a cidade.

Nota-se que o turismo influencia de forma direta ou indireta a realidade social e econômica da população. Os gráficos abaixo apresentação as alterações identificadas pelos moradores. Dos entrevistados, 84,1 % afirmam que o turismo alterou a vida na cidade; uma parcela pequena de 13% responde que não.

Gráfico 8: Alterações na cidade

O turismo trouxe ou traz alterações para a vida na cidade?

69 respostas

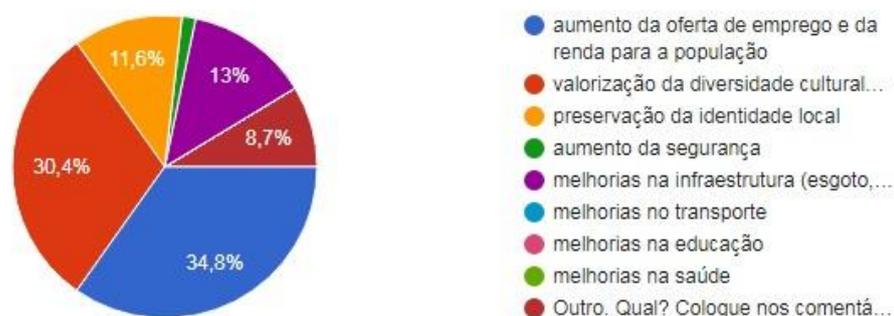


Nessa fase da entrevista buscou-se observar e reunir as respostas sobre a percepção do morador quanto às atividades do turismo na cidade de Socorro/SP. O gráfico 5 apresenta os fatores positivos percebidos pela população e o gráfico 6 com os fatores negativos:

Gráfico 9: Mudanças positivas do turismo em Socorro

Que mudanças positivas você tem percebido em Socorro e que, em sua opinião, foram ou são resultantes do turismo?

69 respostas



O gráfico 5 exhibe as respostas, primeiramente, com o aumento da oferta de emprego e da renda para a população com 34,8% como a mudança mais significativa para a comunidade local:

- No meu ponto de vista, o setor do turismo, é de grande importância para ajudar o desenvolvimento e crescimento da cidade. Considerando que este traz consumidor, para todos, ou grande maioria dos comércios. É um setor que beneficia diversas pessoas e empresas em geral na cidade. A vinda do turista para socorro contribui de forma bem diversificada, e beneficia uma

grande parte, veja um breve resumo de quem se beneficia diretamente com a vinda dos turistas: Hospedagens Parques de aventura Atrativos Restaurantes Supermercados Cafeterias Padarias Pizzarias Bares noturnos Farmácias Postos de gasolina Lojas em geral. É um setor muito importante para ajudar a economia local. Mas não deve na minha opinião, ser o único responsável. Devemos ter outros também para ajudar o crescimento de nossa cidade (ENTREVISTADO J)

- Os trabalhos aumentaram, pois com a procura do turismo e hotéis cheios, gerando mais emprego e rotatividade de capital na cidade (ENTREVISTADO H)

É notório que o turismo aumentou a oferta de emprego na região e a população tem esse conhecimento, porém quando perguntados sobre a renda gerada, voltamos à discussão anterior sobre a baixa remuneração. O que se pode observar das conversas com a população é que há poucas as pessoas interessadas em trabalhar com o turismo, pois exige dedicação nos finais de semana e as pessoas querem trabalhar de segunda à sexta.

- Na área do turismo o emprego é mais fácil. Já para outros setores fica a desejar (ENTREVISTADO I)

- Sim, houve um aumento significativo de empregos, porém as remunerações são baixas (ENTREVISTADO L)

- Normalmente a oferta de empregos é mais voltada para limpeza (camareira), garçom, recepcionista, balconista e atendente. Os empregos aumentam muito pouco, pois a cidade demora a evoluir e crescer. Decisões tomadas lá atrás traz [sic] hoje impactos negativos na alta taxa de desemprego. As empresas da cidade não costumam respeitar as leis trabalhistas e forçam as pessoas a trabalharem além da jornada mínima permitida, há muitos casos de atraso de salários, pessoas sem registro e com baixa remuneração (ENTREVISTADO O)

- A venda para o turista é baixa. Lucra indiretamente quando tem um final de semana cheio (ENTREVISTADO P)

Quando questionado sobre os tipos de emprego oferecidos para a comunidade, o secretário de turismo opina:

- camareira, garçom, recepção... comércio em geral, nas mais diversas áreas porque o turismo é transversal né? quando você aumenta o fluxo de turista como nos finais de semana e você tem uma quantidade maior de pessoas, você tá empregando também o frentista de posto para atender o posto de gasolina, as lojas de conveniência, as farmácias. Como o turismo é transversal, ele atinge todos os segmentos. (GP A)

Seguido da valorização da diversidade cultural com 30,4%, a preservação da identidade cultural com 11,6%. Na pesquisa de campo, a valorização da diversidade

cultural da cidade e a preservação da identidade cultural não são citadas em nenhum dos casos, entretanto os resultados aparecem de forma acentuada na pesquisa *online*. Em pesquisa bibliográfica e na visita ao destino, foi possível perceber que Socorro apresenta um histórico cultural amplo. Sua história com a produção de café ao longo dos anos gerou grande fonte de renda e poder político; vários investimentos apareceram devido à produção cafeeira. Socorro também teve participação na Revolução de 1932 ou Guerra Paulista: foi invadida pelas tropas baianas enviadas por Getúlio Vargas. No museu da cidade existe uma exposição permanente sobre o histórico da cidade, com registros fotográficos, objetos, textos e reportagens, além de exposições sobre eventos que ocorrem na cidade ao longo do ano, como por exemplo, as congadas. O que pressupõe a importância que o marco histórico da cidade de Socorro tem para a população e o quanto isso é reforçado quando o turista conhece a cidade.

Melhorias na infraestrutura (esgoto, coleta de lixo, energia, tratamento de água) com 13% e outras mudanças com 8,7%. As reformas na infraestrutura como melhorias no esgoto, coleta de lixo, energia e tratamento de água também é percebida pelos moradores. As respostas obtidas foram bastante positivas nesse aspecto. Os moradores valorizam o ambiente em que vivem, reforçando que Socorro é tranquila para se viver, possui diversas belezas naturais e é muito acolhedora com os turistas.

Como diz o *slogan* do portal da cidade "Socorro lugar onde ainda se vive". Aqui ainda respiramos ar puro e bebemos água nas fontes; a cidade convida à prática de exercícios ao ar livre, embora seja uma cidade turística que recebe muitos turistas aos [sic] finais de semana e temporada ainda é uma cidade limpa, charmosa e tem tudo que a gente precisa: bancos, padarias, restaurantes, farmácias, cinema entre outros (ENTREVISTADO B)

A qualidade de vida em Socorro é muito boa, não há nenhum tipo de poluição, há pouca ou nula violência (ENTREVISTADO H)

De acordo com o poder público, Socorro tem um grande investimento em infraestrutura, principalmente no setor turístico, o que repercute na qualidade de vida da população, além das obras e projetos de acessibilidade que transformam a cidade:

- [...] e principalmente porque as instâncias do estado de São Paulo, elas possuem um fundo especificamente para investimentos em turismo. A cidade de Socorro hoje recebe três milhões de reais aproximadamente por ano. Essa verba é investida em infraestrutura turística, então com certeza sempre vem havendo progresso na questão da qualidade de vida da população (GP A)

- [...] Com os projetos que vieram de acessibilidade, com o projeto Aventureiros Especiais em 2005 e em 2007 com o Socorro Acessível, que fez as adaptações nos prédios públicos na região central e isso chamou atenção. Principalmente os Aventureiros Especiais foi quando Socorro teve um diferencial muito grande com a criação de equipamentos para atender pessoas com deficiência (GP B)

- A acessibilidade não prevê só um cadeirante, um deficiente físico; prevê a locomoção melhor de uma gestante, de alguém acidentado que tá passando por uma enfermidade provisória, um idoso. Então você tendo os espaços mais adequados para locomoção, esse é o nosso objetivo e os socorrenses foram entendendo essa intenção (GP A)

Em entrevista com o consultor de *marketing* do empreendimento Campo dos Sonhos e que já foi secretário de turismo de Socorro. Os relatos dele corroboram com o que é questionado nesta pesquisa e nos apresentam respostas para algumas indagações:

- Você já ouviu aquela máxima né? aquilo que é bom para o morador também é bom para o turista? Tudo que foi investido aqui, também foi para o morador. As pessoas que mexem com acessibilidade pensam que estão atingindo só a pessoa com deficiência. São 45 milhões de pessoas com deficiência no Brasil, o que é muito [...] mais as pessoas com mobilidade reduzida que são mais 32 milhões, que pega a melhor idade, o peso mórbido, mulher grávida e todos eles precisam de acessibilidade. E tudo que foi construído aqui as pessoas de Socorro usufruem de tudo isso, ela atravessa a rua por cima de uma lombos-faixa⁹, tem passagem de nível, tem as rampas. Se ela for à igreja é tudo acessível, se ela for ao cartório é acessível (ENTREVISTADO M)

- Uma coisa a gente tem que deixar registrado. Esse assunto que causou confusão e que eu faço questão de evidenciar essa parte. Socorro é um destino referência pro turismo acessível, não é uma cidade acessível totalmente, o centro da cidade, agora a prefeitura tá fazendo as coisas pra periferia, tá avançando. Não faz nenhuma obra pública que não seja acessível, as escolas, as creches, agora tudo é acessível em Socorro. A população ganhou, sim e muito (ENTREVISTADO M)

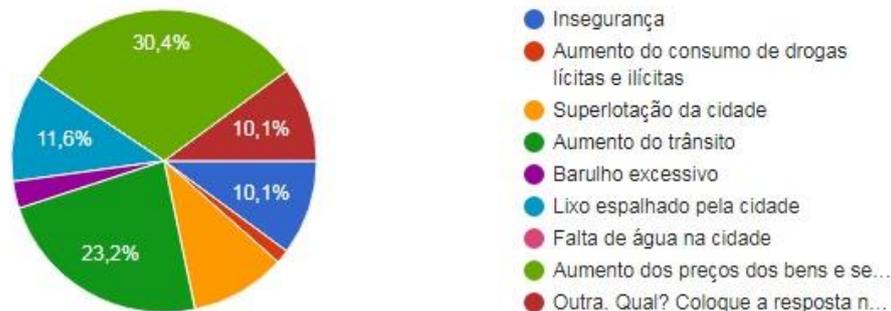
Nos aspectos negativos, o aumento dos preços dos bens e serviços apresenta maior porcentagem com 30,4% das respostas, seguido do aumento do trânsito com 23,2%, o lixo espalhado com 11,6%, empatado com a insegurança e outros tipos de mudanças.

⁹ Resolução do Conselho Nacional de Trânsito n. 495/14, publicada no Diário Oficial da União de 05/06/14, que “*estabelece os padrões e critérios para a instalação de faixa elevada para travessia de pedestres em vias públicas*”,

Gráfico 10 Mudanças negativas do turismo em Socorro

Que mudanças negativas você tem percebido em Socorro e que, em sua opinião, foram ou são resultantes do turismo?

69 respostas



O relato da população demonstra alguns desconfortos que o turismo está causando para a comunidade:

- Qualidade de vida muito boa, moradores da cidade e região excelentes, mas os valores dos comércios são extremamente abusivos pra nós Socorrenses! Alguns lugares com atendimento sem interesse, isso no geral, gera muito desagrado pra os moradores da cidade não frequentarem lugares turísticos em nossa cidade (ENTREVISTADO D)

- Socorro é uma cidade com grande potencial de crescimento financeiro, mas há anos há uma mística que haverá violência se isso acontecer. A violência já está começando e irá piorar se o nível econômico das famílias não melhorar (ENTREVISTADO G)

- A cidade de Socorro é muito boa em vários aspectos. Peca mesmo no quesito emprego. Fora isso, o custo de vida daqui é muito caro em relação os salários pagos e fica difícil consumir as partes voltadas para turistas. Muita gente que mora aqui, nunca praticou um esporte radical ou conheceu a gruta, pois não é voltada para a população e sim para os turistas. Em algumas cidades os moradores têm desconto em restaurantes e outros serviços, aqui é o mesmo preço para todos (ENTREVISTADO H)

- Não vou para os atrativos até porque não tem tempo né, com a correia do dia a dia, acaba esquecendo de visitar a cidade. Sobre os descontos não tenho conhecimento (ENTREVISTADO I)

O gestor local do turismo afirma que não existem incentivos formais para os moradores, por outro lado a comunidade alega não ter tempo de frequentar os equipamentos devido ao horário de trabalho e ter falta de divulgação desses descontos. Quando perguntados sobre os preços de bens e serviços, os entrevistados do poder público afirmam que os preços são justos em Socorro e isso é um diferencial da cidade.

- A maioria diferencia o preço, se você chegar lá na porta e falar que é de Socorro, eles diferenciam o preço de entrada; às vezes alguns não cobram, às vezes a gente faz algumas ações de conscientização turística (GP A)

- Porque a gente tem a necessidade de fazer que o morador entenda a importância do turismo e vivencie e possa conhecer para poder indicar porque quando o visitante está na cidade, ele procura informação às vezes com o morador; aí é interessante eles terem a facilidade de conhecer. Então os atrativos oferecem até os acessos cordialmente ou fazem desconto (GP B)

- [...] aí tem alguns eventos que a gente participa também, alguns eventos internos, onde o pessoal cede atividades para poder sortear justamente para o socorrense poder conhecer a atividade (GP B)

- os preços são justos aqui, você paga um preço justo pelas coisas, não existe exploração no turismo né? a gente tem notícias de lugares que exploram muito e acabam tendo problemas porque o turista é muito explorado. Você terá a oportunidade de verificar que os preços são bastante acessíveis, você não tem uma exploração, então você come bem com pouco dinheiro, com preço justo, você saboreia um bom café, como um doce, tudo com o preço adequado, então essa uma característica que nos ajuda muito (GP A)

O gráfico 11 expõe os resultados sobre o uso dos atrativos e equipamentos turísticos pelos moradores. Em sua maioria os entrevistados responderam que os utilizam de vez em quando (39,1%), seguido das pessoas que utilizam com 34,8% e a parcela dos que não os utilizam representa 21,7% dos entrevistados; os que nunca utilizaram são 4,3 %.

Para entender os motivos para a porcentagem dessa questão, foram questionados os motivos da não utilização desses equipamentos e/ou atrativos turísticos. O gráfico 12 demonstra os motivos de não frequentar ficaram empatados com 30,4% o preço elevado e outros motivos, onde em campo foi respondido que a falta de tempo dificulta a uso dos serviços turístico, com 13% a falta de interesse e com 11% a falta de gratuidade.

Gráfico 11: Uso dos atrativos

Você usa os atrativos (locais, objetos, equipamentos, pessoas, eventos ou manifestações capazes de motivar o deslocamento de pessoas para conhecê-los) ou equipamentos turísticos (meios de hospedagem, meios de alimentação fora do lar, agências de turismo receptivo) da cidade?

69 respostas

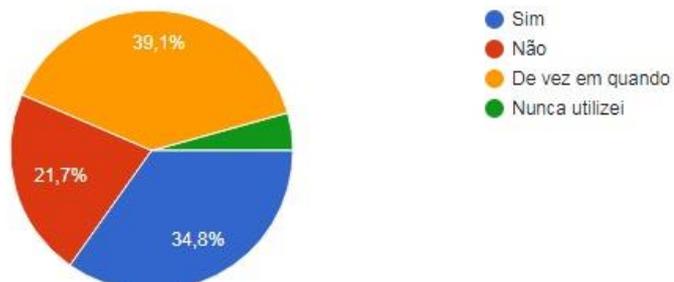
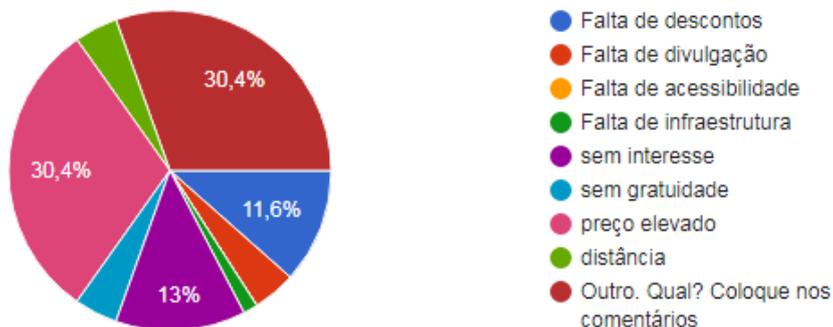


Gráfico 12: Motivos de não utilizar os atrativos e equipamentos turístico.

Se a resposta foi não, para a pergunta anterior, quais são os motivos?

69 respostas



A cidade de Socorro, além das iniciativas de acessibilidade, de acordo com o poder público tem a proposta de envolvimento da comunidade nas atividades turísticas. Em pergunta aberta à população foi questionado como a comunidade é envolvida no planejamento, implementação e desenvolvimento do turismo. Nesse aspecto percebem-se lacunas de oportunidades que ainda não são abarcadas pela gestão da cidade de Socorro.

Para organização da atividade turística, a cidade com o Conselho Municipal de Turismo (Comtur) constituída por 23 representantes. A sociedade é representada por núcleos e as reuniões acontecem uma ou duas vezes por mês, aberta ao público fora do horário comercial. Entretanto, alguns moradores relataram não ter conhecimento dessas reuniões ou que as decisões tomadas ficam restritas aos empresários:

- A comunidade não tem participação nestas decisões. Somente os que são ligados às áreas públicas referentes às funções (ENTREVISTADO A)
- Não muito. Geralmente, as decisões são tomadas pelo poder municipal e grupos ligados à área: hotéis, parques e empreendimentos do turismo de aventura (ENTREVISTADO A)
- Não tenho certeza, mas acredito que tenha um conselho de turismo (ENTREVISTADO A)
- Não vejo participação da comunidade. Apenas dos empresários (ENTREVISTADO A)
- Não tenho conhecimento. Existe um conselho de turismo, porém acho que não há muita participação popular (ENTREVISTADO A)

- Apenas os que estão diretamente envolvidos, exemplo: donos de hotéis, restaurantes (ENTREVISTADO A)

- Não participa. Eu tentei e as respostas que eu ouvi foram que as coisas sempre foram feitas assim e que são complicadas de se mudar (ENTREVISTADO A)

- Não acho que haja participação da população nesse processo. No meu ponto de vista a população é pura espectadora desses processos (ENTREVISTADO A)

Nas entrevistas foi possível identificar desinteresse da população em relação ao COMTUR e assuntos relacionados ao turismo. As áreas de saúde, educação e segurança são assuntos considerados mais importantes para comunidade. Quando perguntada sobre as reuniões do Conselho, abertas para a comunidade, alguns relataram saber, porém que nunca as frequentaram.

- A população não tem um grau de envolvimento alto. Acredito que por ser uma cidadezinha pacata, com pessoas de cultura simples, há muitas pessoas que não são empoderadas, não têm conhecimento de que podem participar diretamente e indiretamente, então para elas, tudo está bom (ENTREVISTADO F)

O brasileiro ainda não enxergou isso. Por exemplo, você faz uma audiência pública para o orçamento de uma prefeitura, você anuncia no jornal, no facebook, faz tudo, se aparecer [sic] 10 pessoas na reunião é muito, e é ali que vai decidir o orçamento da cidade (ENTREVISTADO M)

É evidente a presença dos empresários nas decisões sobre o desenvolvimento do turismo em Socorro. O COMTUR, conselho com grande atuação na cidade, tem seus representantes em sua maioria da iniciativa privada, interessados em desenvolver seus empreendimentos no destino. A justificativa usada para entender um empresariado ativo nas decisões de gestão está no poder de cobrança que o empresário pode fazer junto a prefeitura.

[...] o Comtur de socorro é diferenciado dos outros Comtur; ele foi copiado por gente do Brasil inteiro, eu dei muitas palestras no que ele é diferente, primeiro ele nunca foi dirigido, uma vez só porque ninguém quis participar, ai teve um presidente que era do poder público; aqui sempre foi empresário que foi presidente do Comtur. Segunda coisa, o Comtur todo mês de junho entrega pra prefeitura o que ele vai precisar para as ações dele. Outra coisa diferente é que ele trabalha 20 coisas que a cidade precisa melhorar e entrega para o prefeito (GP A)

Diante dos dados e opiniões expostas na análise podemos compreender a dinâmica da cidade em relação ao turismo. Os questionamentos expostos nesse trabalho provocam debates interessantes sobre o desenvolvimento do turismo em Socorro-SP.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O questionamento principal dessa pesquisa foi identificar a realidade socioeconômica da comunidade de Socorro/SP resultante das práticas de acessibilidade e inclusão para turistas com deficiência no segmento de Turismo de Aventura. A pesquisa *in loco* possibilitou entender como o turismo é desenvolvido na cidade. Os atrativos do segmento abordado estão localizados na zona rural e ao redor da cidade com distâncias de 15 a 20 km, com transporte particular.

Por essa razão, os turistas que têm como motivação o turismo de aventura ficam restritos a hotéis, pousadas e *resorts*, na maior parte das vezes desconsiderando uma visita a cidade, visto que os hotéis oferecem os mais diversos serviços em um mesmo lugar. Desse modo, os benefícios que alcançam a população local chegam de forma indireta quando o turista consome algo no comércio local. Isso gera resistência do morador aos investimentos com o turismo, aumentando o anseio da população para outros meios de investimentos e outros tipos de emprego como citado pelos entrevistados, como a vinda de indústrias para a cidade. Apesar dessa circunstância, a convivência e a hospitalidade das pessoas do interior são notadas pelos turistas, transformando a experiência da viagem em algo agradável e acolhedor.

A população reconhece que com a atividade turística houve aumento da oferta de empregos, principalmente na rede hoteleira, entretanto considera que os salários não agradam ao morador e a possibilidade de trabalhar nos finais de semana e feriados desperta o desinteresse em trabalhar na área. Algumas pessoas relataram que emprego não falta, mas muitos escolhem não trabalhar com turismo e muitas vezes não têm a qualificação necessária para a área. Essa questão repercute de forma significativa nas mudanças positivas que o turismo ou ocasiona ocasionou à cidade.

A questão da infraestrutura da cidade apresenta melhorias nos atrativos turísticos especialmente, com a construção de rampas, elevadores, piso tátil, materiais em Libras, dentre outros. No entanto, na cidade propriamente dita, não há grandes obras de acessibilidade além do piso tátil e as lombo-faixas, correspondendo a modificações simples de infraestrutura como qualquer outra cidade. Nas entrevistas foi mencionado que as edificações feitas agora pela prefeitura irão seguir as normas de acessibilidade. Pode-se concluir, então, que Socorro é referência em acessibilidade no segmento de Turismo Aventura e não, em ser uma cidade acessível.

Outro ponto importante que deve ser lembrado é a presença ativa dos empresários nas decisões de desenvolvimento do turismo na região. Os interesses de investimentos são feitos por empresário, logo a visão de lucro para seus empreendimentos parece ser preponderante. Juntamente com a falta de participação da comunidade nas ações e projetos realizados para o turismo, pode justificar o porquê dos benefícios do turismo chegarem apenas de forma indireta para a população.

Pode-se concluir, ainda, que faltam ações de sensibilização do poder público junto à comunidade para que a população entenda a importância do turismo no desenvolvimento social e econômico da cidade. Em conversa com a população pode observar as comparações feitas pela comunidade entre o interior de São Paulo e a capital, o que dificulta a compreensão da população das diferenças de oportunidades oferecidas em cidades de interior e capital. O poder público pode contribuir para transformar essa visão da comunidade em relação ao turismo, utilizando da hospitalidade intrínseca que a comunidade já possui para desenvolver o turismo de uma forma mais completa e beneficiando a todos.

A cidade de Socorro/SP demonstra, ainda, ser um destino com uma ampla oportunidade para o desenvolvimento do turismo, além do Turismo de Aventura, como por exemplo, o turismo cultural com um histórico importante para o estado de São Paulo. Diante do exposto, podemos retomar a questão que dá título a este trabalho: uma cidade boa para o turista é boa para o morador? Do que pudemos perceber em nossa pesquisa, essa máxima não pode ser generalizada. Seria possível esperar que uma localidade referência em acessibilidade, seria acessível a todos, indiscriminadamente – moradores e/ou turistas. As facilidades trariam qualidade de vida para os moradores como novas obras de infraestrutura e geração de emprego, entretanto para melhorar de fato uma cidade para o morador necessita que outros setores como saúde, segurança e educação desenvolvam para que essa máxima se transforme em realidade.

REFERÊNCIAS

- _____. Ministério do Turismo. **Segmentação do turismo e o mercado**. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.
- _____. Ministério do Turismo. **Destino Referência em Turismo de Aventura Especial: Socorro - SP**. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.
- _____. Ministério do Turismo. **Segmentação do turismo e o mercado**. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.
- _____. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos**. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p.
- _____. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível. **Volume III**. Brasília: Ministério do Turismo, 2012, 60 p.
- _____. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada**. Volume IV. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 88 p.
- _____. Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade: manual de orientações**. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.
- _____. Ministério do Turismo. **Turismo de Aventura: orientações básicas**. / Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação Geral de Segmentação. – Brasília: Ministério do Turismo, 2010.
- BARRETO, Margarita. **Planejamento e Organização em Turismo**. Campinas/SP: Papyrus, 1996. 2ª edição. P.47-62
- BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**/Mário Carlos Beni. – São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1998.
- CORIOLOANO, Luzia Neide Menezes Teixeira; SILVA, Sylvio C. Bandeira de Mello e. **Turismo e geografia: abordagens críticas**. Fortaleza: PREMIUS EDITORA, 2005.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Planejamento e gestão da hospitalidade e turismo0: formulação de uma proposta**. São Paulo: Artigo, 2004.
- DIAS, REINALDO. AGUIAR, Marina Rodrigues de. **Fundamentos do turismo: conceitos, normas e definições**. Campinas, SP: Editora Alinea, 2002.
- DIAS, Reinaldo. **Planejamento do Turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil**/ Reinaldo Dias. – 1. Ed. – 3. Reimpr. – São Paulo : Atlas, 2008.
- DUARTE, Donária Coelho. BORDA, Gilson Zehetmeyer. MOURA, Danielle Gonzaga. SPEZIA, Domingos Sávio. **Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório**

sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, 2015.

IBGE: Censo Demográfico 2010. **Pessoas com Deficiência.** Disponível em: <http://censo2010.ibge.gov.br/>

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo/** Luiz Renato Ignarra. - - 2.ed. ver. E ampl. - - São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003

FONSECA, Maria Aparecida Ponte. **Primeira Parte: Espaço e Turismo.** IN: FONSECA, Maria Aparecida Pontes. Espaço, políticas de turismo e competitividade. Natal, Editora da UFRN, 2005.

GASTAL, Susana. MOESCH, Marutschka. **Turismo, políticas públicas e cidadania.** São Paulo: Aleph, 2007

GOMES, Christianne Luce. **Lazer, turismo e inclusão social: Intervenção com idosos** / Christianne Gomes, Marcos Pinheiro, Leonardo Lacerda. – Belo Horizonte : Editora UFMG, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social/** Antônio Carlos Gil. São Paulo: Atlas, 1987.

MOESCH, Marutschka Martini. **Construção metodológica dialética: por uma teoria epistemológica do turismo.** PUC/RS – 1999 –

MOLINA E., Sergio **Planificación integral del turismo : un enfoque para Latinoamérica.** -- 2a ed. -- México : Trillas, 1991

MOREIRA, Dadá. **Turismo de Aventura Especial: como atender a pessoa com deficiência.** São Paulo – SP, 2010.

NETTO, Alexandre Panosso. ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Segmentação do mercado turístico: estudos, produtos e perspectivas.** – Barueri, SP: Manole, 2009

PELIZZER, H. A. **Planejamento e gestão da hospitalidade no turismo receptivo.** São Paulo: Artigo, 2004.

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

REVISTA. **Cidade & Cultura, nº 01, edição 2012.** Disponível em <<http://www.cidadeecultura.com.br>>. Acesso em: 08 Maio 2018

SERPA, Ana Beatriz Borges. **Acessibilidade para Pessoas com Deficiência e Inclusão Social no Turismo: Experiência da cidade de Socorro – SP.** Brasília: Centro de Excelência em Turismo: UnB, 2009

SWARBROOKE, John. **Turismo de Aventura: conceitos e estudos de casos.** [et al]; tradução Marise Philbois Toledo. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.

APÊNDICE 1 – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA OS GESTORES



Roteiro de entrevista

Esta entrevista é componente da monografia “**Uma cidade boa para o turista é boa para o morador? O caso do Turismo em Socorro/SP**” que tem por objetivo identificar os impactos socioeconômicos resultantes das práticas de inclusão e acessibilidade para turistas com deficiência no segmento de Turismo de Aventura. Espera-se verificar a realidade social e econômica da comunidade local possivelmente gerada pelo turismo.

Nome:

Formação:

Área de Atuação:

Local:

Período de atuação:

- 1 - Como se deu o processo de implementação e desenvolvimento do Turismo de Aventura na cidade?
- 2 - Como se dão as articulações sobre o turismo entre o Ministério do Turismo, Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo e as Instâncias de Governança Regional e Local?
- 3 - Quais ações foram feitas para o destino torna-se referência em acessibilidade? Existem ações ainda sendo realizadas?
- 4 – Quais são as práticas de inclusão e acessibilidade que Socorro-SP oferece para a comunidade local?
- 5 – Em que medida a comunidade local participa do planejamento, implementação e desenvolvimento do turismo? Quem são os principais atores sociais?
- 6 – Houve algum tipo de mudança relacionada à qualidade de vida da cidade a partir do turismo? Se sim, quais?
- 7 – Existem ferramentas de monitoramento e mecanismos de avaliação sobre o desenvolvimento da atividade turística? Quais seriam essas ferramentas e mecanismos?
- 8 - Quais oportunidades de emprego são oferecidas para os moradores? Os empregos ligados ao turismo aumentaram? Quais são as condições de trabalho e a remuneração para esses trabalhadores? Houve cursos de capacitação para a comunidade?
- 9 – Há efetivação de políticas públicas de turismo? Existe plano de turismo estadual/municipal? Quais são as principais diretrizes da cidade em relação ao turismo?

Comentários e Sugestões:

Obrigada pela sua participação!

APÊNDICE 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA A COMUNIDADE LOCAL



Roteiro de entrevista

Esta entrevista é componente da monografia “Uma cidade boa para o turista é boa para o morador? O caso do Turismo em Socorro/SP” que tem por objetivo identificar os impactos socioeconômicos resultantes das práticas de inclusão e acessibilidade para turistas com deficiência no segmento de Turismo de Aventura. Espera-se verificar a realidade social e econômica da comunidade local possivelmente geradas pelo turismo.

Entrevistado n°:

I - Perfil socioeconômico

I.1 Sexo:

- Feminino
- Masculino
- Outro

I.2 Idade:

- menos de 18 anos
- 18 a 24 anos
- 25 a 59 anos
- 60 anos ou mais

I.3 Grau de escolaridade:

- Sem instrução e Fundamental incompleto
- Fundamental completo e Médio incompleto
- Médio completo e Superior incompleto
- Superior completo
- Pós-graduação (Especialização/Mestrado e/ou Doutorado)

I.4 Estado civil:

- Solteiro (a)
- Casado (a)
- Desquitado (a) ou separado (a) judicialmente
- Divorciado (a)
- Viúvo (a)
- Outro

I.5 Renda familiar:

- Sem rendimento
- Até 1 salário mínimo (Até R\$ 954,00)
- Mais de 1 a 2 salários mínimos (De R\$ 954,01 até R\$ 1.908,00)
- Mais de 2 a 3 salários mínimos (De R\$ 1.908,01 até R\$ 2.862,00)
- Mais de 3 a 5 salários mínimos (De R\$ 2.862,01 até R\$ 4.770,00)

- () Mais de 5 a 10 salários mínimos (De R\$ 4.770,01 até R\$ 9.540,00)
- () Mais de 10 a 20 salários mínimos (De R\$ 9.540,01 até R\$ 19.080,00)
- () Mais de 20 salários mínimos (Mais de R\$ 19.080,01)

I. 6 Profissão/ocupação: _____

I. 7 Naturalidade:

I. 8 Tempo de moradia em Socorro:

I. 9 Residente de qual bairro?

I. 10 Tem contato com turistas? () sim () não () de vez em quando

II. Percepção do morador quanto às atividades do turismo na cidade de Socorro/SP

II. 1 O turismo trouxe ou traz alterações para a vida na cidade?

- () sim () não () não sei

II. 2 Que mudanças positivas você tem percebido em Socorro e que, em sua opinião, foram ou são resultantes do turismo?

- () aumento da oferta de emprego e da renda para a população
- () valorização da diversidade cultural da cidade de Socorro
- () preservação da identidade local
- () aumento da segurança
- () melhorias na infraestrutura (esgoto, coleta de lixo, energia, tratamento de água)
- () melhorias no transporte
- () melhorias na educação
- () melhorias na saúde
- () outro. Qual? _____

II. 3 Que mudanças negativas você tem percebido em Socorro e que, em sua opinião, foram ou são resultantes do turismo?

- () insegurança
- () aumento do consumo de drogas lícitas e ilícitas
- () superlotação da cidade
- () aumento do trânsito
- () barulho excessivo
- () lixo espalhado pela cidade
- () falta de água na cidade
- () aumento dos preços dos bens e serviços (moradia, alimentação, transporte, por exemplo)
- () outra. Qual? _____

II. 4 Como é a convivência entre os moradores e os turistas?

II. 5 Você usa os atrativos (locais, objetos, equipamentos, pessoas, eventos ou manifestações capazes de motivar o deslocamento de pessoas para conhecê-los) ou

equipamentos turísticos (meios de hospedagem, meios de alimentação fora do lar, agências de turismo receptivo) da cidade?

() sim () não () de vez em quando () nunca utilizei

II. 6 Se a resposta foi não, para a pergunta anterior, quais são os motivos?

- () falta de descontos
- () falta de divulgação
- () falta de acessibilidade
- () falta de infraestrutura
- () sem interesse
- () sem gratuidade
- () preço elevado
- () distância

II. 7 Como você classifica a qualidade de vida da cidade e da região?

II. 8 Quais oportunidade de emprego são oferecidas para os moradores? Os empregos ligados ao turismo aumentaram? Quais são as condições de trabalho e a remuneração para esses trabalhadores? Houve cursos de capacitação para a comunidade?

II. 9 Em que medida a comunidade local participa do planejamento, implementação e desenvolvimento do turismo? _____

II. 10 Diga três palavras que na sua opinião melhor caracterizam/simbolizam a cidade de Socorro/SP

- 1- _____
- 2- _____
- 3- _____

Críticas, sugestões e comentários: _____

Obrigada por participar!