



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

DANIELLE PERES GONZAGA MOURA

**Políticas públicas de turismo voltadas para a inclusão  
social de pessoas com deficiência.**

Brasília – DF

2013

DANIELLE PERES GONZAGA MOURA

**Políticas públicas de turismo voltadas para a inclusão  
social de pessoas com deficiência.**

Monografia apresentada ao  
Departamento de Administração como  
requisito parcial à obtenção do título de  
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: MSc, Domingos  
Sávio Spezia

Brasília – DF

2013

Moura, Danielle Peres Gonzaga.

Políticas Públicas de Turismo Voltadas para Inclusão Social de Pessoas com Deficiência / Danielle Peres Gonzaga Moura. – Brasília, 2013.

79 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2013.

Orientador: Prof. Msc. Domingos Sávio Spezia, Departamento de Administração.

1. Turismo. 2. Pessoa com Deficiência. 3. Políticas Públicas. I. Título.

**DANIELLE PERES GONZAGA MOURA**

**Políticas públicas de turismo voltadas para a inclusão  
social de pessoas com deficiência.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de  
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da  
aluna

**Danielle Peres Gonzaga Moura**

MSc, Domingos Sávio Spezia  
Professor-Orientador

Doutor, Gilson Zehetmeyer Borda  
Professor-Examinador

Doutora, Donária Coelho Duarte  
Professora-Examinadora

Brasília, 06 de março de 2013

Dedico este trabalho ao meu querido irmão Alexandre, principal motivador para a minha escolha do tema e a pessoa que eu mais admiro por sua garra e alegria de viver, que são fontes de inspiração para o meu dia-a-dia, e à nossa amada mãe, Maria das Graças, que, apesar de não estar mais fisicamente entre nós, tenho certeza que vibra a cada conquista que alcançamos.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pelas inúmeras bênçãos concedidas, por me dar saúde e disposição para atingir os meus objetivos e por me mostrar que nunca me abandona em meio à tribulação.

À minha tia-avó, Rina, segunda mãe que Deus me concedeu, e ao meu pai, Alexandre, pelo amor incondicional que sempre demonstraram e pelos ensinamentos para que eu me tornasse uma pessoa cada dia melhor.

Aos meus irmãos, Margareth, Alexandre, Neuma, Katharine e Kelvin, pelo companheirismo e por serem pessoas tão especiais em minha vida.

Ao meu marido, Eduardo, pela parceria, amor, dedicação e por acreditar em mim e sempre me incentivar a ir além.

Ao professor Spezia, pela disponibilidade e orientação.

Ao colega Daniel Vieira, pelo estímulo e pela contribuição ativa para a melhoria desse trabalho.

Aos amigos que tive o imenso prazer em conhecer durante a vida universitária, por tornarem essa caminhada mais fácil e por compartilharem diversos momentos alegres juntos.

*“Tolerar a existência do outro e permitir que ele seja diferente, ainda é muito pouco. Quando se tolera, apenas se concede e essa não é uma relação de igualdade, mas de superioridade de um sobre o outro”.*  
(José Saramago)

## RESUMO

Um dos maiores desafios da sociedade brasileira contemporânea é o enfrentamento da questão da igualdade e da exclusão social. Estima-se que existam aproximadamente 45 milhões de pessoas com deficiência no Brasil, muitas delas ainda impedidas de usufruir de atividades de lazer e de turismo devido às suas limitações físicas e à falta de adaptação do meio. O objetivo deste trabalho consiste em verificar se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência têm conseguido atender as demandas por inclusão desse segmento social. Para tanto foi realizada uma pesquisa qualitativa por meio de entrevistas com roteiros semiestruturados. Participaram da pesquisa 9 gestores escolhidos entre representantes do Poder Público, de associações representativas do *trade* turístico privado e de associações de pessoas com deficiência. Como resultados, a pesquisa aponta que o Poder Público tem atentado para a problemática e buscado criar e implementar políticas direcionadas a esse segmento, no entanto as pessoas com deficiência consideram que o que tem sido feito não é suficiente para incluí-las, de fato, nas atividades turísticas. Percebeu-se ainda que a iniciativa privada não considera a pessoa com deficiência como público consumidor e que não são feitas pesquisas para conhecer o perfil e as necessidades desse segmento.

Palavras Chave: Turismo. Pessoa com Deficiência. Políticas Públicas.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Participantes do Estudo.....	41
Quadro 2 - Classificação das Políticas Públicas para PCD.....	49

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABAV-DF - Associação Brasileira de Agências de Viagem do Distrito Federal

ABIH- DF - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Distrito Federal

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

ABRASEL - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes

ACT - Atividades Características do Turismo

APDDF - Associação de Portadores de Deficiência do Distrito Federal

AVAPE - Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência

CONADE - Conselho Nacional da Pessoa com Deficiência

CONDETUR - Conselho de Desenvolvimento do Turismo do Distrito Federal

FENASP - Federação Nacional das Associações Pestalozzi

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IPHAN - Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

OMT - Organização Mundial do Turismo

MTur - Ministério do Turismo

PCD - Pessoa com Deficiência

PIB - Produto Interno Bruto

PNT - Plano Nacional de Turismo

SDH - Secretaria de Direitos Humanos

SETUR-DF - Secretaria de Turismo do Distrito Federal

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	Contextualização .....	12
1.2	Formulação do problema .....	13
1.3	Objetivo Geral.....	14
1.4	Objetivos Específicos.....	14
1.5	Justificativa .....	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO .....	16
2.1	Turismo.....	16
2.1.1	Segmentação Turística.....	18
2.1.2	O Papel do Estado no Desenvolvimento do Turismo .....	20
2.2	Políticas Públicas.....	22
2.2.1	Políticas Públicas de Turismo e Legislação para Pessoas com Deficiência...24	
2.2.2	Políticas Públicas de Inclusão e Acessibilidade.....	28
2.3	Pessoa com Deficiência.....	29
2.3.1	Acessibilidade.....	31
2.4	Turismo e Inclusão Social de pessoas com Deficiência .....	33
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	37
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa .....	37
3.2	Caracterização do setor objeto do estudo .....	38
3.3	Participantes do Estudo .....	39
3.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa .....	42
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados .....	43
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	44
4.1	Entrevistas das Organizações Públicas.....	44
4.2	Entrevistas das Associações do <i>Trade</i> Turístico Privado .....	54

4.3	Entrevistas das Associações de Pessoas com Deficiência .....	59
4.4	Comparação das Percepções das Organizações Entrevistadas .....	65
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	69
	REFERÊNCIAS.....	72
	APÊNDICES.....	76
	Apêndice A – Roteiro de Entrevista- Poder Público .....	76
	Apêndice B – Roteiro de Entrevista- Associações de Pessoas com Deficiência.....	77
	Apêndice C – Roteiro de Entrevista- Iniciativa privada.....	78

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contextualização

Um dos maiores desafios da sociedade brasileira contemporânea é o enfrentamento da questão da igualdade e da exclusão social em um país democrático, em que se pressupõe a ampla participação dos mais diversos atores sociais. De acordo com os dados do Censo 2010, o Brasil tem cerca de 45,6 milhões de pessoas com deficiência (PCD) e mobilidade reduzida, que representam 23,91% da população do país (IBGE, 2010). Essas pessoas encontram, em seu cotidiano, diversas barreiras para exercer sua plena cidadania. Cumpre destacar que neste trabalho serão estudadas apenas as pessoas com deficiência.

As limitações físicas, somadas à falta de adaptação do meio (mobilidade urbana, meios de transporte, acesso à educação, etc.) e agravadas por uma visão limitada e uma prática social assistencialista, contribuem para que as pessoas com deficiência venham sendo historicamente objetos da ação e de piedade por parte da sociedade.

Essa condição começa aos poucos a ser modificada através das lutas dos diversos movimentos sociais organizados, principalmente com o advento da *internet* e a disseminação de conhecimento que ela provoca. A informação tem sido um instrumento poderoso no processo de inclusão social. Uma pessoa bem informada é capaz não só de argumentar e reclamar, mas também de propor alternativas. Todavia, apesar dos significativos avanços recentes, ainda não é o suficiente para fazer frente a um senso comum disseminado há décadas.

A questão da inclusão social das pessoas com deficiência é fator fundamental no desenvolvimento do país, uma vez que devem ser garantidos, além dos direitos constitucionais de ir e vir e o acesso à informação e à comunicação, níveis mais elevados de qualidade de vida por meio de atividades de lazer e turismo, todos esses são elementos dos direitos humanos e da cidadania.

O turismo inclusivo, 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

turismo 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.

Nesse contexto, faz-se necessário o estudo das ações que impulsionem o desenvolvimento de políticas públicas de turismo integradas junto aos governos de todos os níveis e com a sociedade civil, de forma a garantir os direitos do segmento de pessoas com deficiência e combater todas as formas de discriminação, possibilitando o acesso aos equipamentos turísticos, buscando meios de inclusão do segmento social em análise no processo de desenvolvimento do país. Todavia, somente as leis e normas de nada adiantam enquanto a sociedade não se sentir também responsável pela inclusão dos diferentes, melhoria da qualidade de vida e sentimento de pertencimento à comunidade.

## **1.2 Formulação do problema**

Atualmente, observa-se que existem pessoas com deficiência ativas na sociedade, que trabalham, estudam, se relacionam com as demais e também dispõem de tempo livre para atividades turísticas e de lazer. Tais pessoas necessitam de uma oferta de produtos e serviços capaz de satisfazer às suas necessidades e expectativas e de se adequar às suas limitações.

De acordo com o Ministério do Turismo, as pessoas com deficiência alegam que viajam menos porque, como não encontram produtos adaptados às suas necessidades, preferem evitar constrangimentos e situações que coloquem sua segurança em risco. Ao não viajar, não estimulam os empresários de turismo a adaptarem seus equipamentos e serviços, formando, assim, um ciclo vicioso da não adaptação<sup>1</sup>.

Para garantir os direitos da pessoa com deficiência e tornar o produto turístico brasileiro acessível é preciso romper com esse ciclo vicioso, estimulando as pessoas com deficiência a viajarem e os equipamentos e serviços do turismo a se adaptarem.

É essencial que as empresas busquem conhecer o perfil e entender o comportamento de consumo desse segmento, tendo em vista que o conhecimento do mercado que se busca atender é fator crítico para alcançar e superar as expectativas dos clientes.

---

<sup>1</sup> SOUTO, W. I Congresso Brasileiro de Turismo Acessível. Socorro, 28-30 set. 2011. **Palestra** (informação verbal).

Além disso, deve existir uma preocupação do governo em estimular e direcionar políticas que permitam a inserção das pessoas com deficiência como sujeitos do seu próprio desenvolvimento e do país. Para isso é necessário que haja políticas públicas norteadoras do processo de planejamento e estímulo ao turismo inclusivo.

Com base no exposto, o presente estudo se propõe a responder à seguinte questão: as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência têm sido percebidas como inclusivas por esse segmento social?

### **1.3 Objetivo Geral**

Verificar se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência têm sido percebidas como inclusivas por esse segmento social.

### **1.4 Objetivos Específicos**

- Identificar e classificar as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência;
- Verificar a percepção do *trade* turístico em relação à implementação de tais políticas públicas;
- Verificar a percepção que as associações representativas das pessoas com deficiência têm em relação ao turismo inclusivo.

### **1.5 Justificativa**

O turismo, como uma das atividades econômicas que mais cresce no mundo, faz parte de um grande e intenso sistema promissor, capaz de promover inclusão social e buscar a igualdade. Partindo desse pressuposto, o governo e a sociedade estão, cada vez mais, juntando esforços para fazer com que essa atividade seja propulsora de inclusão social das pessoas com deficiência.

Todavia, tais esforços ainda têm sido insuficientes, pouco divulgados e explorados pelos atores sociais envolvidos e a falta de acessibilidade, seja ela arquitetônica, comunicacional, programática ou atitudinal tem sido um grande entrave no que tange à efetiva inclusão de tal segmento social no Brasil.

Assim, esse trabalho mostra-se oportuno, tendo em vista o momento histórico atual em que o Governo brasileiro se compromete com o desejo de mudanças necessárias à criação de mecanismos que impulsionem a inclusão social de todos.

Além disso, diante dos grandes eventos esportivos que ocorrerão nos próximos anos no Brasil e de todo o potencial turístico de que o nosso país dispõe, esta pesquisa se propõe a estabelecer um olhar compreensivo sobre a participação das pessoas com deficiência e a inclusão desse segmento nos equipamentos e serviços turísticos.

Apesar de existirem diversas publicações na área do turismo, poucas são as que abordam a problemática do turismo para pessoas com mobilidade reduzida. Isso não significa, todavia, que se deve abandonar o tema, ao contrário, se tornou foco motivador e relevante para essa pesquisa.

A escolha por estudar as políticas públicas de inclusão para pessoas com deficiência no turismo tem um significado pessoal para a pesquisadora, como irmã de uma pessoa com deficiência, o que a inquieta e a faz querer contribuir ativamente com as mudanças e melhorias no processo de inclusão no turismo.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Turismo

Segundo a Organização Mundial do Turismo- OMT (2001), o conceito de turismo pode ser entendido por meio de diversas perspectivas e disciplinas, tendo em vista a complexidade das relações entre os elementos que o formam. Não obstante afirme que não existe definição correta ou incorreta para turismo, uma vez que todas contribuem de alguma maneira para aprofundar seu entendimento, a própria OMT (2001) chega a um conceito que compreende o turismo como atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, por lazer, negócios ou outras.

De acordo com Barretto (2003), no Brasil, o turismo como fenômeno social teve início após 1920 com a criação da Sociedade Brasileira de Turismo e o Touring Clube. Aqui o turismo surgiu vinculado ao prazer, diferentemente da Europa onde tinha cunho de aventura ou educativo. A partir de 1950, grandes contingentes passaram a viajar, todavia, até hoje, nunca se atingiu o total da população.

O turismo é movimento de pessoas, é um fenômeno que envolve, antes de mais nada, gente. É um ramo das ciências sociais e não das ciências econômicas e transcende a esfera das meras relações da balança comercial. (BARRETTO, 2003).

Essa é uma das atividades econômicas que mais cresce nos últimos anos, passando a ser alvo de atenção por parte dos governos mundiais, como resultado de seu potencial gerador de emprego e renda e de benefícios econômicos, sociais, ambientais e, ainda, mecanismo para inclusão e transformação social. Tal efeito acarreta geração de riquezas e promoção da distribuição de renda (BORGES, 2009).

É um setor da economia com altas taxas de crescimento tanto em número de turistas como de dispêndio que realizam nos locais visitados, além de desenvolver a infraestrutura local, e é de grande importância para a criação de valor agregado bruto na região receptora.

Tal crescimento fez ampliar a atuação em mercados antes inexplorados e atingir amplas camadas da população, devido às diferentes facilidades de acessos e meios de transportes, aumento da renda e ações promocionais de divulgação.

O Brasil, devido à sua vasta extensão territorial, é considerado um país com grande potencial turístico, oferecendo destinos bastante diversificados, como praias, florestas, montanhas, etc. Tal potencial gera uma demanda turística elevada que requer, em contrapartida, uma infraestrutura adequada que proporcione a todos o acesso aos equipamentos turísticos, pois como aborda Grintzos (2007), não adianta dispor de um patrimônio natural ou histórico de magnitude se não há planejamento e implementação de medidas que criem o valor mercadológico e simbólico que se deseja alcançar.

Teixeira (1999) destaca que uma característica importante do turismo é que todo o proveito decorrente dos serviços postos à disposição do turista serve da mesma forma para melhorar a qualidade de vida do cidadão local, gerar desenvolvimento e inclusão social. Por isso, o turismo é visto também como uma ferramenta de desenvolvimento.

Tal atividade vem, portanto, fazer parte de um grande sistema promissor e deve ser visto como mais do que um produto, deve ser um meio de promover igualdade e a inclusão social. Para tanto, torna-se necessário que se criem ferramentas - políticas públicas- que orientem a correta elaboração, implementação e o gerenciamento das ações do governo para o desenvolvimento do setor.

O Plano Nacional de Turismo- PNT 2007/2010, documento que traz as diretrizes, objetivos e metas a serem alcançados pelo Ministério do Turismo (MTur) nos próximos anos, afirma que, entre as contribuições mais expressivas decorrentes do desenvolvimento do turismo no quadriênio 2007/2010 que terão [sic] uma grande repercussão no desenvolvimento socioeconômico do País, destacam-se a geração de US\$ 25,3 bilhões em divisas e a criação de 1,7 milhão de novos empregos e ocupações, de acordo com as metas traçadas pelo MTur.

### **2.1.1 Segmentação Turística**

De acordo com Ansarah (1999), as empresas geralmente escolhem entre duas linhas de estratégia de marketing: a difusão e a segmentação. A difusão consiste em colocar um produto/serviço no mercado sem se preocupar com as diferenças existentes entre os consumidores, já a segmentação parte da premissa inversa, pois vê a demanda como heterogênea e, assim, concentra esforços de marketing em determinadas fatias de mercado.

Para Kotler (1998), quanto mais conhecidas as características do mercado-alvo, maior é a eficácia das técnicas mercadológicas de publicidade e de promoção para o segmento. Para se conhecer tais características é preciso desenvolver estudos de mercado, segmentando-o com o intuito de permitir uma análise completa dos elementos que conduzirão os planos de desenvolvimento turístico. Um erro apontado por esse autor é que muitas vezes as empresas perseguem segmentos já bastante explorados e negligenciam segmentos potencialmente lucrativos.

Segmentar o mercado é, então, identificar clientes que têm comportamentos homogêneos quanto a seus gostos e preferências. Ainda segundo Ansarah (1999), para segmentá-lo é preciso conhecer, através de pesquisas, as necessidades dos consumidores-alvo, bem como suas atitudes e seus comportamentos mais usuais na escolha do produto/serviço.

O turismo apresenta-se como um amplo campo no qual diversas são as opções e nichos de atuação. Existe o turismo de eventos, de aventura, de lazer, de saúde, de negócios, entre outros. Há ainda o turismo voltado para o segmento de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, pautado por diretrizes de inclusão social. (MENDES E PAULA, 2008).

O mercado turístico tem apresentado novos caminhos na busca por clientes potenciais e a segmentação tem sido um desses caminhos, destacando-se como a ferramenta mais importante a informação a respeito do cliente. Tendo por base tais informações, torna-se possível segmentar o mercado atendendo aos desejos e às necessidades dos clientes com produtos/serviços personalizados.

Enfocando a demanda, a segmentação estabelecida pelo MTur é definida pela identificação de certos grupos de consumidores caracterizados a partir de suas especificidades em relação a alguns fatores que determinam suas decisões,

preferencias e motivações. Ao adotar a segmentação como uma de suas estratégias, o referido Ministério enumerou os principais segmentos da oferta, quais sejam: Turismo Social, Ecoturismo, Turismo Cultural, Turismo de Estudos e Intercâmbio, Turismo de Esportes, Turismo de Pesca, Turismo Náutico, Turismo de Aventura, Turismo de Sol e Praia, Turismo de Negócios e Eventos, Turismo Rural e Turismo de Saúde. (BRASIL, 2006)

Vale salientar, todavia, que não existe um número fixo de segmentos e que um turista pode, muitas vezes, estar viajando com mais de uma motivação e interesses diversos, ou ainda um grupo estar viajando, porém cada um com interesses próprios. Dentre os diversos segmentos existentes, destacaremos nesse trabalho o Turismo Social. Para o Ministério do Turismo (BRASIL, 2006), Turismo Social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão.

A denominação Turismo Social surgiu na Europa em meados do século XX, é utilizada como proposta de lazer para um número maior de pessoas, organizado por associações, sindicatos e cooperativas com a finalidade de atender às necessidades de viagens das camadas por algum motivo excluídas. (OLIVEIRA, 2008)

A publicação “Marcos Conceituais” cita ainda:

“(…) É importante entender que, sob a ótica do turista, o interesse social concentra-se no turista em si, como sujeito pertencente a determinados grupos de consumidores com renda insuficiente para usufruir da experiência turística, ou a grupos que, por motivos diversos, têm suas possibilidades de lazer limitadas. Essa constitui a abordagem clássica de Turismo Social, que trata das viagens de lazer para segmentos populares e da parcela da população em situação de vulnerabilidade”. (BRASIL, 2006. pag. 6)

O Código Mundial de Ética do Turismo dispõe que o Turismo Social tem por finalidade promover um turismo responsável, sustentável e acessível a todos, no exercício do direito que qualquer pessoa tem de utilizar seu tempo livre em lazer ou viagens e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos.

Levando o conceito de turismo social para uma visão mais ampla, encontramos segmentos da sociedade que, apesar de nem sempre se encaixarem

economicamente nas camadas populares, têm tido dificuldades de realizar viagens de lazer. As pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida encontram diferentes restrições para consumirem produtos turísticos, seja por ausência de acesso aos equipamentos turísticos, seja pela inabilidade ou incapacidade no atendimento preferencial e personalizado para as diferentes tipologias que estes segmentos apresentam.

### **2.1.2 O Papel do Estado no Desenvolvimento do Turismo**

Segundo a Organização Mundial de Turismo- OMT (2001, pág. 159):

“O objetivo principal da administração pública deve ser o de manter e criar as condições necessárias para aquecer a competitividade das empresas e das regiões turísticas. De fato, este trabalho da administração faz parte dos requisitos necessários para que se possa oferecer uma experiência turística integral de qualidade, sem ela é impossível conseguir a satisfação total do consumidor, sua fidelidade e a competitividade dos ‘resorts’, regiões e países turísticos.”

O financiamento, incentivo e promoção das atividades turísticas nas diversas regiões tem o potencial de aquecer a competitividade do setor e cabe ao Estado planejar os recursos orçamentários para atrair os investimentos.

A OMT (2001) aponta ainda que, em relação ao turismo, o Estado possui duas funções básicas:

1. Executar as preferências da sociedade utilizando instrumentos de regulação econômica, os investimentos e a regulação fiscal;
2. Maximizar os benefícios sociais do turismo, facilitando uma maior e melhor informação, formação, gestão e aumento da produtividade do setor público e a provisão de bens públicos que vão desde a ordem pública até a preservação do meio ambiente.

Fazendo a análise dessas funções, observa-se que o Estado, através das políticas públicas, desempenha funções essenciais para as atividades do setor, incentivando investimentos, solucionando conflitos, prevenindo os abusos, capacitando o pessoal, protegendo o meio ambiente, proporcionando acessibilidade e promovendo o desenvolvimento.

O turismo, como uma atividade econômica importante, requer controle e planejamento. Nesse sentido, o Estado desempenha um papel estratégico ao

formular as políticas públicas e fomentar o desenvolvimento do turístico do Brasil. O Poder Público deve agir no sentido de intervir para a promoção da qualidade na atividade turística, que se dá por meio de instrumentos legais: conjuntos de leis, decretos, resoluções, incentivos fiscais, financiamentos, organismos oficiais de turismo, entre outros.

Nesse cenário, o Ministério do Turismo desenvolve um papel importante na articulação com os demais órgãos diretamente relacionados com o turismo, na condução de uma política pública de turismo nacional, na realização de investimento em infraestrutura e desenvolvimento, na qualificação local e inclusão das comunidades diretamente envolvidas com as atividades do setor (GRINTZOS, 2007).

Para Acerenza (2002) a política de turismo, por ser setorial, somente pode ser bem sucedida e articulada com outras políticas setoriais se entendida como uma pequena parte de um imenso jogo de relações.

De acordo com Gomes (2007), cabem ao setor público as funções de coordenação, planejamento, legislação, regulamentação, incentivo, atuação social e promoção. Ao setor privado, as atividades de organização, atendimento do planejamento e respeito às normas e regulamentações, promoção, constante melhora na qualidade dos serviços, produtos e atendimento.

Quando os setores público e privado trabalham em conjunto, os benefícios resultantes são ainda mais extensos. A parceria entre o setor público e o privado também permite a melhora substancial na questão da acessibilidade. Quando comunidade e autoridades trabalham juntas as possibilidades de sucesso são ainda maiores, seja através de campanhas educativas, incentivo, levantamento de dados, denúncias, projetos e programas de proteção aos bens, patrimônios, serviços, instalações públicas, transporte, etc. (GOMES, 2007)

Os atos em que o governo e o setor privado atuam em conjunto proporcionam efeitos com muito mais consistência na sociedade e as vantagens são mais facilmente perceptíveis do que se atuassem separadamente.

No que tange ao Turismo Social especificamente falando, o Ministério do Turismo entende que o papel do Estado é de agente incentivador e coordenador no que diz respeito à participação de outros órgãos do governo, da sociedade civil

organizada e do setor privado em relação ao turismo, com objetivos claramente definidos de recuperação psicofísica e de ascensão sociocultural e econômica dos indivíduos. (BRASIL, 2006)

Nessa perspectiva, procura-se desenvolver o turismo com vistas à inclusão, privilegiando a ótica de cada um dos distintos atores envolvidos na atividade: o turista, o prestador de serviços, o grupo social de interesse turístico e as comunidades residentes nos destinos. (BRASIL, 2006)

A esfera pública ainda é responsável por outras atividades como a segurança pública, a segurança dos destinos, zelar pela integridade do turista e pela conservação da localidade. Além disso, inclui a captação de investidores e a promoção de financiamentos para a iniciativa privada de forma a fomentar o desenvolvimento turístico. Pode-se dizer que ao observar que uma localidade tem um bom planejamento, que a comunidade é beneficiada e que o destino está preparado para receber turistas é sinal de que o Poder Público está desempenhando o seu trabalho de maneira coerente.

## **2.2 Políticas Públicas**

Para Saravia e Ferrarezi (2006), política pública refere-se a um fluxo de decisões públicas, orientado a manter o equilíbrio social ou a introduzir desequilíbrios destinados a modificar a realidade. Pode ser considerada também como conjunto de estratégias que apontam para diversos fins, todos eles, de alguma forma, desejados pelos diversos grupos que participam do processo decisório.

É ainda, segundo os autores, um sistema de decisões públicas que visa a ações ou omissões, preventivas ou corretivas, destinadas a manter ou modificar a realidade de um ou vários setores da vida social, por meio da definição de objetivos e estratégias de atuação e da alocação dos recursos necessários para atingir os objetivos estabelecidos.

De acordo com Rua (2006), toda política pública é um produto da atividade política, entendida como um conjunto de mecanismos e procedimentos pelos quais o consenso se revela preferencial à coerção na resolução de conflitos de poder e de interesses envolvendo bens públicos. Assim, as políticas públicas consistem no

estabelecimento de diretrizes que orientam decisões a partir das quais se realizam ações, tanto públicas como privadas, em busca de determinados objetivos.

Souza (2006) aborda que as várias definições de políticas públicas, apesar de optar por abordagens diferentes, geralmente assumem uma visão holística do tema, uma perspectiva de que o todo é mais importante do que a soma das partes e que indivíduos, instituições, interações, ideologia e interesses são levados em consideração, mesmo que existam diferenças sobre a importância relativa destes fatores. Após desenhadas e formuladas, as políticas públicas desdobram-se em planos, programas, projetos, bases de dados ou sistema de informação e pesquisas. Quando postas em ação, são implementadas, ficando a partir daí submetidas a sistemas de acompanhamento e avaliação.

Ainda de acordo com Souza (2006), os governos definem suas agendas para as políticas públicas de três formas. A primeira focaliza os problemas, isto é, problemas entram na agenda quando assumimos que devemos fazer algo sobre eles. O reconhecimento e a definição dos problemas afeta os resultados da agenda. A segunda forma focaliza a política propriamente dita, ou seja, como se constrói a consciência coletiva sobre a necessidade de se enfrentar um dado problema. Essa construção se daria via processo eleitoral, via mudanças nos partidos que governam ou via mudanças nas ideologias, aliados à força ou à fraqueza dos grupos de interesse. Segundo esta visão, a construção de uma consciência coletiva sobre determinado problema é fator poderoso e determinante na definição da agenda. A terceira forma focaliza os participantes, que são classificados como visíveis, ou seja, políticos, mídia, partidos, grupos de pressão, etc. e invisíveis, tais como acadêmicos e burocracia. Segundo esta perspectiva, os participantes visíveis definem a agenda e os invisíveis, as alternativas.

Outro modelo citado por Souza (2006) é o modelo de arenas sociais, que vê a política pública como uma iniciativa dos chamados empreendedores políticos ou de políticas públicas. Isto porque, para que uma determinada circunstância ou evento se transforme em um problema, é preciso que as pessoas se convençam de que algo precisa ser feito. É quando os *policy makers* do governo passam a prestar atenção em algumas questões e a ignorar outras. Existiriam três principais mecanismos para chamar a atenção dos decisores e dos formuladores de políticas públicas: (a) divulgação de indicadores que desnudam a dimensão do problema; (b)

eventos, tais como desastres, ou repetição continuada do mesmo problema; e (c) *feedback*, ou informações que mostram as falhas da política atual ou seus resultados medíocres. Esses empreendedores constituem a *policy community*, comunidade de especialistas, pessoas que estão dispostas a investir recursos variados esperando um retorno futuro, dado por uma política pública que favoreça suas demandas. Eles são cruciais para a sobrevivência e o sucesso de uma ideia e para colocar o problema na agenda pública.

Observa-se, assim, que a política pública é instrumento norteador do processo de planejamento por parte do governo, envolve vários atores, em vários níveis de decisão e tem um significativo papel a desempenhar para o fortalecimento da nação e o exercício pleno da cidadania, sem distinções e discriminações.

### **2.2.1 Políticas Públicas de Turismo Acessível e Legislação para Pessoas com Deficiência**

De acordo com Cruz (2002), as políticas públicas de turismo no Brasil foram negligenciadas ao longo do tempo, tanto por parte do Poder Público, que é responsável por criá-las e implementá-las, quanto por parte dos estudiosos e pesquisadores que raramente produziam estudos nessa área. Acrescenta a autora que somente a partir da década de 1990 é que o Poder Público Federal começa a (re)organizar o setor de turismo no país, reestruturando os organismos oficiais e implementando programas de âmbito nacional e macrorregional.

Espera-se da organização pública do setor, a articulação da política de turismo com outras políticas setoriais que contribuem para o desenvolvimento do turismo social, como, por exemplo, a política de transportes, mobilidade urbana, proteção ao patrimônio cultural, etc.

Versam sobre o assunto, entre outras, as seguintes legislações:

- Lei n.º 4.169, de 4 de dezembro de 1962 – oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille.
- Lei n.º 7.405, de 12 de novembro de 1985 – torna obrigatória a colocação do Símbolo Internacional de Acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências.
- Lei n.º 7.853, de 24 de outubro de 1989 – dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional

para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.

- Lei n.º 8.160, de 8 de janeiro de 1991 – dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.
- Lei n.º 8.899, de 29 de junho de 1994 – dispõe sobre o passe livre às pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
- Decreto 3.298/1999- Regulamenta a Lei 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência.
- Lei n.º 10.048, de 19 de dezembro de 2000 – dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências.
- Lei n.º 10.098, de 19 de dezembro de 2000 – estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.
- Lei n.º 10.436, de 24 de abril de 2002 – dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências.
- Decreto n.º 5.296, de 02 de dezembro de 2004 – regulamenta a Lei n.º 10.048/2000, que dá prioridade e atendimento às pessoas, e a Lei n.º 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Esse Decreto enfoca também o desenho universal que é a concepção de espaços, artefatos e produtos que visam atender simultaneamente todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade.
- Lei n.º 11.126, de 27 de junho de 2005 – dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia.

O Ministério do Turismo, com o objetivo de incluir as pessoas com deficiência nas atividades e serviços turísticos, lançou o Programa Turismo Acessível. Tal programa constitui a política de acessibilidade desse Ministério para o período 2012-2014 e propõe uma série de medidas que visam promover a inclusão e o acesso de pessoas com deficiência aos benefícios da atividade turística, permitindo o alcance e a utilização dos equipamentos turísticos com segurança e autonomia.

Essa ação vai ao encontro das iniciativas do Governo Federal que buscam defender e garantir condições de vida com dignidade, a plena participação e inclusão na sociedade, e a igualdade de oportunidades a todas as pessoas com deficiência.

O objetivo do Programa é promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística, de modo a permitir o alcance e a utilização de serviços, edificações e equipamentos turísticos com segurança e autonomia. Tem como objetivos específicos:

- Realização de estudos e pesquisas para apoiar o setor público, privado e terceiro setor na estruturação de destinos e produtos turísticos acessíveis.
- Orientação aos profissionais e gestores da cadeia produtiva do turismo, por meio da disseminação de conhecimentos, quanto à importância da acessibilidade como fator de inclusão social e competitividade para o turismo.
- Incentivo à ampliação do número de unidade habitacionais acessíveis nas 12 cidades-sede da Copa do Mundo e seus entornos.
- Implantação de um sistema de certificação de informações acerca da acessibilidade de empreendimentos e atrativos turísticos de destinos brasileiros.
- Apoio à implantação e adequação de infraestrutura turística e de apoio ao turismo acessível nas 12 cidades-sede da Copa do Mundo.
- Incentivo ao acesso de pessoas com deficiência no mercado de trabalho do turismo.
- Promoção e apoio ao posicionamento de destinos e produtos turísticos acessíveis, em âmbitos nacional e internacional.
- Apoio à comercialização de destinos e produtos acessíveis.

Esse é o principal programa que o Governo Federal tem adotado, através do Ministério do Turismo como parte da sua política estrutural a inclusão das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. A partir desse contexto, busca promover a acessibilidade dos espaços, equipamentos, serviços e informações turísticas.

Ademais, a elaboração do Plano Plurianual (PPA) 2012-2015 – Plano Mais Brasil, instrumento que contempla os desafios e compromissos do governo nos próximos 4 anos – foi estruturada considerando políticas públicas inovadoras que combinassem crescimento econômico com redução das desigualdades sociais e regionais. Entre os programas temáticos do PPA envolvendo a área social está o Programa “Promoção dos Direitos de Pessoas com Deficiência”, que demonstra o empenho do Governo Federal com a promoção, proteção e defesa dos direitos das pessoas com deficiência. De responsabilidade da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, o Programa objetiva a execução de ações voltadas para a garantia de direitos, tais como acessibilidade e equiparação de oportunidades entre pessoas com e sem deficiência, como também o fortalecimento das relações institucionais, o desenvolvimento de pesquisas e a sistematização e disseminação de informações. Cabe destacar que viajar e ter pleno acesso a atividades turísticas, serviços e instalações é um direito consagrado no artigo 9º e no artigo 30 da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Brasil em equivalência de emenda constitucional. Entre as ações do governo e as normas existentes ainda têm destaque:

- Plano “Viver sem Limites”, sob a coordenação da Secretaria de Direitos Humanos com a participação de diversos órgãos federais, que visa implementar novas iniciativas e intensificar ações que, atualmente, já são desenvolvidas pelo Governo Federal em benefício da pessoa com deficiência, favorecendo a inclusão social e produtiva desse público por meio da atuação nos eixos da educação, saúde, inclusão social e acessibilidade;
- o artigo 6º, V da Lei 11.771 de 17 de setembro de 2008, que enfatiza que o “Plano Nacional de Turismo - PNT será elaborado pelo Ministério do Turismo, ouvidos os segmentos públicos e privados interessados, inclusive o Conselho Nacional de Turismo, e aprovado pelo Presidente da República, com o intuito de promover: a incorporação de segmentos especiais de demanda ao mercado interno, em especial os idosos, os jovens e as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, pelo incentivo a programas de descontos e facilitação de deslocamentos, hospedagem e fruição dos produtos turísticos em geral e campanhas institucionais de promoção”;

- as ações do Ministério do Turismo referentes ao Turismo Acessível, no qual apoia projetos que visem à acessibilidade urbana, à adaptação de atividades turísticas e à sensibilização e disseminação de orientações acerca da acessibilidade nos mais diversos setores ligados direta e indiretamente à atividade turística, tais como prestação de serviços, equipamentos e atividades turísticas; e
- a parceria entre a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e o Ministério do Turismo, que estão em articulação para a celebração de um Acordo de Cooperação Técnica com o intuito de desenvolver ações conjuntas para fortalecer a inclusão social por meio da promoção da igualdade social, valorização da diversidade humana e combate à exploração de crianças e adolescentes no âmbito do turismo.

### **2.2.2 Políticas Públicas de Inclusão e Acessibilidade**

Em uma sociedade em sentido amplo, as políticas públicas devem assumir a condição de serem “políticas generalistas” no sentido de atenderem o maior número possível de situações. Todavia, essa condição, muitas vezes, as faz não atenderem, ou atenderem com muita precariedade àqueles que, por possuírem diferenças em relação ao “padrão/norma”, requerem procedimentos e adequações específicas.

Trazer a diferença para o nosso dia-a-dia, sem preconceito e com o reconhecimento da igualdade essencial entre as pessoas, é um caminho que deve ser seguido por todas as instâncias públicas e de interesse público. Sendo assim, todas as esferas governamentais e não-governamentais, devem promover os ajustes nas políticas públicas para permitir, às pessoas com deficiência, o acesso e o uso dos serviços disponíveis na comunidade em igualdade de condições (LIMA, 2006).

Para que a política de inclusão seja efetiva em qualquer área, é necessária a sintonia entre as esferas Federal, Estaduais e Municipais e os movimentos envolvidos no controle social. Segundo Boareto (2006), na elaboração de uma política pública de mobilidade para as pessoas com deficiência, os três níveis de governo devem considerar como diretrizes a garantia da acessibilidade, equiparação

de oportunidades, garantia do exercício de direitos fundamentais, inclusão social, controle público sobre a implementação da política, aplicação e aperfeiçoamento da legislação existente, sensibilização da comunidade sobre o assunto, desenvolvimento tecnológico e adoção do princípio do desenho universal na elaboração de projetos.

Promover eventos e ações de sensibilização para os diferentes atores do Poder Público e privado sobre o assunto, além de desenvolver projetos e parcerias com diferentes segmentos, contribui para o avanço das políticas públicas voltadas para parcelas menos favorecidas da população brasileira.

Todavia, o governo não pode agir sozinho, tem que haver um esforço conjunto entre a sociedade, o Poder Público e a iniciativa privada para avaliar, redesenhar e efetivar uma política eficiente e eficaz, atendendo a todos os requisitos estruturais para o alcance das metas estabelecidas.

### **2.3 Pessoa com Deficiência**

O Decreto Federal nº 914/1993 define pessoa com deficiência como “aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anomalias de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividades, dentro do padrão considerado normal para o ser humano”. Sendo assim, no grupo das pessoas com deficiência incluem-se todas as pessoas com as mais diversas formas de incapacidade ou redução da capacidade de locomoção. O censo do IBGE considera em suas pesquisas quatro grupo de deficiências existentes, quais sejam: visual, motora, auditiva e mental (IBGE, 2010).

A deficiência ou desvio é uma situação e não um estado definitivo, determinado apenas pelas incapacidades do indivíduo, é uma situação criada pela interação entre a limitação física, sensorial, mental ou comportamental e o obstáculo social que impede ou dificulta a participação nas atividades da vida cotidiana. (PINHEIRO, 2003). Na maioria dos casos, a inadaptabilidade/diferença é definida e interpretada como limitada ao indivíduo, em termos de mau funcionamento ou constituição e, portanto reduzidos a uma dimensão individual /pessoal.

Como aborda Sasaki (2003), é importante observar que, para que se obtenha de fato uma sociedade inclusiva, é preciso que se passe antes pela análise do vocabulário a ser empregado para designar as pessoas que possuam qualquer

tipo de deficiência que reduza a sua mobilidade, já que através da linguagem e das expressões se identificam os preconceitos e as discriminações. Nesse sentido, a conceituação acerca da denominação das "pessoas portadoras de deficiência" também é matéria de discussão e várias têm sido as tentativas de obter a melhor caracterização. Para o referido autor, atualmente, tende-se a deixar de usar a expressão "pessoa portadora de deficiência", uma vez que tais pessoas não "portam" suas deficiências, a deficiência nada mais é do que uma condição que faz parte da vida das pessoas. Assim, o autor afirma que já é consensual o emprego da expressão "pessoas com deficiência" em manifestações orais e escritas no mundo inteiro.

Uma das características mais marcantes do ser humano é a diferença, não existem duas pessoas iguais. É isso que torna cada indivíduo único. De acordo com Pinheiro (2003), encontramos dentre as pessoas com deficiência uma enorme heterogeneidade de diferenças advindas de vários tipos de déficits ou lesões físicas, sensoriais e mentais, que evidenciam o fato de não constituírem tais pessoas um grupo, segmento ou outra denominação similar, quer do ponto de vista biológico, psicológico ou sociológico. Ainda, de acordo com o autor, é importante frisar que, diferentemente de fatores como sexo e raça que se constituem em classificações consideradas do ponto de vista biológico, os padrões de "normalidade" são construídos socialmente e, portanto, variam ao longo do tempo e no espaço.

Sasaki (2003) destaca que, no Brasil, a maioria das pessoas com deficiência tem sido excluída dos setores da sociedade, sendo a elas negado o acesso aos principais benefícios e oportunidades que as demais pessoas possuem, em todas as áreas de atividade, tais como mercado de trabalho, educação, lazer, desporto, turismo, artes e cultura.

Durante muitos anos a pessoa com deficiência foi vista como doente e inválido, sem necessidade de fazer turismo, o que inibiu as oportunidades e os direitos dessas pessoas e afetou a qualidade do serviço de turismo prestado à sociedade. Nas últimas décadas, no entanto, tem-se buscado uma maior convivência social dessas pessoas, deixando de considerar suas limitações como sendo vergonha familiar e social e passando a considerá-las como uma situação normal e sem razão para se ocultar (AGUIRRE *et al.*, 2003). Tomando consciência de que a deficiência não o diminui como ser humano pleno de direitos e obrigações.

As pessoas com deficiência almejam ter um tratamento idêntico àquele que é dado às demais pessoas em locais públicos e privados e em atividades diversas, como a turística. Apenas é necessário que se façam algumas adaptações e que se respeitem as capacidades e possibilidades individuais.

O desconhecimento do diferente muitas vezes gera o preconceito, que, por sua vez, cria barreiras aparentemente intransponíveis. Superar tais barreiras que afastam a pessoa com deficiência de uma vida plena e satisfatória em todos os sentidos é uma tarefa árdua, que demanda tempo e dedicação. É de fundamental importância o envolvimento da sociedade em todos os seus segmentos nessa questão, esclarecê-la e prepará-la para um convívio melhor e mais próximo com as pessoas com deficiência, vencendo a barreira dos preconceitos. (ROSENFELD, 2004)

### **2.3.1 Acessibilidade**

Mazzotta (2006) diz que o conceito de acessibilidade vai muito além do direito de adentrar aos ambientes naturais e físicos, confundindo-se mesmo com o direito de participação ativa no meio social, com a cidadania e a inclusão social. É fundamental que a acessibilidade seja interpretada como elemento indispensável para a inclusão social de todas as pessoas nos diferentes espaços da vida pública ou privada. Ainda, de acordo com o autor, as dificuldades e limitações das condições de acesso aos bens e serviços sociais e culturais configuram uma das mais perversas situações de privação da liberdade e de equidade nas relações sociais fundamentais à condição de ser humano.

Em outras palavras, Schwarz e Harber (2009) consideram ser acessibilidade:

[...] “um cego que cruza a rua, sozinho, porque o semáforo emite um sinal sonoro, avisando-o que pode atravessar, é um cadeirante que pode se locomover por conta própria, numa cidade sem buracos e sem obstáculos, é uma criança surda ter à disposição intérpretes de Libras nas escolas públicas. Enfim, acessibilidade é o pleno direito de ir e vir – e permanecer”. (SCHWARZ E HABER, 2009, p. 308).

A acessibilidade pressupõe a quebra das barreiras existentes na comunicação, no relacionamento entre as pessoas, na arquitetura, nos instrumentos

utilizados no dia-a-dia, nas leis e na assimilação dos conceitos de diversidade humana e qualidade de vida (MENDES E PAULA, 2008). Está relacionada com a legitimação da igualdade entre todos, a efetivação do direito que cada cidadão tem de ir e vir, de tomar suas próprias decisões e de ter melhoria na qualidade de vida.

Sasaki (2003) explica que a aplicação da acessibilidade nas diversas áreas da sociedade, não se limita apenas à eliminação das barreiras físicas nos espaços públicos e privados, o qual o autor define como sendo acessibilidade arquitetônica. Além desta, existem mais cinco campos de abrangência: a atitudinal, a programática, a comunicacional, a metodológica e a instrumental.

Nogueira e Thesin (2006) abordam que as soluções existentes para a melhoria da acessibilidade e do desenho universal sofrem por falta de divulgação, desconfiança quanto a sua adequação, custo mais elevado, questões de ordem mercadológica e outros empecilhos que estão reunidos na falta de tradição, na inércia do processo. Sob este ponto de vista, o enfoque deixa de ser o de tentar vencer barreiras físicas individual ou localizadamente. Para vencer a inércia, é preciso estabelecer uma linha de ação que suscite generalizadamente o pensar do desenho universal. Assim, faz-se necessária a adequação do ambiente coletivo às exigências de toda a população, incluindo o grupo de pessoas com deficiência que necessitam de soluções especiais que lhes garanta autonomia e segurança e igualmente melhorar o padrão de vida de toda a comunidade.

Para Borges (2009), a acessibilidade no turismo pode ser entendida como uma forma de inclusão social das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, seja ela permanente ou temporária, facilitando a utilização e o usufruto dos pontos turísticos por parte de toda a sociedade. É também a busca de oferta de condições adequadas para permitir a apropriação de cenários do turismo por parte de uma população constituída por pessoas com dificuldades de locomoção ou com outras necessidades especiais. Não é uma questão apenas de garantir o acesso ao meio edificado, à comunicação e à informação, não é somente a construção de rampas ou de pisos táteis. A acessibilidade significa criar um investimento no meio físico para todos, independentemente de situação física, psicológica ou sensorial de cada um.

A acessibilidade no turismo apresenta critérios, parâmetros, recomendações e informações para o exercício da plena cidadania aos que desejam usufruir os benefícios da atividade turística. (LEAL e CAMPANHOL, 2009). Para que o turismo

represente uma parte do desenvolvimento e bem-estar integral das pessoas com deficiência, ele precisa ser realizado no mesmo espaço em que convivem as pessoas sem deficiência, somente dessa forma é que se faz a verdadeira inclusão. Muitas vezes com adaptações simples, conseguem-se grandes soluções em termos de acessibilidade e, com os cuidados necessários, favorece-se até mesmo a estética do ambiente.

Um equipamento turístico, ao informar que é adaptado, deve atender a critérios previamente estabelecidos em normas. Esta adequação, além de atender à legislação pertinente, poderá ser vista como uma ação de responsabilidade social, oferecendo economia, segurança, comodidade e bom atendimento não somente ao turista com deficiência, mas a todos os demais.

## **2.4 Turismo e Inclusão Social de pessoas com Deficiência**

Segundo Rua (2006), o turismo opera pela ruptura do isolamento, provocando o contato entre diferentes culturas e ocasionando interações de múltiplos e diversos atores, de tal forma que propicia o conhecimento e a valorização de determinados ambientes e comunidades, estimulando o respeito e o interesse pela sua preservação.

Por envolver uma ampla multiplicidade de segmentos, o turismo contribui para o reconhecimento e valorização da diversidade e para o estabelecimento e fortalecimento de laços de solidariedade entre povos e grupos sociais. Além disso, faz parte de um grande e intenso sistema promissor capaz de promover inclusão social e buscar a igualdade. O chamado turismo inclusivo tem por objetivo dar a todas as pessoas oportunidade de acesso a atividades comuns, irrestritas e não em grupos isolados. (RUA, 2006).

Apesar dos níveis elevados de crescimento que o setor tem na economia, ainda não se permitiu que todos os segmentos da população sejam beneficiados para desfrutar do turismo de lazer. Pessoas com deficiência de diferentes tipos e pessoas com mobilidade reduzida, tais como idosos e obesos, também poderiam ser incluídos nas estatísticas de exclusão social do turismo, pois encontram dificuldades para se adaptarem às instalações e equipamentos turísticos e espaços de lazer, além da falta de prestadores de serviços com qualificações específicas para um atendimento adequado (BRASIL, 2009).

Os relatos de turistas e de executivos com deficiência que viajam a negócios costumam ser parecidos: a maioria dos hotéis, restaurantes, bares e atrações dos destinos visitados ainda não está qualificada para receber bem a esse público. Ou tão bem como recebe aqueles que não apresentam deficiências. Já na recepção, é comum encontrar funcionários despreparados para interagir, por exemplo, com cadeirantes ou cegos. Como descrevem Schwarz e Haber (2009): “ao se darem conta de que o cliente tem deficiência, se atrapalham. Começam a falar alto, como se entendessem que todo deficiente possui baixa audição, ou é surdo”.

A contribuição que o turismo social pode dar à pessoa com deficiência é a de fazer com que ela se sinta incluída, faça parte de uma experiência agradável e que desenvolva suas habilidades de forma prazerosa, que a coloque em contato com os mais diversos ambientes, fora do seu círculo habitual. Assim, observa-se que compreender os desejos e motivações das pessoas com deficiência é o primeiro passo para a construção de uma sociedade inclusiva. Para Mendes e Paula (2008), o que se almeja é um produto para todos, um produto que permita a qualquer pessoa, em qualquer momento, desfrutar da experiência de viajar sem enfrentar empecilhos físicos e atitudinais. A ideia de inclusão enfoca também o acesso e a distribuição dos benefícios da atividade turística. Cabe ao Poder Público a função de fomentar a ascensão sociocultural e econômica dos indivíduos, agindo como articulador para a participação intersetorial e institucional no processo.

Como bem observa Rua (2006), para que o turismo venha a contribuir efetivamente para a superação das diversas formas de vulnerabilidade e exclusão social, não são suficientes apenas as políticas governamentais e a mobilização de alguns setores da sociedade. É preciso a formação e o fortalecimento de redes de confiança, solidariedade e de ação cooperada dos agentes sociais, ou seja, o comprometimento da sociedade como um todo.

Ao se trabalhar o turismo com acessibilidade deve-se analisar com cuidado a comunidade envolvida. Tal política de turismo protege tanto a comunidade quanto as suas diferenças. A ideia é que haja a participação dos diversos segmentos no planejamento turístico e no controle das atividades da indústria do turismo nas localidades, para que ocorra o crescimento com inclusão de toda a sociedade (OLIVEIRA, 2008).

Entre os benefícios resultantes do processo de turismo inclusivo, Camisão (2006) destaca: maiores divisas para os países; melhores negócios para o setor privado; melhorias no desenvolvimento das comunidades locais; melhoria na infraestrutura e qualidade de vida da população em geral; novas oportunidades de trabalho para as pessoas com deficiência da região; consequente redução da pobreza, etc. Ainda como vantagens, pode-se considerar que este segmento de clientes revela preferência pela baixa temporada, boa fidelidade e razoável efeito multiplicador ou linkage, pois um turista com deficiência raramente viaja sozinho (TRINDADE, 2004).

Algumas ações específicas precisam ser identificadas e implementadas para o desenvolvimento do turismo como finalidade social: definição de políticas sociais de turismo; criação de infraestruturas; treinamento de pessoal para suporte ao turista com necessidades especiais e incentivo a pequenas iniciativas, como parte da estratégia global (CAMISÃO, 2006). O desafio dos atores sociais comprometidos com a ideia de um país mais inclusivo é o de construir efetivamente os mecanismos para a reversão do quadro de exclusão social que predomina nas sociedades em nível mundial.

Como observa Barretto (2006), atualmente, muitos serviços são prestados de forma precária, partindo-se do pressuposto de que quem precisa viajar tem que se adaptar aos percalços. A extinção dessa demanda cativa ante o advento das redes sociais na internet e de seu potencial de mobilização para críticas e sugestões, obrigará um redirecionamento das políticas de atendimento capazes de satisfazer um consumidor que tem a possibilidade de escolher, que está investindo seu tempo livre e seu dinheiro na expectativa de passar uma temporada agradável.

Com esta visão o MTur orienta para o desenvolvimento do turismo independentemente da estratificação social: por um lado enfoca aqueles que, pelos mais variados motivos (renda, preconceito, alienação etc.), não fazem parte da movimentação turística nacional ou consomem produtos e serviços inadequados; por outro atenta para os que não têm oportunidade de participar, direta ou indiretamente dos benefícios da atividade com vistas à distribuição mais justa da renda e à geração de riqueza. Sob tal argumentação, lança-se um novo olhar sobre a questão, na qual o Turismo Social não é visto apenas como um segmento da

atividade turística, mas como uma forma de praticá-la com o objetivo de obter benefícios sociais. (BRASIL, 2006)

O termo inclusão social só existe porque existe a exclusão. Aqueles que não se encaixam no padrão da sociedade, muitas vezes não são considerados cidadãos com plenos direitos. O preconceito e a discriminação vivida ainda com mais intensidade pelos significativamente diferentes os impedem de vivenciar seus direitos como cidadãos (Amaral, 1998, p.12 Apud Mendes e Paula, 2008). O direito à igualdade supõe que as demandas e necessidades (individuais ou de um grupo social) têm legitimidade e igual lugar no cenário social. Daí o vínculo do direito à igualdade com os movimentos por sociedades inclusivas.

Para Mendes e Paula (2008), inclusão social tem sido cada vez mais discutida na sociedade. Aborda-se o papel de cada cidadão nos processos que possam levar à maior integração do indivíduo com mobilidade reduzida nas atividades de lazer, econômicas ou sociais. Considera-se toda a sociedade responsável pela adaptação e preparação para receber todo e qualquer indivíduo, seja na questão arquitetônica, atitudinal ou comunicacional.

Segundo os preceitos da inclusão social, é necessário que as próprias pessoas com deficiência digam o que querem e o que precisa ser modificado, e não o que outras pessoas pensam ser melhor para elas. Ouvir e compreender o que esse público quer e está preparado para aceitar são os primeiros passos para que o turismo possa contribuir com a inclusão social (MENDES, 2008).

A tomada de consciência sobre as necessidades específicas das pessoas com deficiência é o início da busca de uma resposta à questão da inclusão, além de uma troca de conduta no agir, porque a acessibilidade é principalmente um problema de solidariedade, de se relacionar com o outro. Apenas se poderá falar em uma sociedade plenamente inclusiva quando a diversidade do ser humano for compreendida e respeitada, garantindo às pessoas com deficiência uma vida independente, na qual elas mesmas possam tomar decisões, terem a liberdade de ir e vir e assumirem o controle de suas vidas, quebrando os estigmas da sociedade.

### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Esse capítulo tem como objetivo apresentar os métodos e procedimentos adotados para o desenvolvimento da pesquisa. Serão apresentados cinco tópicos contendo informações relativas ao tipo da pesquisa e à descrição de como foi realizada; às características do setor estudado; à descrição dos participantes escolhidos para a coleta de dados; aos instrumentos de pesquisa utilizados para a consecução dos objetivos e à descrição dos procedimentos de coleta e de análise de dados empregados.

#### **3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa**

Segundo Gil (2008), a função da metodologia é guiar o pesquisador durante o desenvolvimento de sua pesquisa, auxiliando-o a ver o mundo de maneira crítica e reflexiva, bem como incentivar sua criatividade, sua curiosidade e seu poder de questionamento. Para esse autor, no que se refere aos objetivos, a pesquisa pode ser exploratória, descritiva e/ou explicativa.

Com o objetivo de verificar nesse trabalho se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência (PCD) têm conseguido atender as demandas por inclusão desse segmento social, foi realizada uma pesquisa do tipo exploratória/descritiva. De acordo com Vergara (2009), uma pesquisa é classificada como exploratória quando é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado e é considerada descritiva quando expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. No que tange à forma de abordagem, o presente trabalho classifica-se como uma pesquisa qualitativa.

Cumprir destacar que, na abordagem específica desse trabalho, não foram pesquisadas as políticas de geração de emprego e renda para a inserção PCD no segmento de mercado do turismo, tendo se focado apenas a PCD como turista.

A pesquisa foi realizada em duas etapas. No primeiro momento, foram feitas consultas bibliográficas, buscando apoio em material publicado em livros, artigos, reportagens, dissertações, internet e demais publicações a respeito do tema estudado, que deram fundamento à parte teórica e metodológica do estudo e possibilitaram a reunião de insumos para posterior análise da segunda etapa da pesquisa. Além disso, foram levantadas as diretrizes e programas de governo

relativos à inclusão de pessoa com deficiência no turismo, assim como leis, normas, portarias e decretos relativos ao tema em estudo, a fim de que sejam identificadas e analisadas as políticas públicas que tenham relação com o objetivo da pesquisa. No segundo momento, houve pesquisa de campo com a realização de nove entrevistas semiestruturadas individuais feitas com gestores públicos, gestores de associações representativas das pessoas com deficiência e gestores de associações representantes do *trade* turístico da iniciativa privada. Tais entrevistas objetivaram a coleta de dados para posterior análise e alcance dos objetivos específicos dessa pesquisa.

### **3.2 Caracterização do setor objeto do estudo**

De acordo com o Plano Nacional do Turismo 2007-2010, o turismo é uma das atividades econômicas que mais cresce nos últimos anos e é um setor que proporciona importantes benefícios ao país, tendo em vista a sua elevada participação no PIB, potencial gerador de emprego e renda e de benefícios econômicos, sociais, ambientais e, ainda, mecanismo para inclusão e transformação social (BRASIL, 2007). Uma de suas características é a complexidade, tendo em vista que abrange diversas atividades em diferentes setores da economia como alimentação, hospedagem, agências de viagens, entre outros.

Apesar de ser uma atividade antiga e bastante conhecida, apenas recentemente a produção científica na área de turismo começou a se expandir de fato (LUZ *et al.*, 2011). De acordo com Sakata (2002), a discussão sobre métodos de pesquisa mais adequados na área vem ocorrendo em diversos países, todavia a literatura sobre turismo em língua portuguesa ainda é bastante limitada se comparada a outras áreas. Somando-se a isso a carência de literatura sobre pessoas com deficiência, observa-se ser ainda mais raro encontrar produções científicas interligando os dois temas, o que demonstra a importância dessa pesquisa.

No grupo das pessoas com deficiência incluem-se todas as pessoas com as mais diversas formas de incapacidade ou redução da capacidade plena. O censo do IBGE considera em suas pesquisas quatro grupo de deficiências existentes, quais sejam: visual, motora, auditiva e mental. De acordo com os dados do Censo 2010, o

Brasil tem cerca de 45,6 milhões de pessoas com deficiência, isso representa 23,91% da população do país (IBGE, 2010).

Cumprir destacar que este segmento de clientes revela preferência pelas viagens em baixa temporada e proporciona razoável efeito multiplicador, pois um turista com deficiência raramente viaja sozinho (TRINDADE, 2004). O segmento das pessoas com deficiência física é um novo nicho que começa a ser descoberto pelos profissionais do turismo, porém que ainda precisa ser analisado, identificando as expectativas, desejos e interesses desse público. Tais pessoas possuem necessidades e desejos específicos que devem ser compreendidos e atendidos para que a oferta de produtos e serviços seja considerada satisfatória (MENDES e PAULA, 2009). Assim, observa-se que é de extrema importância para o turismo estudar as pessoas com deficiência e incluí-las em suas pesquisas.

### **3.3 Participantes do Estudo**

Tendo em vista o objetivo geral deste trabalho, foram escolhidos como participantes do estudo representantes do Poder Público, das Associações que representam pessoas com deficiência e de Associações representativas do trade turístico privado. No total foram realizadas nove entrevistas, três para cada setor pesquisado.

Com o intuito de alcançar o primeiro objetivo específico dessa pesquisa – Identificar e classificar as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência – foram entrevistados, no segmento Poder Público, o Coordenador-Geral de Segmentação do Ministério do Turismo, responsável pela elaboração e acompanhamento de políticas públicas e pelas ações de inclusão social e segmentação no Turismo, o Coordenador-Geral de Acessibilidade da Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, vinculada à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH), que atua na articulação e coordenação das políticas públicas voltadas para as pessoas com deficiência, além da Subsecretária de Políticas de Turismo da Secretaria de Turismo do Distrito Federal (SETUR-DF).

Com o objetivo de alcançar o segundo objetivo específico dessa pesquisa – verificar a percepção do trade turístico privado em relação à implementação de tais políticas públicas – foram feitas entrevistas com representantes de associações de

empresas atuantes no setor de agências de turismo, hotelaria e alimentação. Para avaliar as atividades das agências de viagem foi entrevistado um Diretor da Associação Brasileira de Agências de Viagem do Distrito Federal (ABAV-DF), que tem a finalidade essencial de congregar e representar os interesses das empresas a ela associadas, interagindo com o Poder Público no desenvolvimento de soluções para os problemas do setor. Para avaliar as atividades do setor hoteleiro, foi entrevistado o vice presidente da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Distrito Federal (ABIH-DF), entidade empresarial associativista, sem fins lucrativos, que atua garantindo a defesa dos interesses do setor, como também investindo na valorização da atividade econômica dos hoteleiros, promovendo a aproximação e a ampliação das oportunidades de negócios para seus associados. No que tange ao setor de alimentação, foi entrevistado o presidente nacional da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), que tem como finalidade representar, capacitar e profissionalizar o setor, por meio da realização de eventos e parcerias. Foram escolhidos esses três ramos por figurarem entre as principais Atividades Características do Turismo- ACT e pelo grande *know-how* que detêm no setor de turismo.

Por fim, buscando atingir o terceiro objetivo específico dessa pesquisa – verificar a percepção que as pessoas com deficiência têm em relação ao turismo inclusivo – foram entrevistadas três associações representativas das pessoas com deficiência. As associações entrevistadas foram: Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência- AVAPE, fundada em 1982, a AVAPE é uma organização filantrópica de assistência social, que atua no atendimento e na defesa de direitos, promovendo a inclusão, a reabilitação e a capacitação de pessoas com todo tipo de deficiência e também de pessoas em situação de risco social; Federação Nacional das Associações Pestalozzi- FENASP, criada em 1970, tem por missão integrar esforços para que, nacionalmente e através das Associações Pestalozzi e instituições congêneres se implementem medidas técnico-científico-administrativas com o objetivo de recuperar e assistir às pessoas portadoras de necessidades especiais, buscando integrá-las na sociedade e, por fim, a Associação dos Portadores de Deficiência do Distrito Federal- APDDF, criada em 1979 a partir de uma necessidade que as PCDs do Distrito Federal sentiram de se mobilizar, pois à

época praticamente não existiam associações no DF. A associação atua em âmbito local e conta com mais de 11 mil filiados.

Cumprir destacar que as duas primeiras associações fazem parte do Conselho Nacional da Pessoa com Deficiência (CONADE), órgão superior de deliberação colegiada, criado para acompanhar e avaliar o desenvolvimento da política nacional para inclusão da pessoa com deficiência e das políticas setoriais de educação, saúde, trabalho, assistência social, transporte, cultura, turismo, desporto, lazer e política urbana, dirigidos a esse grupo social.

Optou-se por entrevistar as associações, tanto as representantes do trade turístico privado quanto às representantes de PCD, por acreditar que estas poderiam dar uma visão geral da situação do respectivo setor, tendo em vista o papel que desempenham. Nesse sentido, Paes (2010) pontua que a associação congrega serviços, atividades e conhecimentos em prol de um mesmo ideal, objetivando a consecução de determinado fim, com ou sem capital e sem intuítos lucrativos. Elas têm a característica de promover uma maior interlocução entre seus membros e destes com a sociedade.

As entrevistas foram realizadas preferencialmente pessoalmente, no entanto, devido à distância das sedes das Associações e à falta de disponibilidade de recursos para uma possível viagem, algumas entrevistas foram realizadas através de correio eletrônico e/ou contato telefônico.

O Quadro 1 a seguir exibe um resumo dos participantes do estudo e a forma de entrevista utilizada.

<b>Órgão/Entidade</b>	<b>Cargo do Entrevistado</b>	<b>Forma de Entrevista</b>
Ministério do Turismo- MTur	Coordenador-Geral de Segmentação	Pessoal
Secretaria de Direitos Humanos- SDH	Coordenador-Geral de Acessibilidade	Pessoal
Secretaria de Turismo do Distrito Federal- SETUR-DF	Subsecretária de Políticas de Turismo	Correio Eletrônico
Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência- AVAPE	Coordenadora de Acessibilidade	Correio Eletrônico/ Telefone
Federação Nacional das Associações Pestalozzi- FENASP	Presidenta	Correio Eletrônico
Associação dos Portadores de Deficiência do Distrito Federal- APDDF	Presidenta	Pessoal
Associação Brasileira de Agências	Diretor	Pessoal

de Viagem do Distrito Federal- ABAV-DF		
Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Distrito Federal- ABIH-DF	Vice-Presidente	Pessoal
Associação Brasileira de Bares e Restaurantes- ABRASEL	Presidente Nacional	Telefone

Quadro1 - Participantes do Estudo

### 3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

O método de pesquisa empregado foi a entrevista. Para tanto, utilizou-se de questionários semiestruturados, elaborados pela pesquisadora especificamente para este estudo, buscando verificar se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência têm conseguido atender às demandas por inclusão desse segmento social.

Foram elaborados três modelos de entrevistas diferentes, uma para cada segmento entrevistado, tendo em vista suas particularidades. Algumas perguntas foram formuladas com o objetivo de captar a visão dos três setores para uma mesma questão, outras perguntas, no entanto, foram direcionadas especificamente àquele setor entrevistado, observando-se as particularidades de cada um. Cumpre salientar que as questões se complementam com a finalidade de atingir cada um dos objetivos específicos deste trabalho.

Para o Poder Público a entrevista foi composta por sete questões abertas, com o foco principal de identificar e classificar as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência e investigar de que forma foram criadas (Apêndice A).

No que tange às pessoas com deficiência, representadas por suas associações, a entrevista foi composta por nove questões abertas que procuraram verificar a percepção que essas pessoas têm em relação ao turismo inclusivo, bem como o seu nível de conhecimento face à legislação específica em vigor e respectivas ações efetuadas ou a efetuar (Apêndice B).

Por fim, para entrevistar as associações representativas do setor turístico privado foram feitas nove questões abertas que tiveram por finalidade verificar a percepção do trade turístico em relação à implementação das políticas públicas de

turismo para pessoas com deficiência e também apurar seu nível de conhecimento com relação legislação específica em vigor e respectivas ações efetuadas ou a efetuar (Apêndice C).

Cabe ressaltar que, apesar das questões do instrumento terem sido pré-elaboradas, permitiu-se aos respondentes a adição de informações sempre que julgassem relevantes para essa pesquisa e para o tema de forma mais ampla.

### **3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

Para a coleta dos dados foram realizadas nove entrevistas individuais, conduzidas pela própria pesquisadora, no período de novembro de 2012 a janeiro de 2013, de acordo com a disponibilidade dos entrevistados. Conforme orienta Vergara (2009), as entrevistas foram gravadas com o consentimento dos entrevistados e posteriormente transcritas em editor eletrônico de texto e analisadas.

As entrevistas foram realizadas pessoalmente em horário e local previamente agendados, exceto duas das associações representantes de pessoas com deficiência e a ABRASEL, que, conforme já mencionado, tendo em vista a distância física entre os entrevistados e a pesquisadora e a falta de recursos para uma possível viagem, tiveram que ser realizadas através de correio eletrônico e/ou contato telefônico.

Conforme recomenda Vergara (2009), antes de cada entrevista ser iniciada, foi explicado ao entrevistado o objetivo e a relevância da pesquisa, bem como a importância de sua colaboração e a garantia de confidencialidade das informações. Nos casos em que as entrevistas foram realizadas pessoalmente, foi dada atenção ao discurso dos entrevistados, suas expressões corporais, gestos, tom de voz e ênfase em determinadas palavras e expressões.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Nesse capítulo, foram apresentados e discutidos os resultados obtidos com essa pesquisa. Os resultados estão apresentados de acordo com a ordem das perguntas do roteiro das entrevistas. O presente estudo buscou verificar se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência têm conseguido atender às demandas por inclusão desse segmento social. Também foi possível investigar se as pessoas com deficiência são um segmento considerado nas atividades do trade turístico privado, assim como a percepção de tais pessoas em relação ao turismo inclusivo. Possibilitou-se, ainda, verificar o nível de conhecimento por parte das pessoas com deficiência e do trade turístico privado face às políticas públicas em vigor e respectivas ações efetuadas ou a efetuar pelo Poder Público.

Para fins de análise dos dados coletados neste estudo e para facilitar sua apresentação, primeiramente foram analisadas as respostas de cada grupo entrevistado fazendo, assim, uma análise intragrupos. Posteriormente, foi feita uma análise intergrupos, com o objetivo de observar e contrastar as repostas, procurando perceber se as visões convergem ou divergem em relação aos tópicos em comum abordados.

### **4.1 Entrevistas das Organizações Públicas**

Com o objetivo de identificar e classificar as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência, foram realizadas entrevistas com três gestores públicos que trabalham com o tema em suas atividades cotidianas e são responsáveis pela construção e implementação das políticas em nível nacional e local, quais sejam: Coordenador-Geral de Segmentação do Ministério do Turismo (MTur); Coordenador-Geral de Acessibilidade da Secretaria de Direitos Humanos (SDH) e a Subsecretária de Políticas de Turismo da Secretaria de Turismo do Distrito Federal (SETUR-DF).

Uma pergunta feita a todos os participantes desse estudo foi como é o atendimento às PCD no turismo no Brasil atualmente. Os três entrevistados representantes do Poder Público responderam que esse atendimento ainda é muito precário, embora ultimamente tenha havido certo avanço, o tema tenha se

popularizado mais nos meios de comunicação e os direitos da PCD venham sendo um dos enfoques do atual governo federal, que recentemente lançou o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Viver sem Limites.

Para o MTur esse tema é um dos grandes desafios da área de segmentação desse Ministério, pois, apesar de já existir um arcabouço legislativo e teórico relativamente bem estruturado, a maior dificuldade é colocar em prática as ações desenvolvidas, conforme mencionou o entrevistado: “(...) *não é um papel apenas do governo, mas também da iniciativa privada, que precisa colaborar para que tais ações se concretizem*”. Outro grande desafio, segundo o Coordenador-Geral de Segmentação, é a fiscalização do cumprimento dessas ações, pois “(...) *as competências federais, estaduais e municipais ainda não estão bem definidas, o que acaba gerando uma lacuna no momento de verificar o que está sendo feito*”.

Ainda em relação ao atendimento das PCD no turismo, a SDH mencionou que ele é muito assimétrico no Brasil, pois existem lugares de excelência na prestação dos serviços, como a cidade de Socorro-SP, já citada anteriormente, e lugares em que o déficit nesse atendimento é altíssimo, não apenas no que diz respeito à infraestrutura acessível, mas também na qualidade do atendimento, pois o bem atender à PCD é praticamente um campo desconhecido pelos prestadores de serviços.

Vale destacar a seguinte observação do MTur: “*antigamente as PCD ficavam em casa, eram excluídas socialmente, hoje em dia eles podem se expor, sair de casa, viajar*”, visão que está de acordo com as já mencionadas ideias de Aguirre *et al.* (2003) e que demonstra o interesse das PCD de se inserirem mais na sociedade.

Todavia, os entrevistados citaram como outro grande entrave para que o turismo para a PCD se desenvolva no Brasil o forte preconceito e a discriminação que a nossa sociedade ainda tem com essas pessoas.

Infere-se a partir das respostas que os entrevistados do Poder Público têm a percepção consensual e clara de que o atendimento à PCD no turismo brasileiro ainda é precário, mas que o governo tem atentado para essa problemática nos últimos anos e começa a tomar algumas providências em relação ao tema. Além disso, o governo percebe que ainda há barreiras, como o preconceito social, a discrepância entre as diversas regiões do país e o pouco interesse da iniciativa

privada em trabalhar a acessibilidade nos equipamentos turísticos. Ademais, observa-se que o próprio Poder Público tem dificuldade em saber de quem é a competência para fiscalizar o cumprimento dos diversos tipos de ações, o que denota a falta de uma melhor articulação entre as esferas de governo.

Quando questionados sobre a existência de políticas públicas ou propostas de estudos específicos sobre a inclusão social de pessoas com deficiência nas atividades de turismo e lazer, todos os entrevistados responderam que sim. Continuando a indagação, foram questionados sobre quais as principais ações/projetos implementados pelos órgãos em que atuam nos últimos anos. Nesse sentido, a SDH afirmou que trabalhou em conjunto com o MTur no Programa Turismo Acessível, promovendo o diálogo, a interlocução e o subsídio técnico necessário, tendo em vista que o papel dessa Secretaria é de indução e articulação das políticas que são efetivamente executadas pelos Ministérios finalísticos. Além disso, o entrevistado citou que a SDH, em parceria com a UNESCO, acabou de contratar um estudo da demanda com grupos focais de turistas com deficiência (turistas reais e potenciais), para orientação da cadeia produtiva do turismo acerca da estruturação e promoção do turismo acessível. O objetivo dessa pesquisa é identificar as características, os comportamentos de consumo e as necessidades desse público, conhecendo suas percepções em relação à infraestrutura e ao atendimento nas cidades, as barreiras e os empecilhos para a realização de viagens, suas expectativas e seus relatos de experiências positivas e negativas. A ideia é disseminar este conhecimento para a cadeia produtiva do turismo como forma de sensibilização dos gestores públicos e privados para a adequação dos serviços oferecidos, considerando as necessidades das pessoas com deficiência, e a adoção de medidas para o cumprimento da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, no que tange à participação dessa população na vida cultural e em atividades recreativas, de lazer e esportivas. Em suma, a proposta constitui-se em construir e formatar instrumento de verificação da atual situação de acessibilidade da atividade turística, bem como contribuir para o planejamento e para a elaboração de políticas públicas, planos e projetos de acessibilidade e direitos humanos.

Já o MTur respondeu que desenvolve diversas ações em relação ao turismo acessível, nas quais apoia projetos que visam à acessibilidade urbana, à adaptação

de atividades turísticas e à sensibilização dos stakeholders envolvidos. A primeira ação citada foi a criação do Manual de Orientações, elaborado a partir de um levantamento das normas da ABNT e legislação existente, que tem como propósito servir de instrumento orientador sobre temas relativos à acessibilidade, apresentando critérios, parâmetros, recomendações e informações para o exercício da plena cidadania aos que desejem usufruir dos benefícios da atividade turística e aos que pretendem adaptar seus estabelecimentos. Houve também a criação, em parceria com a AVAPE, das cartilhas Turismo Acessível, que apresentam os resultados da execução do projeto Sensibilização para o Turismo Acessível, no município de Socorro, em São Paulo. Tais cartilhas foram produzidas visando promover o mapeamento da acessibilidade turística e a qualificação do receptivo turístico local para o atendimento adequado à PCD e com mobilidade reduzida. São quatro volumes: I- Uma Introdução a uma Viagem de Inclusão; II- Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível em Destinos Turísticos; III- Bem Atender no Turismo Acessível; IV- Bem atender no Turismo de Aventura Adaptada.

O entrevistado também citou a parceria entre a SDH e o MTur, que estão em articulação para a celebração de um Acordo de Cooperação Técnica com o intuito de desenvolver ações conjuntas para fortalecer a inclusão social por meio da promoção da igualdade, valorização da diversidade humana e combate à exploração de crianças e adolescentes no âmbito do turismo. Além disso, há o recém-lançado Programa Turismo Acessível que constitui a política de acessibilidade do MTur para o período de 2012-2014 e propõe uma série de medidas que visam promover a inclusão social e o acesso das PCD aos benefícios da atividade turística, permitindo o alcance e a utilização dos equipamentos turísticos com segurança e autonomia. Ainda como ação, foi realizado o Projeto Novos Rumos em parceria com o Instituto Muito Especial. Trata-se de um conjunto de ações que visam à difusão do Turismo Acessível e à sensibilização do trade turístico e da sociedade brasileira quanto à necessidade das cidades se adaptarem para receber todas as pessoas, independente de possuir ou não uma deficiência. O projeto desenvolveu um documentário a partir de viagens nas quais um grupo de pessoas com deficiência vivenciou o acesso aos equipamentos turísticos das doze cidades sedes da Copa do Mundo, além da cidade de Socorro-SP, que atualmente se destaca no cenário nacional no quesito acessibilidade.

O entrevistado afirmou, ainda, que o MTur participa de vários congressos, conferências e seminários em relação à acessibilidade, nos quais profere palestras de sensibilização sobre o tema, e das reuniões do CONADE, pois o Coordenador de Segmentação desse Ministério figura como membro do Conselho. Por fim, citou que está havendo uma articulação na tentativa de implementar um curso de capacitação à distância sobre acessibilidade para 3 mil gestores públicos e privados da cadeia produtiva do turismo. Apesar de todos os programas e ações citados pelo entrevistado, ele afirmou que *“(...) não existe um mapeamento de quantas e quais iniciativas existem no Brasil hoje”*.

No que diz respeito às ações desenvolvidas pela SETUR-DF, a entrevistada informou que a Secretaria acabou de realizar um contrato de repasse junto ao MTur para realizar ações relativas à acessibilidade nos Atrativos Turísticos, com a inserção do Desenho Universal na concepção e na implantação dos projetos arquitetônicos e urbanísticos, de informação e comunicação, de transporte coletivo, bem como na execução de obras e serviços, tendo como referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da ABNT e a legislação específica vigente, além disso serão feitas propostas de revisão da sinalização turística. Os recursos solicitados serão destinados ao custeio das despesas com o objeto desta proposta que consiste na Contratação de Empresa para Elaboração de Projeto de Acessibilidade nos Atrativos Turísticos prioritários para a copa do Mundo de 2014 em Brasília. As melhorias advindas da execução do Projeto favorecerão tanto o turista quanto a população local e permanecerão para utilização posterior à Copa, nos 10 principais atrativos aprovados pelo Conselho de Desenvolvimento do Turismo do Distrito Federal (CONDETUR). De acordo com a entrevistada, a execução do projeto encontra-se em andamento, com a parceria de outros órgãos do governo local.

Percebe-se a partir do exposto que o governo, tanto em nível federal quanto em nível local, tem realizado ações de diversos tipos no sentido de inserir as PCD no mercado turístico. Tendo em vista a diversidade das ações e suas características, foi proposta a classificação dos programas/ações de governo conforme o Quadro 2:

<b>Classificação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Programas/Ações mencionados (Órgão)</b>
Orientação/ Divulgação/ Promoção	Tem como objetivo a disseminação de informações sobre o tema	- Manual de Orientações (MTur); - Cartilhas Turismo Acessível (MTur); - Participação em Seminários, Congressos e Conferências (MTur); - Programa Turismo Acessível (MTur); - Estudo da demanda com grupos focais de turistas com deficiência (SDH).
Diagnóstico	Realização de estudos e pesquisas com o objetivo de averiguar determinada situação	- Projeto Novos Rumos (MTur); - Programa Turismo Acessível (MTur); - Estudo da demanda com grupos focais de turistas com deficiência (SDH).
Infraestrutura e Sinalização	Realizar a adaptação e promover a acessibilidade dos ambientes	- Programa Turismo Acessível (MTur); - Projeto Acessibilidade (GDF); - Projeto de Sinalização Turística (GDF).
Capacitação/ Qualificação	Instruir e educar os grupos de interesse	- Curso à distância de capacitação para 3 mil gestores públicos e privados (MTur); - Programa Turismo Acessível (MTur).
Incentivo Fiscal	Concessão de incentivos ao setor privado, como desoneração de tributos e concessão de linhas de crédito	- Programa Turismo Acessível (MTur);
Monitoramento e Avaliação	Averiguar se as ações estão sendo efetivamente realizadas	-

Quadro 2 - Classificação das Políticas Públicas para PCD

Observa-se que a maior parte das ações governamentais está voltada para a orientação e divulgação do tema acessibilidade, o que pode denotar os esforços do governo na tentativa de vencer a barreira dos preconceitos da sociedade e melhor instruir os equipamentos turísticos em como receber a PCD.

Outros dois pontos que têm sido focados pelo governo em suas políticas são o diagnóstico da atual situação do setor, por meio de estudos e pesquisas, e a adequação da infraestrutura e sinalização dos equipamentos turísticos. Esses pontos são bastante importantes tendo em vista os mega eventos que o Brasil sediará nos próximos anos e que trarão um número expressivo de turistas com e sem deficiência.

As ações de capacitação/ qualificação se encontram em fase inicial, pois de acordo com o entrevistado ainda é uma tentativa de instruir e educar gestores públicos e privados interessados no tema. No que tange ao incentivo fiscal, não foi percebido durante as entrevistas ações concretas, todavia há um interesse em incluir no programa Turismo Acessível concessão de linhas de crédito dos bancos oficiais para empreendimentos que tenham interesse em adaptar sua estrutura.

Em relação ao acompanhamento e à avaliação das políticas de turismo para PCD, não foi encontrada nenhuma ação específica com o intuito de verificar se as ações estão sendo efetivamente realizadas. Esse é um ponto importante para o aperfeiçoamento das ações de uma política pública, pois como aborda Souza (2006), quando postas em ação, as políticas são implementadas, ficando a partir daí submetidas a sistemas de acompanhamento e avaliação. Portanto, observa-se a importância de que o Poder Público faça o acompanhamento, monitoramento e a avaliação de forma correta para que seja possível verificar se as políticas têm atingido os objetivos a que se propõem.

Cabe destacar que o programa Turismo Acessível do MTur é o mais completo dentre as políticas públicas pesquisadas, tendo em vista que abrange a maior parte das categorias aqui classificadas, atuando em diversas áreas.

A entrevista procurou identificar também em que se baseou a criação das políticas públicas do governo sobre o tema e se as PCD foram ouvidas nesse processo de construção.

Nesse sentido, o MTur respondeu que, inicialmente, foi feita uma pesquisa no arcabouço normativo já existente e que as políticas foram sendo criadas com base nas experiências que o Ministério foi adquirindo ao participar de projetos relativos ao tema. Afirmou que as PCD foram ouvidas, pois se observou a demanda dessas pessoas nas reuniões do CONADE para a construção do Programa Turismo Acessível, por exemplo, e também na criação do projeto destino referência em turismo de aventura adaptado na cidade de Socorro-SP que deu origem às cartilhas de Turismo Acessível, na medida em que as PCD relatavam quais eram suas necessidades para a adaptação dos equipamentos de turismo de aventura.

A SDH, por sua vez, afirmou que a criação das políticas de que fez parte foram feitas com base no diálogo institucional entre a SDH e o MTur, que se

permeou a receber as contribuições da Secretaria para o aprimoramento das ações, e também através da consulta às instâncias colegiadas, como o CONADE, que tem representação da sociedade civil organizada entre seus membros. O entrevistado afirmou que não tem conhecimento de nenhuma pesquisa feita com o público especificamente, mas que as PCD foram ouvidas no processo de construção das políticas através de suas associações representativas e destacou que *“muito embora haja algumas resistências em relação a esse modelo de consulta ao público, nós da SDH privilegiamos o diálogo com as associações representativas, que é uma forma de incentivar o associativismo, pois juntas elas são mais fortes”*, ideia que vai ao encontro das abordagens de Paes (2010) anteriormente citadas.

Para a mesma pergunta a SETUR-DF afirmou que a discussão foi inicialmente levantada pelos membros do Conselho de Desenvolvimento do Turismo do Distrito Federal- CONDETUR, que é constituído por membros dos setores públicos, instituições privadas e da sociedade civil. Quando questionado se as PCD foram ouvidas no processo de construção das políticas, a entrevistada afirmou que *“o órgão representativo foi o mediador da construção do projeto no qual foram estabelecidos os princípios legais e as normas internacionais para a elaboração, execução e instalação dos projetos em andamento”*.

Pode-se observar a partir das respostas que o MTur procura desenvolver sua política levando em consideração a legislação e normas já existentes e o conhecimento empírico que vai sendo construído ao longo da atuação. Já a SDH baseia a realização de suas ações através da experiência que adquire nos trabalhos que tem feito em parceria com o MTur, que é, de fato, o órgão que trabalha com o tema de forma finalística.

A partir das informações oferecidas pelo MTur e pela SDH, infere-se que a amostra de PCD ouvidas no processo de formulação das políticas foi muito pequena, não teve abrangência nacional e até hoje não foi realizada nenhuma pesquisa específica com o público alvo para ouvir sua opinião, o que pode ser uma das causas para a insuficiência da compreensão, de fato, das necessidades desse tipo de turista.

Observa-se também que, apesar de a SETUR-DF ter citado que, antes de dar início às ações, houve consulta ao CONDETUR, em pesquisa à lista de conselheiros deste Conselho, disponível no sítio da SETUR-DF na internet (acessado em

14/02/2013), não foi localizada nenhuma associação representante das PCD. A esse respeito, pode ter havido reuniões específicas para tratar sobre o tema na Secretaria ou discussões através de alguma câmara temática, no entanto não foi possível identificar que tipo de associação foi ouvida nesse processo.

Em relação aos incentivos que as políticas públicas proporcionam para que as PCD procurem fazer turismo, o MTur respondeu que incentivam ao diagnosticar as cidades e locais acessíveis, prestando a informação e estimulando a PCD a conhecê-los. No mesmo sentido, a SDH afirmou que incentivam na medida em que criam uma percepção de que existe a preocupação em receber bem a esse público, pois *“(...) regras e leis para que haja acessibilidade já existem, mas as PCD ainda têm dificuldade de confiar que elas serão observadas em determinado destino. Quando há uma mobilização estatal para dar visibilidade às ações que estão sendo feitas em prol do acesso da PCD a bens de turismo aí a pessoa se anima, sabe que, ainda que ela encontre barreiras, o Estado, de um modo geral, nos três níveis, vai estar mais permeável pra eliminar tais barreiras. (...) deve-se atuar para que os bens e serviços turísticos estejam acessíveis, mas também divulgar que isso está sendo feito, para que as PCD tenham esse ímpeto maior de buscar o turismo com maior autonomia.”* A SETUR-DF afirma que as políticas públicas têm um papel fundamental no alcance das conquistas do público específico de pessoas com deficiência. *“(...) os incentivos são assistenciais, de normatização de procedimentos, de inclusão social, de ouvidoria, captação e reserva de recursos a projetos específicos e extensivos a causas sociais, campanhas sociais e promocionais que abordem o tema, dentre outros”.*

Nessa questão, percebe-se um maior alinhamento entre as respostas do MTur e da SDH, uma vez que ambos relatam que oferecem incentivos por meio de ações de divulgação/comunicação dos destinos acessíveis às PCD. Ainda como incentivo, a SDH está preocupada em criar também uma percepção no público-alvo de que o governo tem feito seu papel na tentativa de eliminar as barreiras existentes com o objetivo de transmitir segurança ao turista com deficiência. Infere-se, a partir das respostas da representante da SETUR-DF, que o incentivo se dá por meio de um conjunto de ações difusas, entretanto a entrevistada não se aprofundou em sua resposta, o que dificulta uma análise detalhada desse ponto.

No que tange aos incentivos que as políticas públicas dão para que os equipamentos turísticos se adaptem às necessidades das PCD, o MTur afirma que a política incentiva os empresários ao conscientizá-los de que ter seu estabelecimento adaptado é um diferencial competitivo e sensibilizá-los para a ideia de que não é tão oneroso adaptar os estabelecimentos para a PCD. Utilizando a estratégia de que se é seguro e confortável pra uma PCD, é ainda mais para aqueles que não têm nenhum tipo de deficiência. Para a SETUR-DF, os incentivos baseiam-se na legislação: *“existem inúmeros benefícios a depender de cada trabalho ou projeto específico que podem variar dependendo do campo de atuação, devendo-se observar a legislação vigente para cada tipo de trabalho a ser realizado. O que é Lei deve ser cumprido”*. A SDH, por sua vez, diz que esse tipo de incentivo *“(...) é algo que está em gestação, principalmente no Programa de Turismo Acessível do MTur, eles têm uma meta de adaptação de unidades de hotéis para cumprir o que a norma brasileira diz sobre isso, cada hotel tem que cumprir pelo menos 5% de leitos acessíveis e mais 10% adaptáveis (opcional). Os incentivos têm sido gestados no MTur, principalmente como incentivos financeiros, por exemplo, a exigência de que para receber financiamento público federal essa norma esteja sendo atendida. (...) Na minha opinião, incentivos deveriam ser dados a estabelecimentos que vão além do que a norma exige, alguém que está simplesmente cumprido a lei não deve receber prêmios, mas alguém que faz mais do que a lei exige eu acho que pode ser de alguma forma premiado. Por outro lado, se não faz o básico ele deveria ser multado e nem receber o alvará de funcionamento.”*

Nessa questão, percebe-se que não há alinhamento dos três entrevistados do Poder Público em relação aos tipos de incentivos que dão à iniciativa privada para oferecer uma estrutura adaptada à PCD.

Observa-se que o MTur foca seus esforços para a conscientização do empresariado de que adaptar o empreendimento traz benefícios e é uma vantagem competitiva para o negócio. Além disso, corroborando com as ideias de Nogueira e Thesin (2006), o Ministério tenta acabar com a desconfiança de que a adequação gerará um custo elevado ao empreendimento.

A SDH, por sua vez, aborda que as ações de incentivo ainda estão em fase de desenvolvimento, mas que a ideia é haver incentivos financeiros por meio da

captação de financiamentos para empreendimentos que se comprometam a ir além do que determina a lei.

Infere-se que para a SETUR-DF o incentivo restringe-se à aplicação da lei, não se enquadrando perfeitamente como um incentivo.

## **4.2 Entrevistas das Associações do *Trade* Turístico Privado**

Com o intuito de verificar a percepção do trade turístico em relação à implementação das políticas públicas de turismo para PCD, foram feitas entrevistas com representantes de associações de empresas atuantes no setor de agências de turismo, hotelaria e alimentação. Para tanto, foram entrevistados um dos Diretores da ABAV-DF; o Vice-Presidente da ABIH-DF e o Presidente nacional da ABRASEL.

Quando questionados sobre como é o atendimento às PCD no turismo no Brasil atualmente, os três entrevistados afirmaram que esse atendimento praticamente não existe, na prática as coisas não funcionam da maneira como deveriam e que a própria legislação e o tema são novidades para o setor. Além disso, destacam o preconceito arraigado em nossa sociedade, o que dificulta ainda mais a inserção das PCD. Outro ponto destacado pelos três é que antes de o atendimento às PCD ser bom no turismo, ele precisa ser bom em todas as demais áreas e situações do cotidiano.

Os três entrevistados utilizaram, ainda, uma comparação entre o turismo no Brasil e em países desenvolvidos, como a França e os Estados Unidos, por exemplo, para mostrar que, nesses países, existe uma preocupação muito maior em bem atender a PCD do que no Brasil e que o reflexo disso pode ser visto nos atrativos turísticos acessíveis e bastante frequentados por esse público naqueles países. Nas palavras dos entrevistados:

“Esse tema é bastante importante. É fundamental que se tenha um trabalho voltado para as pessoas que têm dificuldade de acesso, mas antes de qualquer coisa, também existem várias dificuldades dessas pessoas que ainda têm que ser sanadas, seja dentro de casa, no acesso ao hospital ou à educação, por exemplo” (ABAV-DF).

“Não adianta apenas você pegar um hotel e atender todas as exigências, mas a pessoa ficar ilhada, sem conseguir sair do hotel, pois se ela quiser ir ao centro de convenções não há calçada, ao atravessar a rua não tem rampa, os ônibus mal param, não há taxis adaptados. Portanto, não adianta adaptar apenas um segmento, isso faz parte de uma cadeia, um conjunto e uma consciência” (ABIH-DF).

“Se a gente não tiver um país com condições de acessibilidade para todos, a gente certamente não vai ter um país que dê uma solução de acessibilidade para o turismo” (ABRASEL).

Infere-se, a partir das respostas, que o setor de turismo é apenas um dos componentes que deve ser alvo das políticas governamentais, ele deve estar conectado com outros setores da sociedade, nos quais as PCD ainda não estão plenamente inseridas. Observa-se a necessidade de permitir que tais pessoas tenham pleno acesso no que tange à mobilidade urbana e ao transporte, por exemplo, para, a partir daí, terem acesso aos equipamentos turísticos propriamente ditos. É necessária uma visão sistêmica para que os objetivos de inserção sejam efetivamente alcançados.

Ao serem questionados se as PCD constituem um segmento trabalhado/considerado nas atividades do ramo, a ABRASEL e a ABIH-DF responderam que sim, por serem uma parcela considerável da população e um segmento bastante amplo. Todavia, afirmaram que a sensibilização para se trabalhar esse segmento é feita mais do ponto de vista social do que de mercado. Já o representante da ABAV-DF afirmou não conhecer nenhuma agência de viagens que trabalhe com o referido grupo de pessoas e, corroborando com os demais, afirma que as PCD não são vistas como uma parcela que tem capacidade de consumo.

Pode-se observar, a partir do exposto, que ainda não há a percepção clara por parte dos empresários em relação ao potencial de consumo das PCD e que, apesar de saberem que as PCD constituem uma grande parcela da nossa sociedade – conforme dados do último Censo (IBGE, 2010) – não têm uma visão desse segmento como consumidores, o que pode denotar a falta de estudos e pesquisas específicos para esse fim. Tendo isso em vista, percebe-se que a iniciativa privada poderia investir em estudos específicos com o intuito de verificar o potencial efetivo de consumo das PCD, para que os resultados possibilitem ao empresariado uma noção clara a respeito desse mercado e suas potencialidades.

Quando perguntados se, no setor em que atuam, há pesquisas a respeito das PCD como público consumidor, os três entrevistados responderam não ter conhecimento de nenhuma pesquisa desse tipo. O representante da ABAV-DF admitiu que isso talvez seja uma falha deles, mas disse que “ (...) *o que interessa no final é o resultado econômico daquela operação, se não tem isso nós não vamos atrás*”. Complementou dizendo que “ (...) *as pesquisas que forem feitas vão ter utilidade mais à frente, tem que começar a identificar e mapear esse segmento para daqui a 10 anos, quando a gente estiver numa situação provavelmente melhor, poder inserir as PCD numa sociedade de consumo*”. A ABIH-DF informou que, apesar de não haver pesquisas específicas, há algumas estatísticas internas de ocupação dos leitos adaptados que não são divulgadas para o público em geral, mas mostram que, “ (...) *numa situação de demanda normal, a ocupação desses leitos é baixa, chegando a ser menor do que o que a lei exige*”.

As respostas corroboram o que foi dito anteriormente em relação à falta de pesquisas sobre o potencial do turista com deficiência. Seria de fundamental importância que os empresários tivessem essa visão clara, pois, conforme aborda Tindade (2004), pode-se considerar que este segmento de clientes revela preferência pela baixa temporada, boa fidelidade e razoável efeito multiplicador ou linkage, pois um turista com deficiência raramente viaja sozinho. Infere-se, ainda, que, apesar de terem respondido na pergunta anterior que consideram esse segmento de turistas nas suas atividades, os representantes da iniciativa privada não se interessam em fazer nenhum tipo de pesquisa, o que pode fortalecer ainda mais o argumento de que as PCD não são vistas como um público consumidor. Observa-se aqui, de certa forma, o erro comum cometido pelas empresas e abordado por Kotler (1998), que é o fato de muitas vezes perseguirem segmentos já bastante explorados e negligenciarem segmentos potencialmente lucrativos.

No que tange à existência de políticas, práticas, condutas adaptações, produtos ou serviços voltados para o atendimento das necessidades das PCD, os entrevistados disseram que o pouco que existe está associado ao cumprimento das leis, tendo em vista o caráter repressivo que elas exercem quando descumpridas. Resposta semelhante foi dada quando questionados de que forma as políticas públicas de turismo para PCD influenciam a atuação do setor em que atuam. O representante da ABIH-DF afirmou que “ *A influência só ocorre porque há uma lei,*

*pouquíssimas pessoas fazem por camaradagem e bom senso. (...) ou seja, a influência é justamente pelo poder coercitivo que a lei tem". Ainda nesse sentido, ABAV-DF diz que "O empresariado age na medida em que ele tem uma demanda ou na medida em que ele é obrigado a fazer determinada coisa, a influência vem daí". Já a ABRASEL afirma que não há muita influência, pois eles simplesmente desconhecem as políticas públicas de turismo para PCD, afirma ainda que "(...) nunca fomos procurados por nenhum órgão ligado ao turismo para desenvolver política pública para o nosso setor".*

Pode-se observar que a legislação tem importante impacto na atuação dos participantes do estudo pertencentes ao setor privado. De maneira geral, os empresários são influenciados a adaptar seus estabelecimentos na medida em que são coagidos por um instrumento legal, pois, caso contrário, serão punidos.

Outro tópico que o estudo buscou investigar foi como as associações entrevistadas tomam conhecimento das políticas públicas de turismo para PCD e se existe ampla divulgação. Esse ponto foi um dos mais criticados pelos empresários, que disseram não tomar conhecimento das políticas por parte do governo e que não existe um canal de comunicação direto entre o Poder Público e a iniciativa privada para divulgar as ações que estão sendo realizadas. O representante da ABRASEL afirma que "(...) embora seja membro do Conselho Nacional de Turismo e membro e coordenador da Câmara de Turismo Sustentável, jamais ouvi discussões sobre o tema da PCD no turismo".

Aqui fica evidente uma falha de comunicação, pois, ao menos na visão do empresariado, a divulgação das políticas não está sendo feita da maneira correta e que possibilite a efetividade das ações, o que pode acabar tornando sem efeito o trabalho feito pelo Poder Público e pautado nessa vertente. Muitas vezes, não é apenas uma questão de divulgação, mas sim de articulação, de envolver todos os setores interessados no tema.

Em relação à legislação que envolve o turismo para a PCD, os empresários foram questionados sobre quais normas conheciam e que citassem as mesmas. A ABIH-DF disse não conhecer a legislação, apesar de ter citado durante a entrevista a "lei que exige a adaptação de 2% dos leitos", que se trata da NBR 9050/2004 e, na realidade, exige que 5% dos leitos estejam adaptados. A ABRASEL afirmou que já leu alguma coisa a respeito, mas não conhece bem. Usou, como exemplo do que

conhece, o projeto de lei em trâmite no Senado Federal que pretende obrigar restaurantes, bares e lanchonetes a ter, pelo menos, um exemplar do cardápio em braile para atender clientes com deficiência visual, o entrevistado afirmou que não concorda com tal imposição, pois *“os preços dos produtos e os pratos mudam com frequência (...) é inviável financeiramente, pois o custo de um cardápio desse tipo é alto e precisará ser constantemente atualizado”*. O entrevistado enfatizou que o problema do Brasil não é falta de legislação, mas sim a falta de sensibilização e comunicação, além da falta de disseminação de boas práticas. A ABAV-DF também disse conhecer muito pouco a legislação. Citou que *“(...) tive conhecimento quando o MTur lançou a cartilha de acessibilidade, mas como não é muito a nossa área de agência de viagens eu, particularmente, não me dediquei a um trabalho mais a fundo. Chegou até nós a informação, mas onde é que a gente pode contribuir com isso? Eu não sei”*.

A partir dessa última afirmação, pode-se observar que os empresários algumas vezes até têm acesso ao que é produzido em termos de políticas públicas, mas não sabem muito bem como conduzir e utilizá-las no seu ramo de atividade. Seria interessante a realização de workshops e cursos de capacitação do empresariado, além de cartilhas informativas contendo tópicos básicos e com linguagem acessível a todos.

Ao serem indagados quanto à exequibilidade das leis existentes, os entrevistados responderam de maneiras distintas. A ABAV-DF afirma que as leis não são exequíveis, argumentando que *“isso é uma coisa do nosso legislativo, muito bom em fazer leis, mas que não são colocadas em prática, não são cumpridas, nem disseminadas”* e ainda que *“(...) o governo faz a sua propaganda aí, mas de fato não tem nada adaptado para ninguém, nem pro cidadão que tem mobilidade, (...) isso é discurso governista”*. Para a ABIH-DF as leis são em boa parte exequíveis, todavia cita novamente que deveria haver uma aproximação maior entre o Poder Público e a iniciativa privada para que o trabalho fosse mais preventivo e construtivo e menos repressivo. A ABRASEL menciona que *“Não adianta fazer a política estando dentro de um gabinete em Brasília, se não conseguir articular as partes interessadas (...), não se produz nada de efetivo. No máximo se produz uma literatura deslocada da realidade que não vai servir para nada”* e, ainda, *“não adianta gerar uma norma técnica competente se você não tem as condições de implementação dela na*

*prática*". A ABIH-DF corrobora com essa ideia dizendo que *"a iniciativa privada não é ouvida no processo de construção da política"*.

Observa-se aqui que os empresários reclamam da distância que existe entre o Poder Público e o empresariado no momento da criação das políticas e legislação propriamente dita. Deveria haver maior aproximação entre esses segmentos nessa tarefa, pois, como aborda Lima (2006), todas as esferas governamentais e não-governamentais, devem promover os ajustes nas políticas públicas para permitir, às pessoas com deficiência, o acesso e o uso dos serviços disponíveis na comunidade em igualdade de condições.

Em relação a se existe algum tipo de incentivo oficial ou não para que os estabelecimentos se adaptem às necessidades das PCD, os três entrevistados responderam que desconhecem qualquer tipo de incentivo que induza a adaptação.

A partir disso, percebe-se que as políticas públicas têm sido pautadas essencialmente nos incentivos negativos, na medida em que ocorre fiscalização e punição e não utilizam incentivos positivos os quais induziriam a adaptação com base na recompensa.

### **4.3 Entrevistas das Associações de Pessoas com Deficiência**

Para verificar a percepção que as pessoas com deficiência têm em relação às políticas públicas para inclusão, foram realizadas entrevistas com três associações que representam as PCD e defendem seus direitos. As associações escolhidas para essa pesquisa foram a AVAPE e a FENASP, que têm atuação em vários estados do território nacional e a APDDF, com atuação restrita ao Distrito Federal.

Assim como os demais setores entrevistados, inicialmente as associações foram questionadas sobre como é o atendimento às necessidades das PCD no turismo no Brasil atualmente. Todas responderam que esse atendimento ainda é muito precário e que, apesar de ter melhorado ultimamente, ainda há muito por se fazer. Para a FENASP: *"(...) o atendimento tem melhorado bastante, mas ainda há muita coisa a se fazer, iniciando por incluir ações de acessibilidade na comunicação, atitudinal, arquitetônica, garantindo o direito de ir e vir a todas as pessoas"*.

A APDDF aborda que em alguns locais do país o atendimento é bom e a cidade está, de certa forma, preparada para receber as PCD, a entrevistada cita como exemplo a cidade de Curitiba, todavia prossegue afirmando que não se pode dizer o mesmo em relação à maioria das outras cidades brasileiras. Para a entrevistada *“(...) isso se atribui à ignorância ou até mesmo ao entrave burocrático das administrações locais, o que dificulta tremendamente o atendimento à PCD (...). Existe um certo interesse do governo em melhorar isso, mas o que fazem é tão pouco que não é visível aos olhos. Isso precisa ser revisto, pois o estado deveria cumprir com seu papel”*.

Percebe-se, a partir das respostas, que os representantes das PCD consideram que o atendimento a esse grupo no turismo ainda está muito defasado, apesar de perceberem uma certa melhora ultimamente. Também foi registrado o desequilíbrio em termos de acessibilidade entre alguns destinos no Brasil, pois, como mencionado, há lugares de referência em acessibilidade e lugares inacessíveis. Isso pode ter relação com o fato de existirem, em alguns estados, iniciativas locais que geram resultados satisfatórios e, de outro lado, inércia de outros governos locais em relação ao tema.

Com o objetivo de verificar se as associações têm conhecimento a respeito da legislação e das ações para a PCD no turismo, foi questionado se conheciam as leis ou normas referentes ao tema e pedido que citassem algumas delas.

As três associações responderam que sabem que a legislação sobre esse tema existe, todavia tanto a FENASP quanto a APDDF quando questionadas quais, não souberam relatar nenhuma.

Já a AVAPE citou entre os seus exemplos: NBR 9050, que trata de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos; Lei Federal nº 10.098/02, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; Decreto Federal nº 5.296/04: Capítulo IV- implementação da acessibilidade arquitetônica e urbanística; A instrução normativa nº1 de 25/11/03: que dispõe sobre a acessibilidade aos bens culturais, imóveis acautelados em nível federal, e outras categorias, conforme legislação específica – regida pelo IPHAN – Instituto Nacional do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional.

Observa-se que as associações têm conhecimento de que existem leis e ações sobre o tema, todavia, aparentemente, não apresentam conhecimento aprofundado das legislações de modo que possam transmitir as informações a seus associados.

A AVAPE foi a associação que, em suas respostas, demonstrou estar mais informada em relação às ações do governo. Possivelmente isso acontece porque essa associação, além de ser membro do CONADE, é a que mais atua junto ao MTur nos projetos relativos à acessibilidade no turismo.

Ao serem perguntados se consideram que as leis existentes são exequíveis, os entrevistados divergem nas suas respostas.

Tanto a AVAPE quanto a FENASP consideram que as leis são exequíveis. A entrevistada da AVAPE enfatizou que *“(...) embora se constate uma morosidade burocrática, as leis estão sendo executadas pelo Poder Público e empresas privadas”*. A FENASP, por seu turno, argumenta que *“(...) algumas são exequíveis, porém isso só acontece quando é feito um trabalho planejado e determinado na construção da lei”*.

De maneira diversa, a APDDF não considera as leis exequíveis e argumenta que *“(...) a legislação é rica, nós não precisamos mais de leis, nós precisamos de uma fiscalização para fazer cumprir as leis existentes”*. Além disso, critica o fato de muitas vezes as leis/ações não conterem exatamente os pontos que as PCD mais precisam, pois não são elaboradas por pessoas que tenham uma deficiência, mas sim por legisladores, nas palavras da entrevistada: *“(...) a pessoa responsável por construir a lei deveria fazer uma vivência no sentido de sair com uma cadeira de rodas pelas ruas pra sentir como são as coisas na prática, quais as dificuldades que encontramos no dia-a-dia”*.

Observa-se que as associações que atuam em nível federal (AVAPE e FENASP) têm uma percepção positiva em relação ao cumprimento das leis. Já a associação que atua somente em nível local considera que não há cumprimento das leis, o que pode denotar uma deficiência na fiscalização da aplicação da lei na região em que essa associação atua.

No que tange ao questionamento sobre se há ações adequadas por parte do governo e da iniciativa privada para a inclusão social das PCD no turismo, a

resposta foi semelhante à anterior, em que as associações com atuação federal consideram que sim e a de atuação local considera que não.

A AVAPE respondeu que há ações adequadas, ao dizer: *“O Governo Federal vem desenvolvendo ações através da Secretaria de Direitos Humanos e diversos Ministérios. Com foco na necessidade de inclusão das pessoas com deficiência nas atividades e serviços turísticos, o Ministério do Turismo desenvolveu o Programa Turismo Acessível, que constitui na política de acessibilidade e propõe uma série de medidas que promovam a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência aos benefícios da atividade turística, permitindo o alcance e a utilização dos equipamentos turísticos com segurança e autonomia”*.

A FENASP respondeu que *“timidamente existem, mas observamos que a iniciativa privada ainda não descobriu o potencial deste público que é muito grande, dificilmente viaja sozinho e requer atendimento especializado”*.

A APDDF considera que não há ações adequadas, *“(…) o governo é muito fantasioso, se as ações fossem cobradas, de fato, ele não liberaria os alvarás de funcionamento dos estabelecimentos privados. A partir do momento que libera ele está omissos à situação. Então eu acho que o governo acaba contribuindo para prejudicar a PCD”*.

São percebidas a partir das respostas três opiniões distintas. Observa-se uma visão positiva da AVAPE em relação às ações do Governo Federal, todavia não se manifestou em relação à iniciativa privada. A FENASP ressalta que há ações sendo feitas, mas há ressalvas tendo em vista que a iniciativa privada não se atentou ainda para o potencial de consumo da PCD. Cabe ressaltar que a associação aborda uma ideia que está de acordo com as já mencionadas abordagens de Trindade (2004) sobre o potencial de consumo das PCD. Já a APDDF critica o governo por permitir que estabelecimentos comecem a funcionar sem estar plenamente acessíveis, a partir do momento que isso ocorre fica difícil controlar e cobrar a adaptação posteriormente.

Para entender como as associações se posicionam, foi questionado qual o papel que elas exercem na mitigação dessa situação e que ações são desenvolvidas nesse sentido.

A APDDF respondeu que presta esclarecimentos aos seus associados quando seus direitos são transgredidos e, quando é o caso, a associação entra com uma representação no Ministério Público para denunciar os abusos e cobrar soluções.

A AVAPE alegou que as associações têm como papel principal quebrar todos os paradigmas que envolvem as questões da deficiência. *“(...) entre as ações que desenvolvemos estão: promoção de capacitações para superar a baixa de escolaridade, preparação do indivíduo para o mercado de trabalho, promoção da acessibilidade e sensibilização da sociedade.”*

Para a FENASP, a participação no controle social tem provocado mudanças e avanços e, hoje, as entidades estão atentas na defesa de direitos dos segmentos que os representam. As afiliadas que atuam diretamente com esse público especializado têm incentivado e, em determinados momentos, proporcionado momentos de lazer as pessoas com deficiência e suas famílias.

A partir das respostas, depreende-se que, como o já exposto através das ideias de Paes (2010), as associações congregam serviços, atividades e conhecimentos em prol de um mesmo ideal, objetivando a consecução de determinado fim. Elas têm a característica de promover uma maior interlocução entre seus membros e destes com a sociedade.

As associações também foram questionadas sobre quais incentivos as políticas públicas dão para que as PCD procurem fazer turismo no Brasil. A AVAPE respondeu que *“Ainda não existe nenhum incentivo divulgado à pessoa com deficiência”*. Na mesma direção a APDDF relatou não existir nenhum incentivo e completou dizendo que *“(...) deveria haver incentivos nesse sentido, pois do lado do governo não existe nada, não é que fosse gratuito, mas que o governo incentivasse para que os empresários pudessem fazer as adaptações necessárias e ter seu lucro. O governo precisa oferecer, não pode vir só do particular”*.

Nesse sentido, a FENASP respondeu que há pouquíssimos incentivos e usou como exemplo o Programa Passe Livre, criado pelo Ministério dos Transportes, que é um benefício da gratuidade nos serviços de transportes interestaduais nos modais rodoviário, ferroviário e aquaviário, concedido a pessoa com deficiência,

comprovadamente carente, mas isto ainda é pouco divulgado e nem todos tem acesso.

De uma forma geral, as três associações entrevistadas relatam não haver incentivos ou que eles sejam insuficientes, tanto por parte do governo quanto da iniciativa privada, para que as PCD possam usufruir da atividade turística. Apesar de ter sido citado um exemplo de programa de incentivo por uma das entrevistadas, observa-se que é um programa bastante restrito, tendo em vista que só tem acesso a esse benefício a PCD comprovadamente carente, ou seja, com renda familiar *per capita* igual ou inferior a um salário mínimo, representando uma parcela com potencial de consumo limitado.

Foi realizada também uma indagação a respeito de como as pessoas reagem diante de suas limitações, se deixam de fazer turismo ou não. A APDDF respondeu que, muitas vezes, as PCD deixam de fazer turismo, não pelas limitações da deficiência em si, mas porque *“(...) como não tem incentivo e não tem apoio, como é que a PCD vai encarar o estranho e enfrentar tantas limitações e dificuldades? Encontra-se tanta barreira no caminho que a PCD acaba ficando em casa”*.

Para a AVAPE as limitações das PCD não são impeditivas. O que faz tais pessoas deixarem de fazer turismo é o descaso do Poder Público e das empresas privadas na adequação da acessibilidade nos transportes, edificações, atrativos turísticos, qualificação dos serviços de atendimento a todas as deficiências e a falta de prestadores qualificados para o atendimento direto e indireto. A FENASP observa que *“(...) existem os dois lados: os que deixam de fazer turismo pelas dificuldades e os que, mesmo diante das barreiras, vão em frente para realizar o que lhes é de direito, como para as demais pessoas”*.

Através das respostas percebe-se que as associações abordam a necessidade de que o Poder Público e a iniciativa privada divulguem as ações que estão sendo feitas de modo a empreender ações de estímulo para que as PCD realizarem atividades turísticas sem receio de enfrentar barreiras e dificuldades, pois, muitas vezes, é apenas a falta de informação e sensação de insegurança que as inibe.

Por fim, questionou-se se as PCD foram ouvidas no processo de formulação das políticas públicas de turismo.

A APDDF respondeu que não e completou dizendo: *“(...) aqui na associação nunca chegou ninguém para ouvir o que nós temos para sugerir em relação ao turismo. O que notamos é que as coisas são feitas por pessoas leigas (...) é muito fácil discutir a problemática, mas se você não tem o problema como é que você vai discutir de igual pra igual? Tem que sentir na pele primeiro para entender como são as dificuldades. De nada adianta fazer as coisas na teoria e ficar tudo lindo, mas quando for para a prática dar tudo errado porque não era exatamente aquilo que a PCD necessitava”*.

Para a FENASP as associações são muito pouco ouvidas e, *“se isto acontecesse, tornaria mais viável atender suas necessidades trazendo retorno ao setor”*.

A AVAPE respondeu que é fundamental que a PCD seja consultada nesse sentido e explicou que *“o processo de formulação de políticas ocorre quando as pessoas participam dos conselhos municipais e estaduais. Os conselheiros repassam as solicitações dos conselhos ao CONADE e são interlocutores dos direitos da pessoa com deficiência. O CONADE tem o papel de formular, supervisionar e avaliar políticas públicas que estimulem a inclusão de pessoas com deficiência e atua direto com o Governo Federal”*.

Nessa questão, percebe-se, mais uma vez, certa divergência nas respostas, pois há associação que alega nunca ter sido ouvida no processo de construção de políticas públicas de turismo e há associação que afirma ser ouvida através da participação no CONADE, que é o conselho responsável por repassar as solicitações/informações ao Governo Federal. Todavia, nota-se que um ponto em que todas elas concordam é que a opinião da PCD é de fundamental importância para a construção de uma política pública eficaz e eficiente.

#### **4.4 Comparação das Percepções das Organizações Entrevistadas**

Com o intuito de confrontar as opiniões dos três setores entrevistados em relação aos tópicos comuns abordados nessa pesquisa, será feita nessa sessão uma análise intergrupos.

Com relação ao atendimento das PCD no Brasil atualmente, todos os entrevistados consideram que é bastante precário. O Poder Público e as associações das PCD observam, todavia, que, de maneira geral, há um interesse do atual governo em reverter esse quadro. Outro ponto que ambos levantam é a desigualdade entre as diversas regiões do país, o que pode demonstrar um descompasso entre as iniciativas dos governos locais.

Percebe-se que, de uma maneira geral, os grupos tendem a repassar parte de sua responsabilidade aos outros grupos. Nesse sentido, o Poder Público diz que não pode fazer tudo sozinho, alegando que a iniciativa privada precisa colaborar para que as ações se concretizem. Todavia, os empresários não parecem muito interessados e jogam a responsabilidade da falta de acessibilidade para o governo ao dizer que antes de o atendimento à PCD ser bom no turismo, ele precisa ser satisfatório nas demais áreas e situações do cotidiano.

Observa-se aqui que, aparentemente, o setor público e o privado não estão atuando em consonância, o que dificulta o sucesso das iniciativas. Como aborda Gomes (2007), quando os setores público e privado trabalham em conjunto, os benefícios resultantes são ainda mais extensos.

Outro ponto importante que foi observado é que a legislação e as políticas têm relevante impacto na atuação do setor privado, tendo em vista que os empresários são influenciados a adaptar seus estabelecimentos na medida em que são coagidos por um instrumento legal, pois, caso contrário, serão punidos. Observa-se que o incentivo negativo é o instrumento que motiva os empresários a fazer o que a lei ordena e pelo que se observa dos dados coletados, suas ações não vão além disso, pois não têm a percepção do segmento de PCD como público consumidor. Esse tipo de comportamento é prejudicial à sociedade como um todo, pois, como aborda Rua (2006), o consenso se revela preferencial à coerção na resolução de conflitos de poder e de interesses.

Tanto a iniciativa privada quanto as associações de PCD, de maneira geral, demonstraram pouco conhecimento em relação à legislação e às políticas que envolvem o turismo para esse segmento. Os representantes desses dois setores entrevistados enfatizaram que o problema do Brasil não é a falta de legislação. Para a iniciativa privada o problema está na falta de comunicação e sensibilização. Já

para as associações, a deficiência está na falta de uma fiscalização adequada que garanta o cumprimento do que dispõem as leis.

Em relação a se as opiniões das PCD foram levadas em consideração no processo de construção das políticas, o governo federal, através do MTur e da SDH, respondeu que as PCD foram ouvidas através das reuniões do CONADE. O governo local, através da SETUR-DF alegou que ouviu as PCD consultando o CONDETUR, todavia, conforme já dito anteriormente, não foi localizada na lista de membros do referido conselho nenhuma associação representante de PCD. Tais dados podem explicar as respostas dadas pelas associações das PCD, já que as associações de âmbito nacional e membros do CONADE disseram ser, em alguma medida, ouvidas nesse processo e, de maneira diversa, a associação de âmbito local argumentou dizendo nunca terem sido consultados para a criação das políticas.

Segundo os preceitos da inclusão social, é necessário que as próprias pessoas com deficiência digam o que querem e o que precisa ser modificado, e não o que outras pessoas pensam ser melhor para elas. Ouvir e compreender o que esse público quer e está preparado para aceitar são os primeiros passos para que o turismo possa contribuir com a inclusão social (MENDES, 2008).

Com relação aos incentivos que as políticas públicas proporcionam para que as PCD procurem fazer turismo, observou-se que o governo considera que oferece incentivos por meio de ações de divulgação/comunicação dos destinos acessíveis às PCD e ao criar uma percepção no público-alvo de que o governo tem feito seu papel na tentativa de eliminar as barreiras existentes com o objetivo de transmitir segurança ao turista com deficiência. No entanto, as associações das PCD demonstraram, em suas respostas, não perceberem tais ações como incentivos, já que relataram não haver nenhum tipo de incentivo a não ser o programa Passe Livre do Ministério dos Transportes.

No mesmo sentido, o Poder Público e a iniciativa privada foram questionados sobre quais incentivos as políticas públicas dão para que os equipamentos turísticos se adaptem às necessidades das PCD. Observa-se que o MTur considera que incentiva ao procurar conscientizar o empresariado de que adaptar o empreendimento traz benefícios e é uma vantagem competitiva para o negócio e tenta acabar com a desconfiança de que a adequação gerará um custo elevado ao empreendimento. A SDH, por sua vez, aborda que as ações de incentivo ainda

estão em fase de desenvolvimento, mas que a ideia é haver incentivos financeiros por meio da captação de financiamentos para empreendimentos que se comprometam a ir além do que determina a lei. Para a SETUR-DF o incentivo restringe-se à aplicação da lei, não se enquadrando perfeitamente como um incentivo. Analisando as respostas dos representantes da iniciativa privada, observa-se que eles não consideram nenhum dessas medidas relatadas acima como um incentivo efetivo para o setor.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O objetivo central dessa pesquisa foi verificar se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência têm conseguido atender as demandas por inclusão desse segmento social. Com base no método, nos resultados obtidos e na análise e discussões realizadas, pode-se afirmar que tal objetivo foi atingido.

Cumprir destacar que os três objetivos específicos propostos nesse trabalho também foram devidamente alcançados. O primeiro deles consistiu em identificar e classificar as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência. Por meio da análise das entrevistas do Poder Público, foi possível identificar as políticas públicas existentes em nível federal, através do MTur e da SDH, e em nível local, através da SETUR-DF, e também foi proposta uma classificação de tais políticas. Os resultados obtidos demonstraram que há um esforço do governo, principalmente em nível federal, de inserir a PCD nas atividades turísticas, disseminando informação e sensibilizando os empresários e a sociedade em geral para a importância do tema.

O segundo objetivo específico se propôs a verificar a percepção do trade turístico privado em relação à implementação de tais políticas públicas. Com base nos resultados encontrados, por meio das respostas às entrevistas, ficou evidenciada a baixa percepção dos empresários do setor em relação aos incentivos que as políticas públicas oferecem para que os empreendimentos se adaptem às necessidades das PCD. Foi observado também que a iniciativa privada ainda não enxerga o público de PCD como potencial consumidor de serviços turísticos e percebe-se pouco esforço na criação de mecanismos de pesquisa para conhecer melhor esse público, tais fatos levam a crer que haja possibilidade de demora na adequação da oferta turística para atender a esse público. Outro ponto a destacar é que os empresários demonstraram agir apenas mediante incentivos negativos, como aplicação de multas e sanções e cumprem estritamente o que a lei ordena em termos de acessibilidade e adaptações.

O terceiro objetivo específico dessa pesquisa era verificar a percepção que as pessoas com deficiência têm em relação ao turismo inclusivo. Cumprir destacar que

se observou ao longo da pesquisa que as associações entrevistadas apresentaram pontos de vista diferentes em relação a alguns tópicos, o que pode ser atribuído ao nível de abrangência de atuação da associação entrevistada, além do grau de contato entre a associação e a esfera pública, responsável pela elaboração das políticas. Todavia, de uma maneira geral, pode-se observar que as associações percebem que o Poder Público começou a tomar algumas providências em relação ao tema, no entanto, o que está sendo feito ainda não é suficiente para a efetiva inclusão social das PCD no turismo. A partir dos resultados, percebeu-se que as PCD não estão sendo ouvidas como deveriam no processo de formulação dessas políticas, o que ficou constatado ao se observar que até hoje não foi realizada nenhuma pesquisa específica com o público alvo para ouvir sua opinião, o único modo de consulta à PCD apresentado foi através das associações membros do CONADE, o que tem se mostrado insuficiente para a compreensão, de fato, das necessidades desse tipo de turista.

As principais contribuições dessa pesquisa consistiram em analisar e propor uma classificação a um conjunto de políticas públicas de turismo para PCD, analisar as ações dessas políticas realizadas pelo governo federal e local, assim como observar a percepção dos três setores envolvidos no tema em relação ao turismo acessível.

É possível apontar como limitação da pesquisa o fato de algumas entrevistas terem sido realizadas através de email e contato telefônico, tendo em vista a distância física entre os entrevistados e a pesquisadora e a falta de recursos para uma possível viagem.

A escassez de produção de literatura nacional acerca do tema também é apontada como uma limitação, tendo em vista que a lacuna na exploração dos temas dificultou a construção de um referencial teórico mais sólido, no qual fosse possível comparar os resultados obtidos nessa pesquisa com os de outros estudos. Nesse sentido, destaca-se a contribuição do presente estudo para a produção científica nacional, visto que fornece uma abordagem até então pouco investigada na literatura acadêmica, principalmente no contexto da Administração Pública.

Para obter uma maior abrangência das análises, recomenda-se aos pesquisadores interessados no tema, investigar de forma mais detalhada a opinião das PCD em relação às políticas públicas de turismo existentes, entrevistando não

apenas as associações, mas também uma amostra significativa de pessoas com diversos tipos de deficiência. Sugere-se ainda um estudo que entreviste mais de um representante de cada órgão público para que se evitem impressões individuais e se alcance mais profundamente a visão da organização.

Ainda como sugestão para trabalhos futuros, podem ser feitos estudos mais aprofundados em cada ramo do setor privado entrevistado nessa pesquisa com a finalidade de investigar o motivo do pouco investimento em um segmento tão considerável da sociedade, que são as pessoas com deficiência.

Com base nestas considerações, conclui-se que o Brasil ainda não pode ser considerado como um país turisticamente acessível e os casos de referência de que se tem notícia, por si sós, não justificam essa menção. É preciso que os principais destinos turísticos do país possam garantir espaços acessíveis, principalmente aquelas cidades que nos próximos anos sediarão eventos esportivos de caráter mundial como a Copa do Mundo 2014 e as Olimpíadas 2016, não somente em função desses eventos, mas principalmente por uma questão de equidade e de livre acesso a todos sem restrições e preconceitos.

## REFERÊNCIAS

ACERENZA, M. A. **Administração do Turismo: conceituação e organização.** Tradução de Graciela Rabuske Hendges. Bauru: EDUSC, 2002. V. 1.

AGUIRRE, R. S. et al. **Recreação e Educação para todos.** Caxias do Sul: Educus, 2003.

ANSARAH, G. R. M. (Org.). **Turismo: Segmentação de Mercado.** São Paulo: Futura, 1999.

BARRETTO, M. **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo.** 13. ed. Campinas: Papirus, 2003.

\_\_\_\_\_. **Turismo, Cultura e Sociedade.** Caxias do Sul: Educus, 2006.

BOARETO, R. **A Política De Mobilidade Urbana e a Acessibilidade das Pessoas com Deficiências.** CONFERÊNCIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (CONADE), 1, 2006, Brasília. Acessibilidade: você também tem compromisso. Subsídios para o conferencista. 358 p.

BORGES, A. B. A. **A acessibilidade como fator de incremento do turismo na cidade de Formosa-GO.** 2009. 59 f. Monografia (Especialização em Formação de Professores e Pesquisadores em Turismo) - Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional do Turismo 2007-2010.** Brasília: Ministério do Turismo, 2007. Disponível em: <[www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)> Acesso em: 02 nov. 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais.** Brasília: Ministério do Turismo, 2006. Disponível em: <[www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)> Acesso em: 02 nov. 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão.** V. I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009. Disponível em: <[www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)> Acesso em: 02 nov. 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Turismo Social: Diálogos do Turismo: Uma Viagem de Inclusão**. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Administração Municipal, 2006. 360 p.

CAMISÃO, V. Turismo e acessibilidade. In: BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Social: Diálogos do Turismo: Uma viagem de inclusão**. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Administração Municipal, 2006. 360 p

CRUZ, R. C. Políticas Públicas de Turismo no Brasil: Significado, importância, interfaces com outras políticas setoriais. In: **Políticas Públicas e o Lugar do Turismo**. SOUZA, M. J. Brasília: Universidade de Brasília, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. Atlas: São Paulo, 2008.

GOMES, A. Políticas Públicas e Desenvolvimento: Análise da Articulação entre o Setor Público e o Setor Privado no Desenvolvimento do Turismo. **Revista Científica Eletrônica de Administração**. Ano VII, n. 12, Jun. 2007. Disponível em :< <http://www.revista.inf.br/adm12/pages/artigos/adm-edic12-ano-vii-art07.pdf>> Acesso em 02 de nov. de 2012.

GRINTZOS, P. C. E. **Um estudo sobre as Políticas Públicas e a responsabilidade social no turismo brasileiro**. Monografia. Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo demográfico, 2010**. Disponível em :< <http://censo2010.ibge.gov.br/>> Acesso em 02 de nov. de 2012.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1998.

LEAL, L. A.; CAMPANHOL, E. M. **Políticas Públicas, desenvolvimento social e acessibilidade: o turismo inclusivo em Franca**. São Paulo: Uni FACEF, 2009.

LIMA, N. M. A Legislação e a Política Pública de Inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência. CONFERÊNCIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (CONADE), 1, 2006, Brasília. **Subsídios para o conferencista**. 358 p.

LUZ, L.F.P.; SILVA, T. F. F.; ALBERTON, A.; HOFFMANN, V. E. Estratégia e finanças em turismo: análise das publicações em periódicos brasileiros de turismo. **Revista acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**. v. 6, p. 1-27, 2011.

MAZZOTTA, M. J. S. Acessibilidade e a indignação por sua falta. CONFERÊNCIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (CONADE), 1, 2006, Brasília. **Subsídios para o conferencista**. p. 30-32, 2006.

MENDES, B. C. **Turismo e Inclusão Social para cadeirantes**. Dissertação de Mestrado. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2008.

MENDES, B. C.; PAULA, N. M. A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes. **Turismo em análise**. v.19, n.2, ago. 2008

\_\_\_\_\_. O significado do turismo para pessoas com deficiência. **TURYDES - Revista de Investigación em turismo y desarrollo local**. v. 2, n. 4, 2009. Disponível em: <[www.eumed.net/rev/turedes/04/mmp.htm](http://www.eumed.net/rev/turedes/04/mmp.htm)> Acesso em: 25 jan. 2013.

NOGUEIRA, J. E. T.; THESIN, M. A. Necessidade da Pesquisa para o Desenvolvimento do Desenho Universal. CONFERÊNCIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (CONADE), 1, 2006, Brasília. **Subsídios para o conferencista**. 358 p.

OLIVEIRA, H. V. A prática do turismo como fator de inclusão social. **Revista de Ciências Gerenciais**. v. XII, n. 16. Anhanguera Educacional SA, 2008. Disponível em: <<http://sare.anhanguera.com/index.php/rcger/article/view/379>>. Acesso em: 22 Dez. 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Introdução ao turismo**. Tradução de Dolores Martins Rodriguez Corner. São Paulo: Roca, 2001. 371 p.

\_\_\_\_\_. **Código Mundial de Ética para o Turismo**. 1999. Disponível em:<<http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf> > Acesso em: 18 out. 2012.

PAES, J. E. S. **Fundações, Associações e Entidades de Interesse Social: Aspectos Jurídicos, Administrativos, Contábeis, Trabalhistas e Tributários**. 7. ed. São Paulo: Editora Forense, 2010. v. 1.

PINHEIRO, H. L. **As políticas públicas e as pessoas portadoras de deficiência**. In: **Políticas públicas: educação, tecnologias e pessoas com deficiência**. Org. SILVA, S. Campinas: Mercado das letras, 2003.

ROSENFELD, E. Gem, um jeito novo de viver. Mito ou realidade? CONFERÊNCIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (CONADE), 1, 2006, Brasília. **Subsídios para o conferencista**. 358 p.

RUA, M. G. Turismo e Políticas Públicas de Inclusão. In: **Turismo Social: diálogos do turismo: uma viagem de inclusão**. Brasil. Ministério do Turismo. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Administração Municipal (IBAM), 2006. 360 p.

SAKATA, M. C. G. **Tendências Metodológicas da Pesquisa Acadêmica em Turismo**. São Paulo: ECA/USP, 2002.

SARAVIA, E. (Org.); FERRAREZI, E. (Org.). **Políticas Públicas**. 1. ed. Brasília: ENAP, 2006. v. 2. 289p .

SASSAKI, K. R. **Inclusão no lazer e no turismo: em busca da qualidade de vida**. São Paulo: Áurea, 2003.

SCHWARZ, A.; HABER, H. **Guia Brasil Para Todos: roteiro turístico e cultural para pessoas com deficiência**. São Paulo: Áurea Editora, 2009.

SOUZA, C. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. Porto Alegre: **Sociologias**. ano 8, n.16, jul/dez 2006, p. 20-45.

TEIXEIRA, E. L. **Gestão da Qualidade em Destinos Turísticos**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1999.

TRINDADE, M. N. A pessoa portadora de deficiência como turista. In: **Revista Turismo & Desenvolvimento**. 2004. v.1, n.1. Lisboa: Editorial Notícias. p. 73-80.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

## APÊNDICES

### Apêndice A – Roteiro de Entrevista- Poder Público

- 1) Na sua opinião, como é o atendimento às necessidades das pessoas com deficiência no turismo no Brasil atualmente?
- 2) Existem políticas públicas ou propostas e estudos específicos sobre a inclusão social de pessoas com deficiência nas atividades de turismo e lazer? Quais as principais ações/projetos implementados nos últimos 5 anos?
- 3) Se existem. Com que base elas foram criadas?
- 4) A criação dessas políticas levou em conta a opinião das pessoas com deficiência?
- 5) Quais incentivos as políticas públicas proporcionam para que as pessoas com deficiência procurem fazer turismo?
- 6) Quais incentivos as políticas públicas dão para que os equipamentos turísticos se adaptem às necessidades das pessoas com deficiência?
- 7) Quais os principais marcos legais que regulam esse assunto?

## **Apêndice B – Roteiro de Entrevista- Associações de Pessoas com Deficiência**

- 1) Qual o segmento de pessoas com deficiência que essa associação atende?
- 2) Na sua opinião, como é o atendimento às necessidades das pessoas com deficiência no turismo no Brasil atualmente?
- 3) Você conhece a legislação sobre esse tema? Cite algumas delas.
- 4) Na sua opinião, as leis são exequíveis?
- 5) Há ações adequadas por parte do governo e iniciativa privada para inclusão social das pessoas com deficiência no segmento turístico?
- 6) Qual o papel das associações na mitigação dessa situação? Que ações são desenvolvidas?
- 7) Quais incentivos as políticas públicas dão para que as pessoas com deficiência procurem fazer turismo no Brasil?
- 8) Como as pessoas reagem diante de suas limitações? Deixam de fazer turismo?
- 9) As pessoas com deficiência foram ouvidas no processo de formulação das políticas?

## **Apêndice C – Roteiro de Entrevista- Associações do *Trade* Turístico Privado**

- 1) Na sua opinião, como é o atendimento às necessidades das pessoas com deficiência no turismo no Brasil atualmente?
- 2) As pessoas com deficiência constituem um segmento considerado/trabalhado nas atividades do ramo em que você atua?
- 3) No setor em que você atua, já foram feitas pesquisas a respeito do consumidor com deficiência? Que tipo de pesquisas? O que elas mostraram?
- 4) Existem políticas, práticas, condutas, adaptações, produtos ou serviços voltados para o atendimento das necessidades desse segmento?
- 5) De que forma as políticas públicas de turismo para pessoas com deficiência influenciam a atuação do setor em que você atua?
- 6) Como você toma conhecimento das políticas públicas de turismo para pessoas com deficiência? Existe ampla divulgação?
- 7) Você conhece a legislação sobre esse tema? Cite algumas delas.
- 8) Na sua opinião, as leis são exequíveis?
- 9) Existe algum tipo de incentivo, oficial ou não, para que os estabelecimentos se adaptem às necessidades das pessoas com deficiência?