

Universidade de Brasília

Centro de Excelência em Turismo

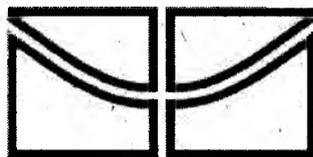
Mestrado Profissional em Turismo

Acessibilidade para Pessoas com Deficiência e Inclusão Social no Turismo: a
Experiência da cidade de Socorro - SP

Ana Beatriz Borges Serpa

Brasília

2009



Universidade de Brasília

Centro de Excelência em Turismo

Mestrado Profissional em Turismo

**Acessibilidade para Pessoas com Deficiência e Inclusão Social no Turismo: a
Experiência da cidade de Socorro - SP**

Ana Beatriz Borges Serpa

Dissertação de Mestrado submetido ao
Centro de Excelência em Turismo da
Universidade de Brasília como parte dos
requisitos para a obtenção do título de
Mestre em Turismo, área de concentração
em Economia do Turismo.

Brasília

2009

Universidade de Brasília
Centro de Excelência em Turismo
Mestrado Profissional em Turismo

**ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E INCLUSÃO
SOCIAL NO TURISMO:
A experiência da cidade de Socorro - SP**

Ana Beatriz Borges Serpa

Banca Examinadora:


Orientador Prof. Dr. Neio Campos – CET/UnB


Examinador Prof. Dr. Vicente Faleiros – UCB


Examinadora Profa. Dra. Maria Elenita Nascimento – CET/UnB

Dedicatória

Aos meus colegas da primeira turma do
Mestrado Profissional em Turismo no CET-
UnB.

Agradecimentos

Agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. Neio Campos, pela paciência e por ter aceitado enfrentar comigo este desafio cheio de adversidades.

Agradeço à Coordenação do Curso de Mestrado em Turismo, por sempre providenciar tudo que precisávamos.

Agradeço à equipe do Departamento de Turismo da Prefeitura de Socorro – SP, por ser sempre disponível a atender minhas solicitações, e permitir a conclusão deste trabalho.

Resumo

A preocupação com o atendimento às pessoas com deficiência vem crescendo no Brasil nos últimos 20 anos, sobretudo após a promulgação da Constituição Federal de 1988. Com os direitos garantidos constitucionalmente, foram surgindo leis e medidas governamentais, que se somaram à sociedade civil, na promoção da igualdade de oportunidades às pessoas com deficiência no que tange ao acesso à educação, saúde, trabalho e lazer. Entre estes direitos está o acesso ao lazer em turismo, que pressupõe um conjunto de medidas de adaptação de forma a garantir o acesso com segurança e autonomia, total ou assistida, pelo público em questão. Este trabalho trata das medidas que um destino turístico deve tomar para se tornar acessível ao turista com deficiência, a partir do exemplo prático do município de Socorro – SP. Realizamos um levantamento de como estão se adaptando para a acessibilidade alguns destinos turísticos fora do Brasil e das políticas públicas brasileiras sobre acessibilidade, para chegar a uma lista de requisitos a serem atendidos por um município para que seja considerado acessível para turistas com deficiência.

O exemplo da cidade de Socorro nos serve para ilustrar a prática de um município que se mobiliza para providenciar os requisitos necessários para se tornar acessível.

Palavras-Chave: Turismo, Acessibilidade, Deficiência, Socorro – SP

Abstract

The concern with the care for disabled people is increasing in Brazil over the past 20 years, particularly after the promulgation of the Constitution of 1988. With the constitutionally guaranteed rights were emerging laws and governmental measures which amounted to civil society in promoting equal opportunities for disabled people in terms of access to education, health, work and leisure. Among these rights is access to leisure in tourism, which involves a set of adaptation measures to ensure access to safety and autonomy in whole or assisted by the public concerned. This work concerns the measures that a destination should take to become accessible to tourists with disabilities from the practical example of the City of Socorro - SP. We conducted a survey of how they are adapting to the accessibility some destinations outside of Brazil and the Brazilian public policy on accessibility to get a list of requirements to be met by a municipality to be considered accessible to tourists with disabilities. The example in Relief serves to illustrate the practice of a municipality that mobilizes to provide the necessary requirements to become accessible.

Key Words: Tourism, Accessibility, Disability, Socorro-SP

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Símbolo Internacional de Acesso – Fonte: NBR 9050

Figura 2: Símbolo Internacional da Pessoa com Deficiência Auditiva – Fonte: NBR 9050

Figura 3: Símbolo Internacional da Pessoa com Deficiência Visual – Fonte: NBR 9050

Figura 4: Área para manobra de cadeira de rodas com deslocamento – Fonte: NBR 9050:2004

Figura 5: Anteparos em arquibancadas – Vista lateral – Fonte: NBR 9050:2004

Figura 6: Circulação Mínima em Dormitórios - Exemplo – Fonte 9050:2004

Figura 7: Portal Colonial com destaque para vagas reservadas a pessoas com deficiência e rampas de acesso.

Figura 8: Grupo de Bóia-Cross com Idosos, Pessoas com Síndrome de Down , amputados.

Figura 9: Preparação para descida em tirolesa com amputado

Figura 10: Equipamento adaptado para trilha

Figura 11: Centro da cidade com destaque ao semáforo sonoro

Figura 12: Centro da cidade com destaque ao piso podotátil

Figura 13: Placa indicativa do Roteiro Adaptado, Palácio das Águias

Figura 14: Rampa de acesso ao palco do Centro de Eventos

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Requisitos para Acessibilidade em Turismo

Tabela 2: Matriz de Acessibilidade em Turismo de Aventura

LISTA DE ABREVIATURAS

AACD – Associação de Assistência à Criança Deficiente

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

COMTUR – Conselho Municipal de Turismo

CONADE – Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência

CORDE – Coordenadoria para Integração das Pessoas com Deficiência

DADE – Departamento de Apoio ao Desenvolvimento das Estâncias

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos

ENAT – European Network for Accessible Tourism (Rede Europeia para o Turismo Acessível)

EuCAN – European Concept for Accessibility Network (Rede Europeia para Conceito de Acessibilidade)

IBAM – Instituto Brasileiro de Administração Municipal

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

NBR – Norma Técnica Brasileira

OMT – Organização Mundial de Turismo

ONG – Organização Não-Governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

PNMT – Programa Nacional de Municipalização do Turismo

STCRC – Sustainable Tourism Cooperative Research Centre (Centro de Pesquisa Cooperativo de Turismo Sustentável)

TDD – Telecommunications Device for the Deaf (Recursos de Telecomunicação para Surdos)

Sumário

Introdução.....	13
1. Turismo, Deficiência, Inclusão Social e Acessibilidade	19
1.1 Como chamar as pessoas com deficiência	21
1.2. A pessoa com deficiência.....	24
1.3. Inclusão Social das Pessoas com Deficiência.....	26
2. Referências Internacionais e Nacionais de Acessibilidade em Turismo	37
2.1. A Austrália e a preocupação com a informação turística.....	39
2.2. A União Européia e a Integração das Políticas Públicas de Acessibilidade em Turismo	43
2.3 Políticas Públicas de Acessibilidade no Brasil.....	49
2.4 Requisitos da Acessibilidade no Turismo	68
3. A Experiência de Socorro no atendimento a turistas com deficiência.	71
3.1 Turismo Acessível em Socorro.....	74
3.2. Conselho Municipal de Turismo	84
3.3. A prefeitura e o Departamento de Turismo	88
3.4. Porque Socorro pode ser uma referência?.....	89
Considerações Finais	94
Referências	101
Anexos.....	105

Introdução

No Preâmbulo da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência¹, é reconhecido que a deficiência resulta da interação entre as pessoas com deficiências e as barreiras ambientais e atitudinais que impedem a sua plena e efetiva participação na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Isto acontece porque o espaço foi constituído sem levar em consideração a ampla diversidade antropométrica humana.

No turismo, estas barreiras também existem e também impedem que as pessoas com deficiência, ou com qualquer outro tipo de restrição na mobilidade, tenham as mesmas condições de viajar em plenitude. É o caso das pessoas usuárias de cadeira de rodas, das pessoas com deficiência visual, dos idosos, dos obesos, das mulheres grávidas, entre outros.

Assim, pensar em inclusão social e equidade no turismo, sobretudo para pessoas com deficiência, significa prover alterações no espaço de modo a permitir que os equipamentos e serviços de turismo sejam utilizados com segurança e conforto.

Essas modificações vão desde a adaptação física do mobiliário urbano e dos equipamentos turísticos, até a adaptação de atividades de lazer e o treinamento de pessoal para o atendimento adequado.

A preocupação com a inclusão social vem crescendo nos últimos anos, principalmente a partir do fim da década de 1990. Desde então, vem surgindo uma

¹ Convenção realizada em Nova Iorque em 25 de agosto de 2006, e ratificada pelo Congresso Nacional Brasileiro em julho de 2008.

série de leis, decretos, normas técnicas e declarações internacionais, orientando a adaptação de todas as atividades necessárias para lazer, educação, trabalho e saúde das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, visando tornar as condições de acesso mais justas.

Além da Convenção Internacional sobre o Direito das Pessoas com Deficiência, podemos citar também a Convenção Interamericana para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, realizada na Guatemala em 1999; a Declaração Internacional de Montreal sobre Inclusão, realizada em 2001; e o Manifesto pelo Lazer Inclusivo, resultado do *Congresso Ocio, Inclusión y Discapacidad*, realizado em Madrid no ano de 2003. E veremos no segundo capítulo algumas leis e normas sobre acessibilidade.

Assim, este trabalho visa contribuir para a discussão da acessibilidade no turismo. Com ele, pretendemos, a partir de um exemplo prático, explicitar alguns dos principais procedimentos que se deve adotar em um município turístico, visando o atendimento do turista com deficiência.

Utilizamos, neste trabalho, a experiência da cidade de Socorro, no interior do estado de São Paulo.

Consideramos que esta experiência seja ilustrativa para os demais municípios onde esteja surgindo a preocupação com a Acessibilidade no turismo, pelo grau de mobilização de toda a comunidade, com participação dos empresários e moradores da cidade nos projetos de turismo acessível.

A cidade tem recebido uma série de investimentos por parte do Departamento de Turismo da Prefeitura, da Secretaria Estadual de Turismo, do

Ministério do Turismo, entre outros parceiros. E, já apresenta resultados na formatação de um produto turístico adaptado, sobretudo devido à mobilização e envolvimento de toda a sociedade do município no objetivo de torná-lo acessível.

Assim, com este trabalho temos o objetivo de fazer uma discussão sobre os procedimentos que devem ser adotados por um município turístico para se tornar acessível ao público com deficiência ou mobilidade reduzida.

Para isso, no primeiro capítulo identificamos alguns conceitos que nortearão nossa discussão, tais como o conceito de deficiência, pessoa com deficiência, inclusão, equidade, acessibilidade e desenho universal. Realizamos uma revisão bibliográfica com a intenção de identificar a pertinência da utilização dos conceitos de deficiência, inclusão social e acessibilidade no turismo.

Utilizamos as abordagens dadas a esses conceitos por algumas áreas das ciências, como a sociologia, a psicologia e a educação. São utilizados autores como Rosemary Shakespeare (1977), que escreveu sobre a convivência da pessoa com deficiência em sociedade, sob a perspectiva psicológica da própria pessoa com deficiência e das pessoas que a cercam, e Márcia Soléra (2008) sobre a dificuldade do sujeito frente à diferença, sob a perspectiva psicanalítica. João Batista Ribas (2003) e Romeu Sasaki (2004; 2005) são utilizados pelo debate que fazem a respeito das questões sociais da pessoa com deficiência, suas definições, entre outros temas. E também utilizamos alguns trabalhos acadêmicos sobre a integração de pessoas com deficiência no trabalho e na educação, visando integrá-las ao mundo, inclusive, como parte de uma experiência de diversidade para as pessoas sem deficiência.

Com base nestas discussões teóricas, no segundo capítulo fazemos a contextualização da preocupação com a inclusão social de pessoas com deficiência e as iniciativas de acessibilidade para elas. A contextualização ocorre a partir de materiais e trabalhos sobre as políticas públicas atuais e das experiências internacionais.

Em seguida, contextualizamos a preocupação com a inclusão das pessoas com deficiência de uma forma geral, sobretudo no turismo, a partir de alguns exemplos internacionais relevantes, como o australiano e o europeu. Também realizamos o levantamento da legislação e normalização criadas nos últimos anos no Brasil.

Existe hoje uma quantidade significativa de publicações sobre as políticas públicas, que o Brasil vem adotando, para a garantia dos direitos das pessoas com deficiência, tais como documentos referenciais de órgãos públicos, trabalhos acadêmicos, entre outros. Este material permite fazer uma retrospectiva da discussão que vem sendo feita sobre o assunto nos últimos anos. No âmbito da União Européia, há publicações, que trazem algumas das experiências deste continente com a inclusão da pessoa com deficiência e uma parte da discussão enfatiza as referências normativas que adotam, entre outros materiais.

Entre as publicações nacionais e internacionais, há material sobre inclusão e acessibilidade no turismo.

Assim, é possível contextualizar o tema e relacioná-lo com o turismo, para avançar na compreensão de sua pertinência para a atividade. O estudo aponta a necessidade dos destinos turísticos se mobilizarem para implementar ações de acessibilidade nas cidades e nos equipamentos e serviços turísticos.

E, por fim, no terceiro capítulo ilustramos a experiência do município de Socorro no terceiro capítulo, através de relatos de alguns dos principais atores do processo de adaptação à acessibilidade que o município vem passando nos últimos anos e da coleta de informações em fontes secundárias. Partimos da identificação dos principais atores e fatores que contribuíram para a realização da experiência na cidade de Socorro, que podem ser utilizados como referência para a discussão de acessibilidade e inclusão social de pessoas com deficiência em outros destinos turísticos no país.

Tal identificação foi possível por meio de informações coletadas em fontes secundárias, como documentos referentes aos projetos realizados no município, relatos de alguns atores envolvidos, utilizando-se a técnica de pesquisa exploratória.

São obtidas descrições qualitativas que permitem fazer a inter-relação entre os fatores envolvidos na pesquisa. As informações são obtidas através de entrevistas em questionários abertos, não utilizando técnicas probabilísticas de amostragem.

O método da pesquisa exploratória envolve um levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o tema pesquisado e a análise de exemplos que ilustrem a discussão que será feita.

Este método foi escolhido nesta dissertação, pois ainda há pouca informação em fonte primária sobre este tema e as discussões tratadas por este trabalho serão utilizadas como levantamentos preliminares para pesquisas futuras. Portanto, não existem hipóteses iniciais, temos como objetivo recolher as primeiras informações sobre este assunto.

A observação do objeto de pesquisa se deu durante 2008 e 2009, enquanto se desenvolviam alguns projetos de desenvolvimento do turismo na

cidade. A pesquisadora acompanhou algumas ações, quando foram identificados os principais atores e os principais processos.

Foram feitas entrevistas enquanto ainda se desenvolviam os projetos, após sua finalização, no momento do lançamento dos resultados.

Estas entrevistas seguem um roteiro pré-definido, contudo este roteiro não restringe a coleta de informações, uma vez que foi escolhido o método de pesquisa exploratória e o objetivo é coletar o máximo de informações possível em um levantamento que identifique possibilidades de pesquisas futuras.

1. Turismo, Deficiência, Inclusão Social e Acessibilidade

Na última década o Estado brasileiro vem concedendo uma atenção maior às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no âmbito das políticas públicas e de conscientização da sociedade

A primeira vez que se fez um levantamento de quantas e quem são as pessoas com deficiência no Brasil, foi no Censo Demográfico de 1991, em função da obrigatoriedade trazida pela Lei 7853/89, pois o estudo dessa população alvo era necessário para a definição de medidas específicas de acordo com a realidade nacional.

Segundo o Censo Demográfico 2000, 24,5 milhões de brasileiros, ou 14,5% da população nacional, possuem algum tipo de deficiência ou incapacidade. O Censo Demográfico de 1991 utilizava outros critérios para a apuração da informação e, por isso, chegou a uma estimativa bem inferior de 1,19% da população nacional com algum tipo de deficiência.

Uma estimativa da Organização Mundial de Saúde aponta que 10% da população mundial possuem algum tipo de deficiência. Aponta também que nos países em desenvolvimento, esse percentual pode ficar entre 15 e 20%, devido às condições de saneamento básico e de prevenção insatisfatórias. Através dos dados do Censo, podemos observar que o Brasil está na faixa percentual dos países em desenvolvimento.

Chagas (2006) fez uma análise das condições sociais das pessoas com deficiência atualmente no país, através de processamento de micro-dados do Censo, em tabulações especiais. Com isso, pôde chegar a dados sobre a

distribuição das deficiências por tipo, sexo, idade, faixa de renda, região e cor da pele. Segundo os resultados do estudo, 81% das pessoas com deficiência habitam em regiões urbanas, sendo que apenas nas regiões sudeste e nordeste estão 71% das pessoas com deficiência, o que corresponde a um total de 17,5 milhões de pessoas.

Sobre os tipos de deficiência, a deficiência visual é a predominante, correspondendo a 68% das pessoas com deficiências, o que corresponde a 9,8% da população nacional. Este alto índice é explicado pelo fato de que as pessoas com alguma dificuldade permanente de enxergar estão contabilizadas nesta opção.

Em seguida estão as deficiências físicas ou motoras, com 38% das pessoas com deficiência; seguida das deficiências auditiva, somando 23%; e a mental, com 11,5% de incidência.

O processamento de dados realizado por Chagas (*op.cit.*) demonstra que 41% das pessoas apresentam mais de uma deficiência, o que as deixa em uma situação de maior desvantagem.

Sobre a distribuição das deficiências por sexo, há 1,789 milhões a mais de mulheres deficientes em relação aos homens. As mulheres são maioria nas deficiências visuais e motoras. Nas demais, os homens são maioria.

Um percentual de 71,9% das pessoas com deficiência, ou 17,4 milhões de pessoas com deficiência acima de 5 anos, são alfabetizadas, e 9 milhões têm alguma ocupação. Entre as pessoas com deficiência estão as menores rendas. A porcentagem de pessoas com deficiência que recebem 1 salário mínimo é o dobro das pessoas sem deficiência.

Podemos perceber que a parcela da população brasileira que possui algum tipo de deficiência é significativa no contexto nacional, e que os direitos destas pessoas precisam ser garantidos para que possam ter um cotidiano com oportunidades de trabalho, estudo, lazer.

A adaptação dos espaços e serviços às necessidades de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida; muito mais do que uma oportunidade comercial, como geralmente é citada, é uma obrigação legal, garantida na Constituição Federal de 1988, e o descumprimento dessas leis podem acarretar em multas. Também é um direito de todas as pessoas, conforme a Declaração dos Direitos Humanos.

1.1 Como chamar as pessoas com deficiência

É recorrente a dúvida sobre o termo correto a ser utilizado quando se referir a uma pessoa com algum tipo de deficiência.

Já foram utilizadas ao longo dos anos diversas denominações, cada uma correspondente aos valores de cada época da sociedade. Termos como *inválidos*, *incapacitados* eram utilizados, pois se considerava que esses indivíduos não tinham valor para a sociedade, eram um "peso morto".

Posteriormente, ao considerar que as deficiências não eliminavam completamente as habilidades, passou-se a utilizar o termo *pessoas com capacidade residual*.

As palavras *defeituosos*, *deficientes* e *excepcionais* focalizam a deficiência em si e passaram a ser utilizadas na segunda metade do século XX,

época de criação de entidades reconhecidas como a AACD – Associação de Assistência à Criança Defeituosa, e APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais.

Contudo, o termo excepcional, que significa pessoa com deficiência intelectual, começou a ser questionado pelos movimentos de direitos das pessoas “superdotadas”. Como o termo não poderia ser utilizado indiscriminadamente, pois apontava para dois extremos da capacidade intelectual humana, então os superdotados passaram a ser denominados como *Pessoas com altas habilidades*.

A partir dos anos 1980, o termo *deficiente* começou a ser utilizado como adjetivo de *Pessoa deficiente*. Este termo foi introduzido a partir da Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, aprovada em assembléia geral da Organização das Nações Unidas - ONU, que fazia do ano de 1981 o “Ano Internacional da Pessoa Deficiente”.

Segundo o artigo I da Declaração:

“O termo ‘pessoas deficientes’ refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais”.

A palavra *pessoa* valoriza o ser humano com deficiência, igualando-o em direitos e dignidade aos demais.

Segundo Ribas (2003), a palavra *deficiente* se opõe ao termo *eficiente*, embora a convenção da ONU tenha vindo com o objetivo de eliminar a incoerência dos conceitos. Ele questiona ainda se todos não são deficientes em maior ou menor

grau, uma vez que várias pessoas têm miopia, diabetes, hipertensão, altura ou peso fora do considerado normal, entre outras características.

Passou-se então a utilizar *pessoa portadora de deficiência*, pois a pessoa não é inteiramente deficiente. Esse termo foi utilizado apenas nos países de língua portuguesa e foi adotado na Constituição e nas leis federais, pois ele fazia da deficiência um detalhe na pessoa, um valor agregado a ela.

Outros termos foram criados, com o intuito de suavizar a deficiência, substituindo-a por *necessidades especiais*. Ou ainda, *portadores de necessidades especiais*. Esses termos refletem um eufemismo inadequado, uma vez que qualquer ser humano tem necessidades especiais de acordo com suas características. Portanto, *peçoas com necessidades especiais* ou *portadores de necessidades especiais* pode se referir a qualquer pessoa.

Ainda outros termos inadequados surgiram, como *peçoas especiais*, *portadores de direitos especiais*, que não seguiram sendo usados, pois mais uma vez não se referem a peçoas com deficiência, e sim a qualquer grupo minoritário que possa fazer jus a direitos especiais.

O termo *portador de deficiência* ou *portador de necessidades especiais* não era adequado, uma vez que o termo portar sugere que alguém que porta algo tem a opção de não mais portar, o que não é o caso das peçoas com deficiência. Contudo, este era o termo utilizado na época da promulgação da Constituição Federal e em outras leis, assim, encontramos ainda hoje um conjunto de documentos que utilizam este termo.

A partir dos anos 1990 o termo *peçoas com deficiência* vem sendo utilizado como o preferido pelos grupos de peçoas com deficiência. O termo

valoriza a pessoa, destacando que a deficiência é um detalhe de seu corpo, e não ele próprio. Esse termo foi debatido e definido como o nome adequado na Convenção da ONU sobre os direitos da pessoa com deficiência, realizada em dezembro de 2006. Atualmente ele é usado em todos os idiomas.

1.2. A pessoa com deficiência

A evolução no uso dos termos utilizados para se referir às pessoas com deficiência já indica que pensar sobre o assunto é pensar, sobretudo, nos valores culturais embutidos neste debate. Ou seja, as palavras são expressões dos valores que cada sociedade, em cada época histórica, reserva às pessoas com deficiência.

Segundo a Convenção da ONU de 2006, "Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas".

Segundo Rosemary Shakespeare (1977, p.13), é necessário reconhecer que a pessoa com deficiência é, em primeiro lugar, uma pessoa, e só então tem uma deficiência que afeta alguns e, quase nunca, todos os aspectos de seu comportamento.

Para Ribas (2003, p. 13), os homens não são iguais. Apesar de pertencerem a uma mesma espécie, têm diferentes peles, cor dos olhos, peso, altura. Ou seja, os homens são fisicamente diferentes. As pessoas com deficiência são um pouco mais diferentes por terem sinais ou seqüelas mais marcantes. O autor

afirma ainda, que a transposição desta diferença natural para uma diferença de relacionamento é uma criação sócio-cultural da humanidade.

Ao longo da história da humanidade, a deficiência sempre foi encarada de forma negativa. Na antiguidade, em geral as crianças com deficiência eram alvo de infanticídio, abandono, ou seus corpos alvo de punições e de toda a sorte de práticas severas. (SOLÉRA, 2008, p. 56)

Com o cristianismo todas as pessoas ganharam alma e, então, passou-se a não permitir mais este tipo de prática. Neste momento da história as pessoas com deficiência eram normalmente colocadas em conventos ou igrejas. (*ibid.*, p.56)

"Para os Hebreus, a deficiência era um tipo de punição divina, e impedia qualquer pessoa com deficiência de ter acesso à direção de serviços religiosos. A Lei das XII Tábuas, na Roma Antiga, permitia que os patriarcas matassem seus filhos com deficiência; em Esparta, os recém nascidos, frágeis ou deficientes, também eram mortos ao serem lançados do alto do Taigeto (um abismo de mais de 2400 metros de altura)." (SOUSA, 2006, p. 52)

Com o passar dos anos e dos séculos, a visão sobre a deficiência foi se modificando. Atualmente esta parcela da população já alcançou uma série de direitos, conforme veremos a seguir.

Podemos subdividir a deficiência sob alguns aspectos: origem da deficiência, tipo de deficiência e grau da deficiência.

A deficiência pode ter origem pré-natal ou pós-natal (RIBAS, 2003, p.26). A primeira devido a má formação congênita causada por doença da mãe, distúrbios genéticos, ingestão de drogas pela mãe, exposição à radiação, entre outras causas. As demais podem ser causadas por acidentes ou doenças. São as seqüelas causadas por doenças infecciosas, hipertensão, acidentes de trabalho, de trânsito, entre outros.

Existem deficiências físicas de origem motora, de origem sensorial e as deficiências mentais. Podem ser deficiências por amputações de membros e paraplegia. Existem pessoas com deficiência visual e auditiva em diferentes níveis; e as deficiências mentais, como Síndrome de Down, paralisia cerebral, entre outros exemplos.

Apesar de a tendência ser a classificação das pessoas com deficiência em grupos separados, é comum existirem pessoas com mais de uma deficiência. São os casos de deficiência múltipla. Em um estudo citado por Shakespeare (1977, p.15) em seu livro, é difícil diagnosticar a deficiência múltipla, pois em geral se atribui todos os problemas a uma única deficiência.

As abordagens do conceito citados acima trazem uma definição de deficiência como uma característica do corpo humano, que impede os indivíduos de terem uma vida considerada normal de acordo com os padrões médios dos demais. E que essas diferenças físicas têm componentes comportamentais e sociais na interação desta pessoa em sociedade.

1.3. Inclusão Social das Pessoas com Deficiência

Como estamos discutindo, as deficiências estão sempre relacionadas a uma dificuldade de uma pessoa de gozar de uma vida normal. Incluir pessoas com deficiência significa criar as condições para que possam estudar, trabalhar e ter lazer, como as demais pessoas.

As relações sociais das pessoas com deficiência ainda hoje, apesar de toda a discussão sobre seus direitos, têm um foco central na sua imperfeição, não

entendendo o indivíduo como um todo. Portanto, o aspecto central da deficiência é da compreensão de como é possível a inclusão da pessoa com deficiência é a “construção social da deficiência”. (SAETA, B.R.P; TEIXEIRA, M.L.M, 2001)

Em 1950, foi fundada, em São Paulo, a Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), com a missão de promover a prevenção, a habilitação e a reabilitação de pessoas com deficiência física, especialmente de crianças, adolescentes e jovens, favorecendo a integração social.

Em 1954, foi fundada a primeira Associação de Pais e Amigos do Excepcional (APAE) do Brasil, no Rio de Janeiro. A entidade é uma associação civil, filantrópica, de caráter assistencial, educacional, cultural, de saúde, de estudo e pesquisa, desportivo e outros, sem fins lucrativos, com duração indeterminada.

Atualmente existem mais de duas mil APAE's por todo o país, sendo considerado o maior movimento filantrópico do Brasil e do mundo, na sua área de atuação.

As associações, criadas ainda na década de 1950, com importância crescente, são atuantes até os dias atuais, demonstrando que o tema da inclusão social das pessoas com deficiência tem apelo da sociedade civil organizada, que participa cotidianamente da construção das políticas públicas de acessibilidade no país.

As décadas de 80 e 90 foram marcadas por um ambiente de discussão sobre os direitos das pessoas com deficiência, resultando em eventos e resoluções da ONU, que visavam nortear a atuação dos países signatários a respeito da legislação e políticas públicas de atendimento ao público em questão.

“As entidades que se formaram entre os anos 80 e 90, assim como as escolas de educação especial, tinham como objetivo oferecer serviços visando a desenvolver ao máximo o potencial das pessoas comprometidas com algum tipo de deficiência para que, quando prontas, fossem integradas à sociedade. Do mesmo modo, os centros de reabilitação profissional se ocupavam em preparar os jovens para um trabalho protegido ou sob supervisão, como meio de integrá-los socialmente”. (SOLÉRA, 2008, p.62-63)

Soléra (2008), em seu trabalho faz uma crítica ao movimento de inclusão das pessoas com deficiência, surgidos nesta época, pois baseavam-se em desenvolver as capacidades da pessoa até que esta atingisse o mais próximo do padrão considerado “normal”. Ou seja, o objetivo desse movimento era trabalhar as pessoas que não se encaixavam no padrão de normalidade até que conseguissem atingir um nível em que pudessem conviver com os que atendiam a este padrão.

Para a autora, embora este movimento tenha representado um avanço na integração, foi negligenciada a diversidade humana, refletindo uma característica da nossa sociedade que é a não tolerância com a diferença. (SOLÉRA, 2008, p. 64)

Pensar em um mercado de trabalho que possa absorver a mão-de-obra com deficiência, se torna um desafio em um cenário de crescimento dos níveis de desemprego e com os atuais índices de informalidade, justo por ela se apresentar em desvantagem para concorrer às vagas, sobretudo as de maior remuneração.

Segundo estudo do Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), citado por Souza (2006, p.89), as negociações de trabalho entre as empresas e as pessoas com deficiência tratam, sobretudo, da cota garantida por lei para contratação de pessoas com deficiência. Em menor medida, essas negociações tratam de condições especiais de trabalho. As condições

especiais podem se tratar de equipamentos de segurança adaptados, ou ajustes na rotina de trabalho de modo a não agravar a deficiência do funcionário.

Em relação à educação, existem estudos nas últimas décadas sobre as vantagens sociais e pedagógicas de incluir alunos com diferentes tipos de deficiência em escolas e classes regulares, junto com alunos que não tenham deficiência. É necessário considerar neste contexto a definição de quais são as deficiências e seus níveis, uma vez que existem algumas pessoas cuja deficiência exigirá um ambiente com adaptações tão complexas e individualizadas, sendo necessário um programa de ensino específico, de acordo às suas necessidades particulares. (MANTOAN, 1997)

Rosemary Shakespeare (1977, p.37) afirma que ao se tratar da inclusão da pessoa com deficiência ao ambiente, considera-se tanto a integração da pessoa ao meio e também como o meio social a aceita. É comum que as pessoas tenham mais rejeição a deficiências mentais do que a físicas, uma vez que encontram mais dificuldade de se comunicar com pessoas com este tipo de deficiência. Além disso, é comum que pessoas sem deficiência partam do princípio de que uma pessoa com deficiência física é incapaz de responder por si, e por isso dirigem-se ao seu acompanhante ao invés de falar com ela, entre outros problemas.

Saeta & Teixeira (2001) em um trabalho que investigou a percepção das pessoas com deficiência sobre o atendimento de turismo que lhes é prestado, concluíram que, de uma forma geral, o tratamento é dado com preconceito e com pena, não correspondendo às expectativas dos turistas.

"Sabe de uma coisa, eu vejo que existe um treinamento para atendimento ao idoso, e nós, deficientes, entramos juntos. Sempre me sinto ser atendido como se fosse um velho, e só tenho 44 anos (advogado)."
(SAETA, TEIXEIRA, 2001, p.34)

Segundo Sansiviero (2005), para se atingir a inclusão das pessoas com deficiência no lazer e no turismo, é necessário entender quais são as dificuldades encontradas, também chamadas *barreiras*.

"Segundo Sasaki, existem seis diferentes barreiras encontradas nos logradouros turísticos. São elas: Barreiras arquitetônicas; Barreiras atitudinais; Barreiras comunicacionais; Barreiras metodológicas; Barreiras instrumentais e Barreiras programáticas". (SANSIVIERO, 2005, p.443)

Afirma também que a prioridade é a eliminação das barreiras arquitetônicas, pois somente após a eliminação destas será possível eliminar as demais.

Segundo Prado (2003):

"um ambiente com acessibilidade atende, diferentemente, uma variedade de necessidades dos usuários, tornando possível uma maior autonomia e independência. Entendendo autonomia como a capacidade do indivíduo de desfrutar dos espaços e elementos espontaneamente, segundo sua vontade. E independência como a capacidade de usufruir os ambientes, sem precisar de ajuda". (PRADO, 2003, p.1)

Ou seja, adaptar um ambiente para que uma pessoa com deficiência possa usufruí-lo nas mesmas condições que uma pessoa sem deficiência, significa a eliminação de diferentes tipos de barreiras de forma a atender a uma variedade mais ampla da diversidade humana; e que todos possam utilizar este ambiente sem precisar de ajuda e sem causar desconfortos. Assim, chegamos ao conceito de acessibilidade.

Em alguns estudos de turismo, é possível encontrar o termo acessibilidade sendo utilizado no sentido de expressar a facilidade de acesso a um determinado destino ou atrativo turístico, como a existência de vias e de meios de

transporte até o local. Essa abordagem é utilizada em pesquisas de levantamento de atratividade, diagnóstico, entre outros.

Cardoso (2007) afirma que o conceito *acessibilidade* é ainda controverso, sendo por vezes confundido com mobilidade. Nesta abordagem, *acessibilidade* passa a ser a facilidade que uma pessoa, ou grupo de pessoas, tem de alcançar um determinado local.

O autor cita outras definições de *acessibilidade* como a de Hansen e de Villaça:

“acessibilidade pode ser medida pela quantidade de oportunidades de trabalho disponível a uma dada distância da residência de cada indivíduo”, (HANSEN 1959, apud Cardoso, 2007, p.5)

“acessibilidade é o valor de uso mais importante para a terra urbana, embora toda e qualquer terra o tenha em maior ou menor grau. Os diferentes pontos do espaço urbano têm diferentes acessibilidades a todo o conjunto da cidade” (VILLAÇA, 1998 apud Cardoso, 2007, p.4).

Isto significa que o termo *acessibilidade*, além de se referir a um ambiente que garanta condições de uso por uma variedade de características humanas, também é utilizado para tratar da facilidade de acesso a um determinado local, a oportunidades de trabalho ou a valorização de terrenos urbanos.

Neste trabalho, utilizamos a definição de *acessibilidade* trazida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que foi definida no Decreto 5.296 de dezembro de 2004, como a:

“condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida”.

Este conceito é também utilizado pela ABNT em suas normas técnicas relativas à acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

“Ao focar esse conceito sob o ponto de vista da museologia, percebe-se que, às questões acima assinaladas, que dizem respeito apenas ao meio físico das edificações, acrescentam-se outras de caráter atitudinal, cognitivo e social” (TOJAL, 2007, p.171)

A autora acrescenta ao conceito de acessibilidade, a eliminação das barreiras atitudinais, sobre como serão tratadas e recebidas as pessoas com deficiências nos ambientes que utilizarão. O que Tojal diz sobre os museus também se aplica ao atendimento a turistas com deficiência. Além da eliminação das barreiras arquitetônicas e demais relativas ao ambiente físico, é necessário eliminar outras barreiras, como o preconceito, o sentimento de pena, entre outros.

Um estudo realizado em parceria entre a Universidade Politécnica de Hong Kong, na China, e a Universidade Tecnológica Curtin, na Austrália, afirmam que o motivo que leva ao baixo índice de viagens por pessoas com deficiência, vai além das barreiras ambientais (que incluem todas as barreiras contidas em um ambiente) e atitudinais. Eles incluem um terceiro tipo de barreiras, as intra-pessoais, ou intrínsecas. Este tipo de barreira inclui características físicas, psicológicas e cognitivas da própria pessoa. (PARKER. T; McKercher, B; Yau. M. K., 2004a; 2004b)

O estudo ainda conclui que uma pessoa com deficiência passa por alguns estágios até se tornar um viajante regular. Os primeiros estágios, segundo o estudo, passam pela compreensão da pessoa de sua situação de possuir uma deficiência e da percepção de que a deficiência não o exclui da possibilidade de viajar, principalmente nos casos de deficiência adquirida.

Os autores citam que uma estatística americana mostra que, embora as pessoas com deficiência correspondam 5 e 20% da população, a demanda por unidades de habitação acessíveis nos Estados Unidos é de 0,1%. Inclusive, as associações de classe da hotelaria, tanto nos Estados Unidos como no Reino Unido, têm utilizado este número para negociar com seus governos a redução das exigências em relação a provimento de acessibilidade nos hotéis.

A União Européia vem discutindo a inclusão das pessoas com deficiência nos últimos anos, podendo ser considerada uma referência internacional no provimento de acessibilidade. Têm sido realizados eventos e lançadas algumas publicações que contribuem para a discussão do tema e a disseminação da importância da acessibilidade.

Entre as ações desenvolvidas pelo continente está a Rede do Conceito Europeu de Acessibilidade (EuCAN), que é uma rede de cooperação para a construção de conhecimento em direção ao compromisso de melhorar as condições de acessibilidade no meio edificado. Sua publicação, intitulada *Conceito Europeu de Acessibilidade (2005)*, baseia-se nos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas sem deficiência, tendo como objetivo a eliminação da segregação na sociedade.

Apresenta os princípios do desenho universal, que trata da construção de meios físicos adequados ao uso de todos, inclusive pessoas com deficiência. Prevê a não separação de ambientes para pessoas com e sem deficiência, incluindo disposições complementares sempre que necessário.

O Conceito Europeu de Acessibilidade visa influenciar arquitetos, políticos e a sociedade civil de uma forma geral a modificar o padrão de construção,

permitindo que todas as pessoas se desenvolvam como são, levando em conta a diversidade da população e a necessidade que todos têm de ser independentes.

"Ao longo das décadas de 80 e 90 vimos a idéia de eliminação de barreiras arquitetônicas para atender a pessoas com deficiência tomar um sentido mais amplo, e absorvida então na concepção de "Desenho Universal", passou a somar-se a outros aspectos essenciais do direito urbano e das políticas de inclusão social" (Camisão, 2005, p.321)

Este conceito leva em consideração que grande parte da população mundial não se ajusta aos padrões que estamos acostumados a utilizar para a construção dos espaços públicos. No turismo, segundo Camisão (2005), maior será a qualidade do produto quanto mais se pensar em quem o utilizará, se preocupando com a acessibilidade ao produto, no que tange não apenas aos aspectos arquitetônicos, mas também nas rotas, no transporte, no atendimento, na comunicação, etc.

O objetivo da inclusão social é permitir que todos os seres humanos se desenvolvam como são. Para isto é necessário reconhecer a diversidade da população e a necessidade que todos têm de ser independentes.

A discussão da inclusão traz à tona o debate sobre a equidade, que se trata de adaptações nas regras, nas políticas públicas, visando alcançar uma situação mais justa ao proporcionar condições mais iguais de acesso aos desiguais.

O debate da equidade tem sido rotineiro em relação à educação superior, por exemplo, com a proposição e adoção de cotas sociais e raciais, ao considerar que as origens socioeconômicas geram mais dificuldades de acesso a determinadas parcelas da sociedade.

Para que as pessoas com deficiência alcancem uma vida plena de estudos, lazer, trabalho, é necessário que sejam tratados acima de tudo com equidade, proporcionando direitos iguais a pessoas que não são iguais. É preciso tratar de forma desigual os que são desiguais.

Assim, podemos afirmar, sinteticamente, que o conceito de deficiência utilizado neste trabalho está relacionado ao aspecto social deste, às dificuldades em participar plenamente da vida cotidiana, em estudar, em trabalhar e em ter lazer.

A partir dessa perspectiva, as pessoas com deficiência vêm historicamente discutindo seus direitos e alcançaram uma série de conquistas no que se refere a adaptação dos espaços públicos e do mobiliário urbano para sua utilização com segurança e autonomia.

Por fim, consideramos que as adaptações para transformação do universo em um local acessível para as pessoas em questão são um direito delas e um dever, garantido por lei, de todos os locais públicos, meios de transporte, comunicação e mobiliário urbano. Incluem-se os equipamentos e serviços turísticos, uma vez que o turismo é um importante tipo de lazer, que também é direito das pessoas com deficiência.

2. Referências Internacionais e Nacionais de Acessibilidade em Turismo

As pessoas com alguma deficiência, ou com mobilidade reduzida, mesmo que temporariamente, precisam de condições adequadas para que possam gozar dos benefícios do turismo, tanto enquanto turistas, como enquanto empregados pela atividade.

Essas adaptações vão desde a adaptação física do mobiliário urbano e dos equipamentos turísticos, até a adaptação de atividades de lazer e treinamento para o atendimento adequado, ou adaptação da atitude das pessoas frente a alguém com deficiência.

A falta de infra-estrutura, aliada ao desconhecimento por parte dos profissionais de turismo sobre as necessidades das pessoas com deficiência, do idoso e das pessoas com mobilidade reduzida, combinada com a ausência de equipamentos adequados, não têm permitido a inclusão destas pessoas como consumidores do mercado turístico para exercer seus direitos previstos em lei.

Uma questão recorrente no turismo para estes grupos é a falta de condições de acessibilidade condizentes com as suas peculiaridades: meios de transporte inadequados, pacotes turísticos que não atendem às suas necessidades, equipamentos de hospedagem despreparados, ausência de serviços de apoio condizentes com suas características. A consequência é um serviço de baixa qualidade e uma série de situações de constrangimentos, como no caso de um cadeirante que visita vários hotéis da cidade até encontrar um que possa recebê-lo, mas que o impele a entrar no hotel pela porta dos fundos, entre outras situações.

Neste caso, como reconhecimento da diversidade dos usuários de todos os bens e serviços da sociedade, torna-se fundamental o provimento de equipamentos e serviços turísticos acessíveis de maneira a favorecer a participação desse público no turismo, com igual direito de oportunidades. Um ambiente livre de barreiras e um ambiente que não seja segregado do convívio com os demais, na perspectiva do desenho universal.

Muitas vezes, com pequenas ações nos destinos, é possível promover o acesso de pessoas com deficiência e idosos aos atrativos e serviços turísticos. Informar e conscientizar o setor turístico e o poder público para a necessidade de adequação dos espaços públicos para que todos possam usufruir dos produtos turísticos é um desafio para o setor.

Desta forma, ao se pensar na estruturação, organização dos roteiros e comercialização dos produtos turísticos, se torna imprescindível verificar as condições de acessibilidade dos destinos, buscando as informações necessárias para incrementar o reconhecimento das demandas dos turistas, em âmbito local, nacional e internacional.

Vamos explorar adiante os exemplos da Austrália e da União Europeia em relação à informação turística e à integração de políticas públicas, respectivamente. Estes exemplos foram tomados devido ao sucesso na implementação de alguns dos aspectos da acessibilidade no turismo, sendo assim importantes em nossa discussão sobre a adaptação dos destinos turísticos brasileiros para o atendimento a pessoas com deficiência.

A Austrália, através de seu órgão oficial de turismo, realizou uma série de pesquisas que disponibilizam informações importantes a respeito do público de

turistas com deficiência, possibilitando um melhor planejamento e a prestação de um serviço de qualidade.

Sobre a União Européia, o exemplo da rede internacional formada no continente demonstra a importância da articulação das políticas públicas e do planejamento dos diversos setores sociais envolvidos no turismo, para formatar um produto turístico adaptado à acessibilidade. A articulação se mostra ainda mais eficaz uma vez que está contida em um ambiente de permanente preocupação com a adaptação do ambiente ao conceito de desenho universal, em busca da inclusão social da pessoa com deficiência.

Veremos cada um desses casos a seguir.

2.1. A Austrália e a preocupação com a informação turística

Entre 2006 e 2008, o Governo da Austrália, através do Centro Cooperativo de Pesquisas em Turismo Sustentável (STCRC), desenvolveu algumas pesquisas com o objetivo de elencar os desafios da indústria do turismo no país para oferecer produtos turísticos acessíveis para todos.

As pesquisas têm como objetivo subsidiar o planejamento de turismo com informações sobre as necessidades das pessoas com deficiência e os vários elementos que contribuem para a experiência positiva do turista. Ou seja, as exigências de infra-estrutura, divulgação de informações e desenvolvimento de produto, de forma a atender as necessidades dos diferentes tipos de visitantes.

No país já vinham sendo desenvolvidos estudos sobre turismo para pessoas com deficiência de forma isolada em alguns estados. A partir das resoluções da Organização Mundial de Turismo (OMT) sobre acessibilidade no

turismo, este processo se generalizou para o resto do país e começaram a ser desenvolvidas pesquisas e documentos de referência em nível nacional.

Entre os documentos que analisamos são citados os pontos, que para eles, são fundamentais na adaptação dos destinos, como a lacuna na oferta de serviços e equipamentos adaptados e a falta de informação adequada.

Segundo o órgão oficial de Turismo, o *Tourism Australia*, o país ainda tem uma série de barreiras que dificultam a viagem para pessoas com deficiência. Contudo, há disponibilidade de hotéis, restaurantes, cinemas, teatros, museus e transporte público com adaptações para pessoas com necessidades de acessibilidade, que são complementados por atividades de arte, esportes e outras atividades de recreação que já têm o costume de receber turistas com diferentes tipos de deficiência.

Esta característica demonstra que há grandes perspectivas para o desenvolvimento deste segmento de mercado nos destinos turísticos da Austrália. Os documentos apontam que o *Tourism Australia* atua na estruturação deste mercado, principalmente através da disponibilização de informações sobre o turismo acessível. Entre as ações, foi desenvolvido o Guia *Accessible Touring Routes and Day Trips* (Roteiros Turísticos Acessíveis e Passeios de Um Dia), para oferecer informações sobre as possibilidades de turismo para pessoas com deficiência.

Os primeiros estudos sobre as experiências das pessoas com deficiência no turismo começaram a ser feitas em 1998, no estado de *New South Wales*, e foram usados como estimativas para o governo conhecer o tamanho do mercado e desenvolver as primeiras recomendações para a indústria do Turismo, que foram utilizadas inclusive para preparar as Olimpíadas e Paraolimpíadas de Sydney no ano 2000.

Uma pesquisa realizada pelo STCRC em 2003 – *National Visitor Survey* – traz estimativas de perfil do turista com deficiência, gasto médio e número médio de viagens; e também sobre suas preferências ao viajar, como escolhe um destino, entre outros tópicos.

Neste sentido a Austrália está à frente do Brasil, tendo informações detalhadas sobre o público com deficiência e mobilidade reduzida, podendo subsidiar as políticas públicas em turismo que são criadas nas diferentes partes do país, bem como auxiliando a cadeia produtiva do turismo a se adaptar para as preferências e necessidades deste público.

Em alguns estados como *Victoria*, há programas de apoio a pessoas com deficiência, em que estas podem se deslocar dentro do estado gratuitamente, há ainda a disponibilização de informações sobre as atividades que podem ser realizadas por eles. Um plano de turismo acessível, o *Victorian Accessible Tourism Plan 2007 – 2010* foi desenvolvido, o que demonstra a preocupação deste estado com a adaptação dos serviços e equipamentos de turismo.

Podemos destacar que para este País, a maior preocupação com o turismo acessível é a disponibilização de informação, além do desenvolvimento de atividades e atrativos turísticos, que possam ser aproveitados por turistas com deficiência, proporcionando a estes uma experiência memorável na Austrália. Quanto à infra-estrutura, é citado nas pesquisas que o país já dispõe de boa infra-estrutura, que pode ser utilizada por pessoas com deficiência, e por este motivo o centro das políticas de acessibilidade não é este aspecto. Contudo, é citado também que há partes antigas das cidades mais velhas em que não se dispõe de mobiliário urbano e construções adaptadas para acessibilidade.

Os estudos realizados entre 2006 e 2008 são:

➤ *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism* (2006)

Construir uma agenda de Pesquisa para o Turismo Acessível²

➤ *Developing Business Case Studies for Accessible Tourism* (2008)

Desenvolver Estudos de Caso em Negócios de Turismo Acessível

➤ *Tourists Experiences of Individuals with Vision Impairment* (2008)

Experiências de Turistas com Deficiência Visual

➤ *Visitors Accessibility in Urban Centers* (2008)

Acessibilidade para Visitantes em Centros Urbanos

O órgão oficial de estatística Australiano, *Australian Bureau of Statistics*, apontou, em 2004, que o percentual de pessoas com deficiência no país cresceu de 15 para 20% entre 1988 e 2003; e que a população idosa, mais propensa a apresentar deficiências, está crescendo “dramaticamente”. Isso demonstra que o percentual de pessoas com deficiência na Austrália é maior do que no Brasil, contrariando o que diz a ONU, de que os países em desenvolvimento têm percentuais maiores de pessoas com deficiência do que os desenvolvidos.

Os números apontam para a necessidade de política pública de apoio e prevenção de deficiências no país, e, segundo os estudos realizados, pouco tem sido feito para a efetiva inclusão desta parcela da população.

Há na legislação australiana o *Disability Discrimination Act*, que prevê punições para casos de discriminação a pessoas com deficiência e faz referência aos Códigos de Construção Australianos:

² Tradução da Autora.

- *Disability Standards for Accessible Public Transport* (Padrões de Transporte Público Acessível)
- *Disability Standards for Access to Premises* (Padrões de Acessibilidade em Construções)

Os Padrões para construção e para transporte têm grande impacto no turismo. Os Padrões para construção são mais recentes, de 2004, resultado de uma ação do Departamento de Direitos Humanos para harmonizar os Códigos de Construção australianos com as necessidades das pessoas com deficiência.

Com isso, podemos perceber que, para a Austrália, atualmente o foco do trabalho em acessibilidade está voltado para a informação. O país dispõe de importantes pesquisas sobre o público, sobre a demanda por turismo acessível e tem importante atuação na disponibilização de informação para a pessoa com deficiência que pretende viajar. Contudo, segundo avaliações do governo australiano, precisa avançar em outros aspectos de políticas públicas de inclusão para pessoas com deficiência.

2.2. A União Europeia e a Integração das Políticas Públicas de Acessibilidade em Turismo

Um dos primeiros passos tomados pela União Europeia em relação à Acessibilidade foi a assinatura das *Standard Rules on Equalization of Opportunities for Disabled People* – Regras-Padrão para Equalização das Oportunidades para Pessoas com Deficiência, em 1993, pela ONU, e que os estados signatários da União Europeia deveriam adotar.

A partir de 1996, a União Européia estabeleceu seu marco político em termos de deficiência, com a "Comunicação da Comissão sobre Igualdade de Oportunidades das Pessoas com Deficiência", mediante a qual se adotaram os princípios das "Regras-Padrão", destacando-se que o Princípio da Igualdade de Oportunidades de todos os cidadãos representa um aspecto inalienável e comum a todos os estados, que devem voltar suas estruturas econômicas e sociais para este público, além de ser instrumento de planejamento baseado no reconhecimento dos direitos das pessoas com deficiência.

As regras traziam um detalhado *Check-List* para que os estados garantissem uma transformação nas leis, na cultura e no ambiente que asseguraria a igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência.

A regra 14 diz que as necessidades das pessoas com deficiência deveriam ser asseguradas em todos os programas de governo e em políticas públicas dos países signatários, fazendo com que a equalização de oportunidades para pessoas com deficiência seja algo cotidiano.

A União Européia vem desenvolvendo nos últimos anos uma série de eventos e algumas iniciativas para transformar o continente em um local acessível para os moradores e para os turistas com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida.

O ano de 2003 foi declarado o "Ano Europeu da Pessoa com Deficiência", quando se desenhou um "Plano de Ação Europeu sobre Deficiência". O Plano tem como objetivo traçar as diretrizes para promover a igualdade de oportunidades e a não discriminação para pessoas com deficiência em sua vida cotidiana, no mercado de trabalho, na educação, no transporte, no lazer e em todos os aspectos da vida social.

No ano de 2006 foi criado o *European Network for Accessible Tourism* – ENAT (Rede Européia para Turismo Acessível) por 9 organizações patrocinadoras, com o objetivo de ser uma rede entre as pessoas que trabalham com esse enfoque do turismo, ou que queiram saber mais informações sobre o assunto. Entre as organizações que fazem parte do ENAT, estão organizações de turismo dos países Europeus, comissões da União Européia, e outros órgãos públicos.

A rede organiza eventos internacionais, como os congressos bienais e outros eventos localizados para discussão dos temas relacionados ao turismo acessível e troca de experiências. Também é uma forma de reunir informações de pesquisas realizadas pelos países e produzir informações, através da realização de pesquisas sobre o turismo acessível na Europa.

O Plano de Trabalho 2008-2009 da rede prevê ações de fortalecimento da rede, capacitação, normalização e promoção da acessibilidade no turismo na Europa, conforme arquivo constante nos anexos deste trabalho, anexo I.

Como demonstrado por este segundo Plano de Trabalho do ENAT - o primeiro foi feito entre 2006-2007 - podemos perceber que esta rede para troca de informações e para integração das ações, está em um processo avançado de consolidação.

A Comunidade Européia considera que, ainda hoje, o continente apresenta uma série de barreiras para as pessoas com deficiência. Segundo a Comunidade Européia, em uma estimativa conservadora, 12 ou 13 % da população têm alguma deficiência ou mobilidade reduzida. E o número de pessoas que precisa de recursos de acessibilidade para se deslocar nas cidades e entre elas é ainda maior se levamos em consideração as pessoas com crianças de colo, pessoas

carregando bagagens pesadas, pessoas idosas, pessoas com dificuldade de locomoção temporárias, entre outras.

Por este motivo na Europa o conceito de Desenho Universal tem sido cada vez mais difundido, conforme tratamos anteriormente. Construir um mundo mais acessível passa por compreender as diferentes características dos diferentes usuários de cada espaço, não só para o turismo, mas para a população como um todo.

Em 2007, o ENAT concluiu um estudo sobre o turismo acessível na Europa em 2010 - *Towards 2010: Disability Policy Challenges and Actions for European Tourism Sector* (Em Direção a 2010: Desafios e Ações para a Política em Relação à Deficiência no Setor de Turismo Europeu). Em uma avaliação pode-se chegar à conclusão de que os países obtiveram apenas pequenos avanços em relação à implementação das Regras-Padrão de Acessibilidade. O relatório conclui que, 14 anos após o início da vigência das Regras, nenhum país tinha atingido a totalidade de seu cumprimento.

A proposta é que a Europa se torne líder nos aspectos de acessibilidade em relação a outros destinos turísticos no mundo. Para isso, afirma que precisa convencer todo o setor do turismo de que seus serviços precisam estar disponíveis para todos. Consideram que têm as condições de alcançar a posição, uma vez que estão à frente de outros destinos, onde os mais básicos aspectos de acessibilidade ainda não começaram a ser providenciados nas cidades e edificações.

Segundo o estudo, embora a Europa esteja na frente, pois há padrões estabelecidos e reconhecidos para a acessibilidade, ainda é necessário avançar em regulação, acomodação para turistas, e acessibilidade nos atrativos.

São destacados dois focos de atuação para o Poder Público para alcançar 2010 sendo uma referência em acessibilidade:

- Direitos: a proteção do cidadão e, especialmente, os direitos das pessoas com deficiência e idosos de aproveitar o turismo

- Acesso: a promoção de medidas e padrões de acessibilidade para garantir a qualidade do acesso no setor de turismo.

Ou seja, se concentrar em garantir que os direitos das pessoas com deficiência sejam cumpridos pelos equipamentos e serviços turísticos, evitando constrangimentos; e apoiar a implementação das medidas de acessibilidade, tanto no que diz respeito a transporte e informação nos destinos e; também, nas empresas de turismo.

A Europa parte de um patamar privilegiado em relação a outros países, pois vem nos últimos 20 anos desenvolvendo iniciativas, mesmo que isoladas, de acessibilidade tanto para a população local quanto para os turistas.

Ao longo dos anos 90 e no início do século XXI, foram realizados alguns eventos, que travaram compromissos, que os países da Europa cumpririam para eliminação das barreiras em áreas como transporte, informação, trabalho, regulação, entre outras que causam impactos no turismo.

Mesmo com os avanços na identificação das necessidades das pessoas com deficiência, falta desenvolver instrumentos para eliminar as barreiras. O estudo sobre os desafios que a Europa enfrentará para chegar em 2010 como um destino acessível, conclui que pouco foi feito em relação à implementação e avaliação das políticas de acessibilidade.

Embora a Europa faça um balanço de que pouco avançou em relação ao turismo acessível, o que podemos perceber é que neste continente se encontram as políticas mais avançadas em relação ao turismo adaptado. Nos demais países em que podemos encontrar iniciativas de acessibilidade no turismo, estas ainda são incipientes, isoladas, e não fazem parte de ações coordenadas como as europeias.

Em seus planos para se tornar a líder dos destinos turísticos acessíveis, a União Europeia faz um balanço duro do nível de implementação dos itens de acessibilidade, mesmo estando em vantagem se comparada com o resto do mundo.

O que mais se destaca na liderança europeia é a organização para atingir este objetivo. Nisso, a rede ENAT tem um importante papel de negociador dentro da União Europeia, de harmonização das políticas públicas, uma vez que as iniciativas locais isoladas têm trazido poucos resultados.

Assim, a organização que a Europa tem para adaptar a "indústria do turismo" e a iniciativa bem sucedida de trabalhar em rede é um exemplo a ser seguido pelos demais países e continentes.

Por fim, podemos concluir que a adaptação de um destino turístico para o atendimento ao público com deficiência tem uma série de requisitos. Entre os que vimos até agora está a articulação para integração de ações a serem realizadas entre diferentes níveis de governo, da iniciativa privada e do terceiro setor. Um segundo, é a importância da infra-estrutura, pois ao se tratar de acessibilidade, lidamos com um ambiente que em geral é incapacitado e precisa ser transformado para ser utilizado com equidade por todos. Neste sentido, ganham importância as Normas Técnicas que visam atribuir requisitos mínimos para a utilização com conforto, segurança e autonomia por pessoas com deficiência.

Vimos o exemplo da Austrália, com avanços significativos na questão da informação. Tanto em relação a dados oficiais sobre o tamanho da população com deficiência e a demanda turística dessa população, quanto na disponibilização de informações adaptadas sobre produtos turísticos para pessoas com deficiência.

2.3 Políticas Públicas de Acessibilidade no Brasil

Como afirmamos anteriormente, nos últimos anos, a acessibilidade para pessoas com deficiência tem sido assunto de discussões no Brasil, o que já gerou alguns resultados.

Atualmente podemos destacar uma atuação do governo federal em políticas públicas para pessoas com deficiência em áreas como assistência social, previdência, saúde, direitos, educação, esporte, comunicação e legislação sobre edificações públicas e transporte.

Em 2004, o Brasil foi considerado um dos 5 países mais inclusivos das Américas, ficando entre EUA, Canadá, Costa Rica e Jamaica, pelo Centro de Reabilitação Internacional, no relatório Monitoramento dos Direitos das Pessoas com Deficiência. O relatório se baseou em seis critérios: proteção legal, oportunidades de educação e emprego, mobilidade, serviços de saúde e moradia, facilidade de comunicação e apoio a tratados internacionais.

Contudo, o que percebemos e foi reconhecido, mesmo pelo organizador do relatório, é que este resultado leva muito mais em consideração o arcabouço legal do que a realidade da população com deficiência no país.

“O Brasil foi bem qualificado em todas as categorias, mas o presidente do Centro, Willian Kennedy Smith, afirmou que a boa

classificação do país baseou-se principalmente no arcabouço legal do país, que entre outras coisas, proíbe discriminação no ambiente de trabalho, estabelece cotas de contratação, e prevê garantias constitucionais de apoio financeiro. No entanto, ele reconheceu que foi mais fácil para os responsáveis pelo relatório terem acesso à legislação do país do que à realidade cotidiana das pessoas com deficiência". (CHAGAS, 2006, p. 102)

Assim, podemos perceber que o país dispõe hoje de uma série de leis que garantem direito às pessoas com deficiência.

O marco legal brasileiro, em termos de acessibilidade, pode-se dizer que é um dos mais avançados da América Latina, embora o acesso pleno no Brasil ainda seja um tema bastante recente, sobretudo no turismo, o qual depende de mudanças estruturais e culturais para impulsionar e universalizar o acesso de todos, sobretudo das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida aos equipamentos, atrativos e serviços turísticos.

Podemos considerar que a primeira lei com normalização em relação à acessibilidade no país é a Lei 7.405 de 1985, que torna obrigatória a utilização do Símbolo Internacional de Acesso em todos os locais passíveis de utilização por pessoas com deficiência, conforme demonstrado pelas figuras 1, 2 e 3. Traz também as especificações necessárias para que algum ambiente seja considerado acessível a pessoas com deficiência.



a) Branco sobre fundo azul



b) Branco sobre fundo preto



c) Preto sobre fundo branco

Figura 1: Símbolo Internacional de Acesso – Fonte: NBR 9050



Figura,2: Símbolo Internacional da Pessoa com Deficiência Auditiva – Fonte: NBR 9050



Figura 3: Símbolo Internacional da Pessoa com Deficiência Visual – Fonte: NBR 9050

Com o advento da Constituição de 1988, houve a inclusão efetiva do tema no marco legal federal brasileiro, ainda que de forma incipiente. A Constituição Federal é bem direcionada ao atendimento para pessoas com deficiência, tratando de diferentes aspectos da vida cotidiana. As leis que foram criadas posteriormente são desdobramentos desta importante conquista, que foi os direitos assegurados pela Constituição.

Na Constituição Federal de 1988, há indicações das necessidades de: proibir a discriminação da pessoa com deficiência na admissão ao trabalho; reserva de vagas em concursos públicos; garantia à assistência social; direito a atendimento educacional especializado; e de necessidade de criação de normas para construção de edificações de uso público e adaptação de transporte coletivo, entre outros artigos que se aplicam.

Em seu artigo primeiro, traz como fundamentos do Estado Democrático de Direito: a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político.

Segundo o artigo quinto, todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, e os artigos 7º, 23º e 24º trazem especificidades sobre pessoas com deficiência, sobre trabalho, saúde, proteção e integração social. No artigo 37º é assegurado percentual de vagas em empregos públicos. Os temas de reabilitação, benefício previdenciário, atendimento educacional, atendimento especializado, transporte coletivo adaptado e adaptação de logradouros públicos são tratados nos artigos seguintes.

Em 1993, foi criada uma lei sobre a pensão para deficientes físicos portadores da Síndrome da Talidomida³, mediante apresentação de atestado médico comprobatório. A pensão alimentícia é vitalícia e varia de meio salário mínimo a quatro salários mínimos, de acordo com o grau de deformação, levando-se em consideração a dificuldade de alimentação, higiene, locomoção e incapacidade para o trabalho. As pessoas com a síndrome também ficam isentas do trabalho e do pagamento de Imposto de Renda.

A legislação previdenciária garante benefícios para pessoas com deficiência que não podem trabalhar, a chamada "aposentadoria por invalidez"; a atenção à saúde de pessoas com deficiência oferecida em compartilhamento de responsabilidade entre governo federal, estados e municípios; e a legislação de trabalho. O Estatuto da Criança e do Adolescente, de 1990 e a lei dos Planos de Benefícios e Previdência Social, de 1991, abordam os direitos específicos de pessoas com deficiência.

³ Má formação congênita causada pelo uso de um medicamento à base de talidomida durante a gravidez, que era ministrada a gestantes para aliviar enjôos matinais, utilizado até a década de 1960.

Em 1995, houve algumas mudanças na cobrança de impostos, como isenção de IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados) e restituição de Imposto de Renda de despesas com aparelhos ortopédicos e próteses ortopédicas e dentárias.

Em 1989, foi instituída a Política Nacional para Integração da Pessoa com Deficiência através da Lei 7853. Esta mesma lei cria a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), ligada ao Ministério da Justiça. Neste momento fica definido que cada órgão governamental tratará como prioridade, dentro de suas atribuições, os temas relativos à atenção às pessoas com deficiência. O artigo 2º traz as atribuições nas áreas de educação, saúde, formação profissional e trabalho, recursos humanos e edificações. O artigo dispõe sobre as ações civis públicas destinadas à proteção de interesses coletivos ou difusos as pessoas portadoras de deficiência, as penalidades.

Em 1989, quando foi criada, a CORDE era um órgão subordinado à Presidência da República, incumbida da coordenação das ações governamentais e medidas, referentes às pessoas portadoras de deficiência, dotada de autonomia administrativa e financeira, ao qual serão destinados recursos orçamentários específicos. À CORDE coube, principalmente, a elaboração da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, com planos, programas e projetos, para cumprir as instruções superiores que lhes digam respeito, com a cooperação dos demais órgãos da Administração Pública Federal. As competências do CORDE foram transferidas para o Ministério da Justiça pela Lei n. 9.649, em 1998. Em 1999, o Decreto 3.298 regulamenta a Política Nacional para a Integração da Pessoa com Deficiência.

Ou seja, desde a década de 80, há no Brasil uma política para a inclusão social da pessoa com deficiência no país. Desde então, podemos observar alguns avanços na equalização de oportunidades para a pessoa com deficiência, contudo, ainda precisam ser alcançados avanços importantes. Hoje dispomos de arcabouço legal e de um Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE), onde se pode articular políticas públicas para planejar os investimentos de forma coordenada.

A Política Nacional de Integração para Pessoa com Deficiência, na seção V – Da Cultura, do Desporto, do Turismo e do Lazer – cita, entre outras coisas, que cabe ao Ministério do Turismo, como atual órgão público da administração direta responsável pelo turismo, providenciar atendimento prioritário a pessoas com deficiência. É dever deste ministério, segundo a Política Nacional, disponibilizar guias de turismo com informações adequadas à pessoa com deficiência e estimular a ampliação do turismo à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte.

No âmbito da Política Nacional de Integração para Pessoa com Deficiência existe o CONADE – Conselho Nacional dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência - um órgão superior de deliberação colegiada, criado para acompanhar e avaliar o desenvolvimento de uma 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.

Contudo, nos últimos anos, o Ministério do Turismo, embora tenha um assento, não vem participando das reuniões.

No Plano Nacional de Turismo 2007-2010 não é feita nenhuma referência direta a programas ou projetos de acessibilidade para o turismo nacional. É citado no Programa de Estruturação de Segmentos, que um dos segmentos trabalhados é o turismo social, que é conceituado como: "*a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a eqüidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão*", e, desta forma, podemos entender que abrange também a acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no turismo.

Mesmo não havendo uma política clara e cotidiana de acessibilidade no turismo, estão sendo realizadas ações pontuais, que já produzem seus primeiros resultados.

Foi realizado em 2005, o Seminário Nacional Diálogos do Turismo - uma viagem de inclusão, em Brasília, em parceria com o Instituto Brasileiro de Administração Municipal (IBAM). Foram discutidos todos os temas incluídos no Turismo Social, entre eles a acessibilidade. O seminário tinha como objetivo discutir o tema, levantar as possibilidades de atuação, que, por fim, não se transformaram em um compromisso do Ministério.

No ano seguinte foi publicado o material "Turismo e Acessibilidade – Manual de Orientações". Este material traz orientações básicas sobre a legislação relacionada ao atendimento a pessoas com deficiência e as normas técnicas relacionadas ao turismo.

Além disso, o Ministério apoiou alguns projetos de acessibilidade, sobretudo no Município de Socorro - SP, que serão mais bem abordados no próximo capítulo. Pode-se dizer que estes projetos de acessibilidade na cidade de Socorro e

as publicações são o que há de ação em turismo acessível, na administração pública federal.

O que podemos perceber é que, no Brasil, a Política de Acessibilidade para o Turismo ainda é incipiente, sobretudo se comparado a outros países. Apesar de ter um arcabouço legal que dá um importante suporte, as ações ainda são isoladas, iniciativas de municípios e empreendimentos isolados.

Para formular uma política pública mais clara em relação à acessibilidade no turismo, é importante se articular com demais áreas públicas como transportes, cidades, comunicação. Ou seja, a participação dos representantes do Ministério do Turismo no CONADE se torna essencial para planejar políticas integradas de atuação.

Alguns outros aspectos da acessibilidade no cotidiano têm influência direta sobre o turismo, como comunicação, edificações e transporte, e existem atualmente leis, decretos e normas técnicas reconhecidas para a garantia de acesso a pessoas com deficiência.

Em 1994, foi concedido às pessoas com deficiência o passe livre no sistema de transporte coletivo interestadual através da Lei 8.899, regulamentada pelo Decreto 3.691 de 2000. Quando a lei foi publicada, ela garantia o passe livre para pessoas com deficiência no transporte público, contudo, na sua regulamentação, apenas reserva 2 assentos por ônibus, para pessoas com deficiência. Houve uma movimentação por parte das empresas de transporte público interestadual, com processos de inconstitucionalidade da lei⁴, para que este direito

⁴ Informação obtida em sítio de internet do Supremo Tribunal Federal <http://www.stf.jus.br/portal/diarioJustica/>

não fosse garantido. Isto é um sinal de que a garantia da acessibilidade por vezes se confronta com interesses comerciais, que podem prejudicar a equidade de oportunidades.

Em 2005 esta legislação foi normalizada pela NBR 15320:2005, que estabelece os padrões e critérios que visam a proporcionar à pessoa com deficiência a acessibilidade ao transporte rodoviário. Também faz referência à NBR 9050:2004, que será tratada mais a frente, em relação aos pontos de parada, bilheterias, e características dos veículos.

No ano 2000, a questão da acessibilidade foi regulamentada pelas Leis federais 10.048 e 10.098, que apresentaram uma visão mais ampla sobre a matéria. Estas leis foram regulamentadas pelo Decreto 5.296 de 02 de dezembro de 2004.

As Leis 10.048 e 10.098 e o Decreto 5296 formam a parte central do arcabouço legal da acessibilidade no Brasil. Neste conjunto de legislação, está a garantia do atendimento prioritário a pessoas com deficiência, idosos (idade igual ou superior a 60 anos), gestantes, lactantes; também estão estabelecidas as normas gerais para a promoção da acessibilidade em edifícios públicos, veículos de transporte coletivo, sistemas de comunicação e medidas de fomento à eliminação de barreiras.

Este importante subsídio, para a promoção da acessibilidade, é complementado pela criação da Norma Técnica ABNT NBR 9050:2004 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

A Lei 10.048, estabelece o atendimento prioritário a pessoas com deficiência, pessoas acima de 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas

acompanhadas com crianças de colo e exige a demarcação de assentos específicos para as pessoas citadas acima. Nesta lei são estabelecidos os prazos de cumprimento das adaptações, em locais de uso público e em veículos de transporte público. Também são estabelecidas as penalidades em caso de não cumprimento desta lei.

A Lei 10.098 estabelece normas e critérios gerais para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Esta lei estabelece algumas definições, por exemplo, a definição de acessibilidade que é utilizada na legislação e política pública, além de normas técnicas.

“Acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida” (Lei 10.098 de 19 de dezembro de 2000)

Estão, nesta lei, as definições de: pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida; barreiras; elementos da urbanização; mobiliário urbano; e ajuda técnica. Nas disposições finais, a lei determina que a Administração Pública Federal direta e indireta destinará, anualmente, dotação orçamentária para as adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas existentes nos edifícios de uso público de sua propriedade e naqueles edifícios que estejam sob sua administração ou uso.

Estão ainda entre as atribuições do poder público, segundo a lei, a realização de campanhas informativas e educativas dirigidas à população em geral,

com a finalidade de conscientizá-la e sensibilizá-la quanto à acessibilidade e à integração social da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Segundo as definições da Lei 10.098/2000, *Edificações de Uso Público* são: espaços; salas; ou elementos externos ou internos que são disponibilizados para o público em geral e pode ocorrer em edificações ou equipamentos de propriedade pública ou privada. Isto significa que podem ser encaixados nesta definição de edificações de uso público os hotéis, restaurantes, o comércio, os atrativos turísticos, os teatros e cinemas e demais equipamentos turísticos.

O Decreto 5.296 estabelece os critérios para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Define os diversos tipos de deficiência física e mental e estabelece as condições para a acessibilidade.

Determina as condições de acessibilidade em Habitação de Interesse Social, em Bens Culturais Imóveis, Transportes Coletivos, Informação e Comunicação e define sobre o Programa Nacional de Acessibilidade, que prevê os planos plurianuais e diretrizes orçamentárias.

Segundo o decreto, nas edificações de uso público devem ser disponibilizados banheiros acessíveis em todos os pavimentos, mas não estabelece a quantidade de quartos ou UH's (Unidade Habitacional) que devem ser adaptadas.

O decreto trata de outros equipamentos de interesse turístico, como teatros e salas de conferência, em que pelo menos dois por cento da lotação do estabelecimento devem ser reservados e adaptados, em local de boa visibilidade, próximo aos corredores.

A NBR 9050:2004 é uma referência concreta, extensa e acessível para a adaptação de mobiliário urbano e edificações. Todas as instruções são ilustradas e há indicações de medidas, ângulos e características de cada adaptação.

A norma estabelece critérios a ser observados para a construção e adaptação de edifícios e equipamentos urbanos de modo a proporcionar à maior quantidade possível de pessoas, independente de idade, estatura, limitação de mobilidade ou percepção a utilização de maneira autônoma e segura do ambiente.

A norma traz as medidas e as orientações em relação a manobras com cadeiras de rodas; sinalização visual e tátil; circulação; adaptação de mobiliário urbano; disposição de elementos em um banheiro adaptado; quantidade de assentos para pessoas em cadeiras de rodas em cinemas, teatros, auditórios e similares; locais de hospedagem; comércio; telefones; mesas de trabalho; balcões de atendimento; e terminais de auto-atendimento.

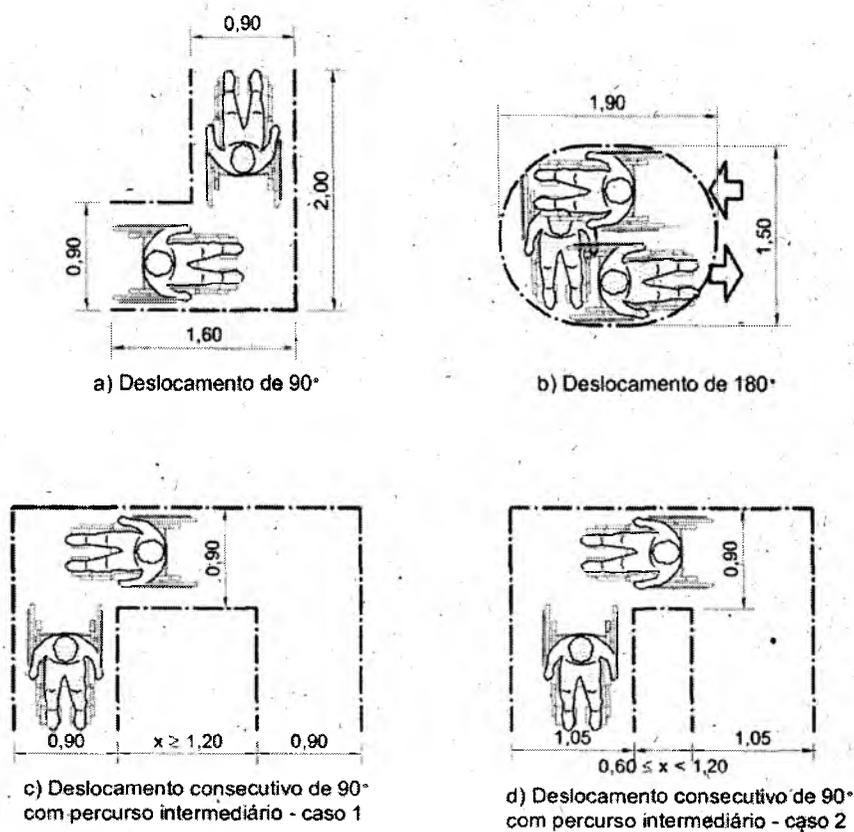


Figura 4: Área para manobra de cadeira de rodas com deslocamento – Fonte: NBR 9050:2004

Está previsto que nas edificações de uso público deve haver: vagas de estacionamento reservadas a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, próximas aos acessos; pelo menos um dos acessos livres de barreiras arquitetônicas; banheiro acessível; e lugares reservados para pessoas com deficiência e acompanhantes no caso de locais de espetáculos, aulas ou similares.

Sobre os sanitários acessíveis, estes devem se localizar em rotas acessíveis e devem ser sinalizados, conforme o que trata a Norma 9050:2004. Os pisos devem ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante. Na instalação da bacia sanitária e dos boxes para chuveiro e ducha, deve haver uma área de transferência com barras de apoio.

Nos cinemas, teatros e auditórios devem ser reservados assentos para pessoas em cadeiras de rodas, pessoas com mobilidade reduzida e pessoas obesas, localizados em rotas acessíveis e rotas de fuga, garantindo boa visibilidade e acústica e devem estar localizados junto a assentos para acompanhantes, vide figura 5.

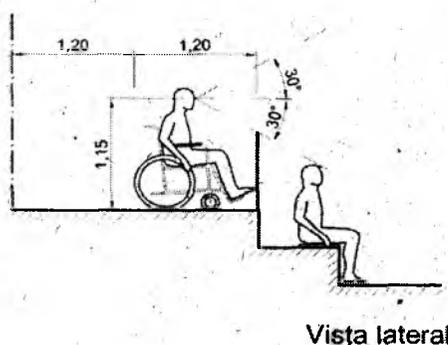


Figura 5: Anteparos em arquibancadas – Vista lateral – Fonte: NBR 9050:2004

Os restaurantes, bares e refeitórios devem ter 5% de mesas acessíveis a pessoas com cadeira de rodas e balcões de atendimento de altura entre 0,75m e 0,85m. Pelo menos um dos exemplares do cardápio deve estar em Braille.

Na deliberação normativa 429 de 2002 do EMBRATUR, que aprova o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, o art. 7º, inciso II, sobre os aspectos construtivos, alínea g, estão as facilidades construtivas de acesso de pessoas com Deficiência.

Contudo, no Anexo III, ponto 1.5.6, o atendimento a grupos minoritários, incluindo “pessoas portadoras de Deficiência Física e/ou com necessidades especiais”, está definido como item de hotéis classificados como 5 estrelas Super luxo, não sendo obrigatório para as demais classificações.

Segundo a NBR 9050:2004, pelo menos 5% do total de dormitórios devem ser acessíveis, com as especificações e medidas dadas pela norma.

Em hotéis, todas as suas dependências, como auditórios, piscinas e refeitórios devem estar acessíveis. Pelo menos 5% dos quartos, sendo no mínimo um com sanitário, devem ser acessíveis, distribuídos pela edificação e localizados em rotas acessíveis, conforme figura 6. Os telefones e interfones devem ser providos de sinal luminoso e controle de volume, a sinalização de emergência deve ser visual e sonora e os sanitários devem ser equipados com dispositivo para chamadas de emergência.

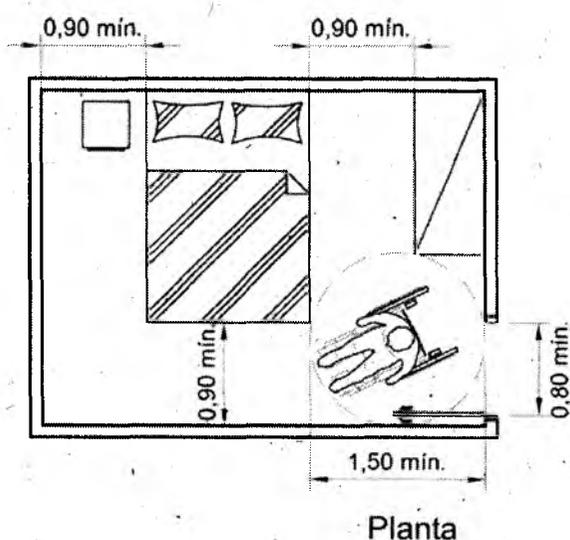


Figura 6: Circulação Mínima em Dormitórios - Exemplo – Fonte 9050:2004

Nas piscinas, o piso no entorno não deve ser escorregadio e o acabamento das bordas e degraus da piscina deve ser arredondado. O acesso à água deve ser garantido através de degraus, rampas submersas, bancos para transferência ou outros equipamentos de transferência.

Em outros locais turísticos, como parques e praças, a pavimentação e o mobiliário devem ser acessíveis.

Nas praias, o desnível entre o passeio e a areia deve ser equipado com rampa, que esteja vinculada a um caminho fixo ou removível em direção ao mar, sinalizados com o símbolo internacional de acesso. Recomenda-se que junto a este caminho haja um sanitário unissex acessível.

Os telefones devem ser acessíveis. O telefone para pessoas em cadeiras de rodas devem ser de pelo menos um por pavimento e ter altura menor do que o telefone comum. Pelo menos 5% dos telefones em espaços externos devem ter amplificador de sinal e em edificações de grande porte, como centros comerciais, aeroportos, centros de convenções e terminais rodoviários, deve ser instalado pelo menos um telefone que transmita mensagens de texto (TDD).

Os balcões de atendimento a pessoas com cadeiras de rodas devem estar em rotas acessíveis e ter altura máxima de 0,90m. As bilheterias devem ser acessíveis respeitando altura de guichê e área de aproximação.

Os bens tombados devem obedecer à Norma 9050:2004. Onde não for possível promover a adaptação do imóvel, deve-se garantir o acesso à informação visual, auditiva ou tátil das áreas. No caso de sítios inacessíveis, devem-se oferecer mapas, maquetes-rélicas que possam ser tocados para compreensão tátil.

No âmbito do Ministério da Cultura, através do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), foram disponibilizados recursos para adaptação de alguns dos principais museus do país, localizados em importantes destinos turísticos. Entre eles estão o Museu da Inconfidência em Ouro Preto;

Museu Imperial de Petrópolis, onde foram instalados banheiros adaptados e rampas para acesso; Museu Nacional de Belas Artes no Rio de Janeiro e Museu Lasar Segall em São Paulo.

Em 2003, foi instituído pela lei 10.741 o Estatuto do Idoso, que regula direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos. Ele confere ao idoso todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata a Lei, assegurando-lhe todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

O Estatuto do Idoso estabelece atendimento prioritário ao Idoso na prestação de serviços, na elaboração de políticas públicas de saúde e no acesso à justiça, definindo penalidades aos infratores.

Segundo o Decreto 5296, as adaptações previstas têm prazos para serem concluídas e as novas construções já deverão atender às especificações. Atualmente, não há no Brasil um levantamento do nível de implementação dessas normas, nem há uma fiscalização cotidiana. Desta forma, não é possível averiguar com precisão a situação da infra-estrutura urbana para utilização por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Foi lançado em 2004, pelo Ministério das Cidades, o Programa Brasil Acessível, que tem como objetivo o aprofundamento do diagnóstico e a apresentação de ações para a Política Nacional de Acessibilidade. A implementação do projeto se dá através de publicação de material informativo e de capacitação, realização de cursos e seminários nacionais, edição de normas e diretrizes,

realização e fomento de pesquisas e da implementação de Programas Municipais de Acessibilidade, criação de novas formas de financiamento.

Entre as ações do projeto, já foram publicados os seguintes cadernos:

- Caderno 1: Atendimento Adequado às Pessoas com Deficiência e Restrição de Mobilidade
- Caderno 2: Construindo a Cidade Acessível
- Caderno 3: Implementação do Decreto nº 5.296/04
- Caderno 4: Implantação de Políticas Municipais de Acessibilidade
- Caderno 5: Implantação de Sistemas de Transportes Acessíveis
- Caderno 6: Boas Práticas em Acessibilidade

Podemos considerar a fragilidade no monitoramento como uma das grandes falhas do país em questão à acessibilidade. Embora existam estimativas, podemos observar que, a cada dia, mais equipamentos estão acessíveis e não é possível fazer um estudo de quais os setores estão mais e menos avançados nas adaptações, por exemplo, para direcionar a política de acessibilidade.

Com a falta de informações sobre o cumprimento das leis e normas de acessibilidade, é necessário utilizar as informações de que dispomos para orientar a tomada de decisão. Por exemplo, se observarmos as cidades, hoje é muito mais comum encontrarmos adaptações para cadeirantes, como rampas, calçadas rebaixadas, portas largas, etc. Contudo, o Censo de 2000 nos mostra que quase 70% das pessoas com deficiência possuem deficiência visual, o que significa quase 10% da população brasileira.

Assim, temos que dar mais atenção para as provisões em atendimento a este público, providenciando mais pisos podotáteis⁵ nas ruas, semáforos sonoros, placas de sinalização em Braille e em auto-relevo, com letras maiores e mais contraste nas cores. Além disso, os sítios de informações sobre destinos turísticos devem ser equipados com softwares de leitura de tela, estando livres de barreiras⁶ e ter a opção de ampliação de letras, entre outros.

A análise do ordenamento jurídico que vem se dando nos últimos anos é um meio, que utilizamos para compreender o surgimento de políticas públicas de acessibilidade no Brasil. Corroborando com o que foi considerado pelo Centro de Reabilitação Internacional, de que o arcabouço legal do Brasil é uma referência para a América Latina.

Como vimos, desde a Constituição Federal foram sendo criadas leis e normas técnicas, em um movimento de garantia de direitos das pessoas com deficiência no país. Este movimento, que foi acompanhado por uma série de outras ações da sociedade civil, já apresenta resultados significativos e, apesar da falta de informações oficiais, podemos considerar que, hoje em dia, a situação da pessoa com deficiência no país é mais inclusiva do que na década de 1980.

A promulgação das *Regras-Padrão* pela Organização das Nações Unidas consagrou o marco político de deficiência em âmbito internacional, além de ter produzido mudanças nas políticas de acessibilidade, passando a considerar o meio

⁵ Os Pisos Podotáteis são utilizados em espaços públicos para orientação de pessoas com deficiências visuais e são apresentados na cor preta e também em cores contrastantes com o piso original, nos modelos: Direcional e de Alerta. Direcional são pisos com superfície de relevos lineares que tem o objetivo de orientar o percurso a ser seguido. Alerta são pisos com superfície de relevo tronco-cônico que tem o objetivo de avisar eventuais mudanças de direção ou perigo.

⁶ Barreiras em sítios de internet são aquelas que não permitem a compreensão dos dados através dos softwares de leitura de tela, tais como imagens que não estão descritas, gráficos e tabelas que não são compreendidos se lidos pelo leitor, documentos fora do formato padrão não permitindo a leitura, entre outros.

como instrumento incapacitante e não a incapacidade da pessoa com deficiência, como um dos principais fatores impeditivos do acesso desse público ao turismo.

A partir deste enfoque, tem-se desenvolvido políticas em todo o mundo, baseada na equiparação de oportunidades⁷, motivo pelo qual as políticas atuais são orientadas para um planejamento de acordo com o reconhecimento do direito à igualdade de oportunidades dessa parcela da população.

2.4 Requisitos da Acessibilidade no Turismo

Ao longo deste capítulo vimos experiências internacionais de sucesso, em alguns aspectos da acessibilidade, e as políticas públicas brasileiras para pessoas com deficiência.

Em consequência, considerando a discussão que fazemos sobre a inclusão para as pessoas com deficiência, podemos delinear alguns requisitos que representam os aspectos e os procedimentos que devem ser levados em conta para um destino turístico providenciar acessibilidade para turistas com deficiência.

Foram abordados aspectos como a informação sobre o público alvo, ao mesmo tempo em que foi abordada a informação acessível, disponibilizada para o público-alvo. Em seguida, tratamos da integração internacional de políticas públicas e de ações de uma forma geral para a promoção da acessibilidade no turismo. Também falamos sobre a importância da legislação e normalização como garantia

⁷ "Equiparação de Oportunidades – Processo mediante o qual o sistema geral da sociedade – tal como o meio físico e cultural, a habitação e o transporte, os serviços sociais e de saúde, as oportunidades de educação e trabalho, a vida cultural e social incluídas as instalações desportivas e de lazer se tornam acessíveis para todos". Traduzida do Libro Blanco de la Accesibilidade, Espanha, 2003, Pg. 46.

de uma prestação de serviço com qualidade e segurança. Também falamos da importância da infra-estrutura.

Podemos citar outros aspectos que foram tratados, como os equipamentos turísticos, ou seja, a necessidade de adaptação dos atrativos turísticos e da capacitação de mão-de-obra para atendimento adequado ao público em questão.

Outro aspecto importante é a comercialização, ou seja, fazer com que os produtos formatados para o público com deficiência consigam alcançá-lo.

Assim, podemos chegar ao seguinte quadro.

Requisitos
Legislação e Normalização
Integração / Associativismo
Informação sobre público com deficiência /Monitoramento
Informações para o público com deficiência
Infra-estrutura / adaptações
Capacitação para atendimento ao público com Deficiência
Comercialização

Tabela 1: Requisitos para Acessibilidade em Turismo

Podemos considerar que estes são os passos, não necessariamente consecutivos, que um destino deve seguir para se tornar acessível. Alguns deles são possíveis de serem feitos pelo destino turístico e em abrangência do próprio destino, como capacitação, e parte da infra-estrutura. Contudo, uma parte importante dos

requisitos citados apenas é possível de ser realizada em nível regional ou mesmo nacional.

O turismo deve levar em consideração a diversidade humana ao construir seus espaços, como hotéis, restaurantes, museus, mirantes, trilhas, entre outros atrativos.

Deve-se levar em consideração a lógica do desenho universal, de construir espaços sem barreiras, para que não seja necessário ter espaços individuais para pessoas com deficiência e estas possam circular por toda a cidade e edificações.

Um destino turístico deve levar em consideração que faz parte de um sistema, em que estão envolvidas todas as etapas da viagem para formar a satisfação do consumidor.

Por isto, é importante que exista integração das ações, dentro de um destino, e deste destino com seus principais núcleos emissores, para assegurar que o turista com deficiência consiga realizar sua viagem com conforto, segurança e autonomia.

3. A Experiência de Socorro no atendimento a turistas com deficiência.

Socorro está localizada no interior do estado de São Paulo, a 150 Km da capital, na Serra da Mantiqueira e a 745 metros de altitude. O município tem uma população de 33.000 habitantes segundo o Censo Demográfico de 2000 do IBGE.

Suas principais atividades econômicas são o comércio de malhas, a agricultura e o turismo. A rede de malharias começou a surgir na década de 1960 e, atualmente, há cerca de 400 malharias na cidade.



Figura 7: Portal Colonial com destaque para vagas reservadas a pessoas com deficiência e rampas de acesso. Fonte: Michael Golo

Socorro passou a ser considerada uma Estância Hidromineral em 1978. Este título é concedido pelo estado de São Paulo a municípios que tenham potencialidade turística, como recursos naturais e condições de lazer, de acordo

com a lei 7862 de 1992. Os municípios considerados Estâncias Turísticas⁸ recebem do estado aportes financeiros para o incentivo do turismo através do Departamento de Apoio ao Desenvolvimento das Estâncias (DADE), criado pela lei 6470 de 1989.

Além das fontes espalhadas por toda a cidade, nos últimos anos a cidade tem buscado a diversificação de seus produtos turísticos, através do início da operação de atividades características do turismo de aventura. Em 1997 chegou à cidade a primeira empresa de operação de *rafting*⁹, a Canoar *Rafting* e Expedições.



Figura 8: Grupo de Bóia-Cross com Idosos, Pessoas dom Síndrome de Down, amputados. Fonte:

Michael Golo

As condições da cidade, como a presença de rios com corredeiras, relevo montanhoso permitem a prática de atividades de aventura como *rafting*, caminhadas

⁸ As Estâncias Turísticas podem ser Estâncias Turísticas, Estâncias Balneárias, Estâncias Climáticas e Estâncias Hidrominerais.

⁹ Prática de descida de corredeiras em equipes utilizando botes infláveis e equipamentos de segurança.

em reservas de mata atlântica, tirolesa, fora-de-estrada, entre outras. Atualmente é possível praticar cerca de 15 atividades de aventura no município.

Neste trabalho, vamos utilizar a experiência deste município para ilustrar os procedimentos que devem ser tomados por um município, que tenha o objetivo de se adaptar para receber turistas com deficiência.

A pesquisa foi feita utilizando o método da pesquisa exploratória para a obtenção de descrições qualitativas do objeto de estudo e das inter-relações entre os diferentes fatores deste objeto.

As informações foram coletadas com a observação da pesquisadora em visitas realizadas ao destino em fevereiro e setembro de 2008 e em entrevistas realizadas com alguns dos personagens importantes, em maio de 2009.

Na visita de fevereiro, foram identificados os principais atores do turismo na cidade, que são os funcionários da Divisão de Turismo da Prefeitura Municipal de Socorro, alguns empresários mais engajados e com perfil de liderança, e alguns consultores de projetos que estavam em desenvolvimento na cidade no momento da visita.

Em setembro, foi possível identificar como estava o desenvolvimento dos projetos em andamento, e quais eram os primeiros resultados. As entrevistas feitas em maio, quando se realizou o lançamento dos resultados do projeto, tinham a intenção de sistematizar as informações coletadas nas visitas anteriores e verificar a posição dos envolvidos no final dos projetos.

As entrevistas seguiram um questionário pré-definido, constante no anexo II deste trabalho, que serviu de orientação inicial para a coleta das informações, não

restringindo-a. Como o método escolhido é a pesquisa exploratória, o roteiro de entrevistas foi utilizado para conduzir o debate, deixando-o livre para novas informações que por ventura surgiram.

3.1 Turismo Acessível em Socorro

Nos últimos anos a cidade iniciou um processo de adaptação das atividades de turismo de aventura para a prática por pessoas com deficiência e, em seguida, de adaptação da infra-estrutura turística e de apoio para o atendimento a este público.

Hoje, Socorro é considerada uma cidade referência em turismo de "aventura especial", termo que designa o turismo de aventura adaptado para turistas com deficiência, tendo recebido alguns projetos do Ministério do Turismo e da Secretaria Estadual de Turismo para a adaptação de equipamentos e serviços de turismo na cidade.



Figura 9: Preparação para descida em tirolesa com amputado. Fonte: Michael Golo

A iniciativa de adaptar o turismo de Socorro para a acessibilidade teve início em 2004, numa feira especializada em esportes de aventura – *Adventure Sports Fair* – onde foi realizada uma reunião sobre acessibilidade no turismo de aventura.

Esta discussão foi decorrente do processo de promoção dos direitos das pessoas com deficiência, que vinha se dando desde a década de 90 e se concretizou com a criação do Decreto Federal 5296 de 2004, também chamado de “lei da acessibilidade”, e da criação da Norma Técnica NBR 9050:2004.

Na reunião estavam presentes empresários e representantes do poder público, entre eles empresários de Socorro, representantes do Ministério do Turismo e da Organização Não-Governamental Aventura Especial.

A ONG Aventura Especial foi criada por um jornalista paulista com ataxia¹⁰, que por sua experiência pessoal percebeu que a prática de esportes de aventura trazia mais resultados em sua reabilitação do que os tratamentos médicos convencionais e, desta forma, decidiu compartilhar suas experiências através do sítio de internet e dos projetos da ONG.

Como resultado da reunião, surgiu a proposta de realização de um projeto de adaptação de atividades de turismo de aventura para pessoas com deficiência, Socorro ficou definida como cidade sede do projeto e a ONG Aventura Especial como parceiro executor.

A definição de Socorro para sediar o projeto foi possível devido à disponibilidade do poder público municipal em apoiar o projeto, providenciando a logística necessária, como infra-estrutura para primeiros socorros; e também do comprometimento da iniciativa privada, que desde o início mostrou interesse em contribuir com o projeto.

Além disso, como dito anteriormente, as condições geográficas da cidade permitiram que o turismo de aventura se desenvolvesse e que existam atualmente na cidade, diversas atividades neste segmento, propiciando que fossem desenvolvidas adaptações em várias modalidades do esporte.

¹⁰ Ataxia é a condição de falta de coordenação dos movimentos podendo afetar a força muscular e o equilíbrio de uma pessoa. É normalmente associada a uma degeneração ou bloqueio de áreas específicas do cérebro e cerebelo.

Os recursos para o financiamento do projeto foram disponibilizados pelo governo federal, através do Ministério do Turismo. Os resultados alcançados com este primeiro projeto se devem à marcante articulação interna, que existe na cidade entre a iniciativa privada e desta com o poder público.

Como resultado, o Projeto Aventura Especial gerou uma Matriz de Acessibilidade, que permite aos empresários, condutores e monitores de turismo de aventura, conhecerem quais as atividades de aventura podem ser realizadas por pessoas com que tipos de deficiência e sob que condições de adaptação.

	ACQUA-RIDE	ANFORISMO	BÓIA-CROSS	CANOA/CEM	CAVALGADA	CANINHA DE CURTA DURACÃO	ESCALADA	PASSEIO DE CHARRUTE	PÊNULO	QUADRICICLO	RAFTING	RAPEL	TIROLESA	TOMBONINHA	FORA DE ESTRADA
PARAPLÉGICO	●	●	■	■	●	▲	●	▲	●	▲	▲	▲	▲	●	▲
TETRAPLÉGICO	●	●	●	●	●	▲	●	▲	●	●	▲	▲	▲	●	▲
DEF. VISUAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DEF. AUDITIVO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DEF. MENTAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DEF. MÚLTIPLO	■	■	■	■	▲	■	●	■	■	■	▲	■	■	■	■

■	Atividade pode ser praticada normalmente, com adaptação mínima e monitores.
▲	Atividade pode ser praticada, mas requer uso de equipamentos adaptados.
●	Atividade não apresenta condições de ser praticada com segurança para esse tipo de deficiência.

Tabela 2: Matriz de Acessibilidade em Turismo de Aventura. Fonte: Prefeitura Municipal de Socorro¹¹

¹¹ Matriz de Acessibilidade consiste em consolidar as informações sobre as atividades passíveis de serem praticadas por pessoas com diferentes tipos de deficiência, e as adaptações necessárias

No âmbito do projeto, foram realizados testes com voluntários com deficiência da cidade de São Paulo e de Socorro, que experimentaram as adaptações que foram sendo realizadas para as atividades de aventura. Foi produzido um manual para os empresários participantes, com as informações sobre como adaptar seus equipamentos. Contudo, o Ministério ainda não publicou este material, mas a multiplicação do conhecimento produzido neste projeto é realizada com a participação em eventos ou em visitas técnicas, que o município recebe para a observação de boas práticas.



Figura 10: Equipamento adaptado para trilha. Fonte: Michael Golo

Como podemos perceber, na matriz de acessibilidade do turismo de aventura, há uma categoria de atividades que podem ser realizadas com pessoas com deficiência, com adaptações mínimas e capacitação de monitores. Isto demonstra como o provimento da acessibilidade tem um caráter de qualificação da mão-de-obra para atendimento ao público, em complemento às adaptações de infraestrutura e em equipamentos. A tabela nos mostra que entre as atividades

trabalhadas, para a maioria, a acessibilidade significa, sobretudo, capacitação dos monitores.

Durante o projeto, o objetivo era a eliminação das barreiras ambientais e atitudinais, para que o público com deficiência pudesse experimentar e aproveitar as atividades de turismo de aventura.

Dois anos depois, já de posse dos resultados do projeto, um dos parceiros, o Ministério do Turismo, propôs que Socorro se tornasse um destino acessível em sua totalidade, não apenas nas atividades de Aventura. Esta proposta se tornou um desafio para o município, tanto quanto para a Europa que tem se preparado nos últimos anos para ser uma referência em turismo acessível.

Como vimos no capítulo anterior, para que um município seja considerado acessível para turistas com deficiência, é necessário que ele cumpra alguns requisitos, na perspectiva de atender ao público com segurança, autonomia total ou assistida e conforto. Para tanto, era necessário que o município se dedicasse a adaptações em outros serviços e equipamentos turísticos e de apoio.

A vantagem de Socorro, em-se tratando de um projeto como este, é a de que, ao mesmo tempo em que a cidade experimentava a implementação destas transformações, ocorria a produção de uma série de leis, decretos e normas técnicas sobre acessibilidade poderiam servir de orientação para uma aplicação local.

Segundo os entrevistados, esta proposta foi encarada pelos empresários de turismo e pelo departamento de turismo da prefeitura, como uma oportunidade de obterem um diferencial competitivo, em relação a outros destinos do estado e até do país.

Com isto, surgiram mais alguns projetos com o apoio financeiro do Ministério do Turismo. Um deles foi um projeto de capacitação para os prestadores de serviço em turismo, em atividades de turismo de aventura e nos serviços de apoio ao turismo. O projeto foi chamado de Socorro Acessível.

No âmbito do projeto Socorro Acessível, foram capacitados algumas centenas de moradores da cidade que trabalham no comércio local, nos hotéis, nos restaurantes, nos atrativos turísticos e nas atividades de turismo de aventura. As atividades de capacitação foram subdivididas em: Capacitação em Acessibilidade para Equipamentos Turísticos, Capacitação em Acessibilidade para Equipamentos de Apoio, Capacitação em Acessibilidade para Atividades de Turismo de Aventura.

A capacitação está sendo um aspecto bem trabalhado nos projetos desenvolvidos em Socorro, desde o início da implementação de práticas de acessibilidade no turismo. Primeiro, o projeto Aventura Segura chega a resultados que demonstram a importância do atendimento adaptado para a prática de turismo de aventura por pessoas com deficiência. Em seguida, foi realizado um projeto inteiramente voltado para a capacitação de todos os setores econômicos envolvidos com turismo.

Um dos entrevistados, ao relatar seu envolvimento nos projetos, diz:

“O primeiro requisito para se atender uma pessoa com deficiência é saber tratar com elas. Por isso nos projetos houve a participação de uma equipe de fisioterapeutas, médicos, psicólogos, para nos fazer perceber a forma correta de atendê-las”

A capacitação de mão-de-obra para atendimento visa tanto romper as barreiras atitudinais, no sentido de sensibilizar contra o preconceito, e também de

buscar prestar um serviço o mais confortável e seguro para a pessoa com deficiência. Como vimos a pessoa com deficiência já tem uma resistência em viajar por acreditar que não é capaz. Este sentimento se aprofunda com experiências negativas em viagens. Daí a importância de garantir que a experiência turística da pessoa com deficiência seja positiva em um destino, para fazer com que ela se torne um viajante mais assíduo.

Ao mesmo tempo, foram realizados com verbas federais e estaduais, projetos de adaptação do mobiliário urbano e de alguns atrativos turísticos de Socorro, conforme ilustram as figuras 11, 12 e 13. Foram realizadas adaptações no centro da cidade com a instalação de piso podotátil nas calçadas, semáforos sonoros, adaptação dos centros de informação turística, adaptações em prédios históricos da cidade, formando um roteiro turístico de visitação no centro urbano da cidade.



Figura 11: Centro da cidade com destaque ao semáforo sonoro. Fonte: Michael Golo



Figura 12: Centro da cidade com destaque ao piso podotátil. Fonte: Michael Golo



Figura 13: Placa indicativa do Roteiro Adaptado, Palácio das Águias. Fonte Michael Golo

O roteiro formado pelos equipamentos adaptados inclui: o Palácio das Águias, antigo prédio da prefeitura que atualmente funciona como um Centro de Atendimento do Turista e um centro cultural; o Horto Municipal; o Mirante do Cristo;

o Centro de Eventos; e os Portais na entrada da cidade que funcionam como Centros de Atendimento ao Turista e dispõem de informação acessível, em braille e em letras ampliadas. Foram afixadas placas com sinalização em braille e auto-relevo nos casarões antigos do centro histórico ao longo do roteiro acessível.

A mobilização gerada pelos projetos e obras que se espalharam pela cidade motivou uma parcela do comércio local a adaptar seus estabelecimentos para a acessibilidade. Hoje, uma boa parte das lojas, lanchonetes e bancos da cidade estão adaptados. A articulação destes empresários acontece na Associação Comercial e Empresarial de Socorro e no Conselho Municipal de Turismo, como veremos a seguir.

A ex-ministra do Turismo, Marta Suplicy, em visita à cidade em 2008, disse que o envolvimento do comércio de uma forma geral nos projetos de acessibilidade, com o objetivo de transformar a cidade em um destino acessível, era uma característica marcante na cidade.

"Sabem o que mais me chamou a atenção quando cheguei em Socorro? Foi quando fiquei sabendo que a sorveteria ficaria fechada por 15 dias para realizar obras de adaptação para acessibilidade. Aí eu soube que o projeto em Socorro daria certo!"

Desta forma, podemos perceber que o município tomou uma série de medidas para o atendimento com segurança, autonomia e conforto para turistas com deficiência.

Através dos projetos citados, a cidade providenciou adaptações no aspecto da infra-estrutura, uma vez que adaptou parte importante dos atrativos de

turismo de aventura, inclusive com variedade de opções e de possibilidades para as pessoas com diferentes tipos de deficiência.

Com o intuito de ser referência no atendimento de acessibilidade em turismo, foram ampliadas as adaptações em infra-estrutura para outros equipamentos e serviços, como os atrativos da cidade e o mobiliário urbano, para o requisito de capacitação para atendimento adequado.

3.2. Conselho Municipal de Turismo

O interesse de Socorro em participar destes projetos e a intensa participação dos diversos ramos comerciais pode ser explicado por algumas características da cidade.



Figura 14: Rampa de acesso ao palco do Centro de Eventos. Fonte Michael Golo

É uma tradição neste município a preocupação com a inclusão social de seus habitantes, o que pode ser verificado com a existência de projetos de moradia

popular, a estruturação do conselho tutelar, a boa conservação de asilos, entre outros elementos, segundo relato de um dos entrevistados.

Além disso, desde 2000 há na Câmara Municipal um vereador com deficiência, que em geral encabeça as iniciativas de garantia dos direitos das pessoas com deficiência no município.

Mesmo antes dos projetos com o Ministério do Turismo, este vereador havia conseguido, através de articulação com o governo estadual, verba para rebaixamento das calçadas nos cruzamentos da cidade. Além de compor o conselho municipal de turismo, lidera o conselho municipal da pessoa com deficiência.

O envolvimento, como dissemos anteriormente, se dá inicialmente nos espaços associativos municipais. Através da Associação Comercial e Empresarial e do Conselho Municipal de Turismo, é possível discutir os projetos que são implementados na cidade e a participação que cada um terá neles. Vale destacar o papel de liderança que a prefeitura, através de seu departamento de turismo, tem nesses espaços.

Segundo os entrevistados, a prefeitura discute no conselho municipal de turismo todos os projetos que serão implementados, como será utilizado o orçamento municipal do turismo, entre outros pontos. Desta forma, acreditam que conseguem comprometer os participantes do conselho e os segmentos comerciais por eles representados, além de monitorar as demandas do setor de turismo da cidade.

Como uma das ações do, então ativo, Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT) em 1996 foi criado o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR). Este conselho tem como objetivo formular a política municipal

de turismo e desenvolver programas e projetos do interesse turístico do município, colaborando com a prefeitura nos assuntos relacionados ao turismo¹².

O COMTUR tem vinte e dois assentos, sendo cinco do poder público e dezessete da iniciativa privada. Entre os cinco, um é da Câmara Municipal e os outros quatro da prefeitura, sendo um representante do prefeito, um representante da segurança, um representante do turismo e um representante da cultura. Os da iniciativa privada representam cada um dos segmentos envolvidos com turismo, como os hotéis, restaurantes, receptivos, entre outros.

O Conselho tem caráter deliberativo. Nele são discutidas todas as prioridades de investimento no turismo do município e ele tem o poder de definir onde será empregado o orçamento de turismo. É construída uma lista de prioridade de ações, que são seguidas pela prefeitura.

Os entrevistados consideram que o COMTUR seja uma forma do departamento de turismo ter uma equipe maior do que sua equipe oficial. Isto se dá, uma vez que todos os assuntos relativos a turismo são discutidos nas reuniões mensais do conselho e todos os participantes acabam se envolvendo em todos os projetos. Pode-se dizer que o COMTUR é um conselho consolidado e atuante. Ele serve também como forma de aumentar o orçamento municipal de turismo, pois além de discutirem os projetos e definirem as prioridades, os empresários representados no COMTUR depositam parcelas dos custos para execução dos projetos.

É através do conselho que os empresários se inserem nos projetos. Num projeto desta natureza, toda a cidade deve se envolver para alcançar os

¹²

Lei municipal 2906/00 de 22 de abril de 1996.

resultados, para que a cidade seja acessível e que um turista possa visitá-la com o mínimo de barreiras possível ou sem barreiras.

No entanto, os empresários enfrentam algumas dificuldades, o que faz com que mesmo com um bom nível de mobilização, ainda exista resistência em aderir às adaptações. Segundo relatos, as maiores dificuldades são a falta de um programa de incentivos financeiros, devido aos altos custos das obras.

Como as peças para uma construção acessível são produzidas, ainda, em baixa escala no país, o custo deles é mais elevado que o não-acessível e muitas vezes não há a disponibilidade no mercado de material de acordo com as normas técnicas.

Ou seja, um destino que queira se adaptar para a acessibilidade, terá impactos do ambiente nacional; do estágio nacional de implementação de acessibilidade. Pelo lado positivo, hoje o Brasil tem um arcabouço legal e normativo que permite com que as adaptações se dêem de forma mais reconhecida e mais confiável; e pelo negativo, a indústria da construção civil ainda não se sensibilizou para o conceito de desenho universal, impondo, ainda, dificuldades para os empresários e prefeitos que desejam tornar o destino turístico acessível.

3.3. A prefeitura e o Departamento de Turismo

A prefeitura, através do Departamento de Turismo, tem papel determinante na regularidade e representatividade do Conselho, sempre envolvendo

os empresários da cidade em todos os projetos e dividindo com estes as responsabilidades com os resultados.

O papel do poder público também se manifesta na legislação sobre acessibilidade no município. Ao mesmo tempo em que há elementos de associativismo e articulação para ampliar o envolvimento dos empresários na adaptação de estabelecimentos, está sendo criada pelo município uma lei de regulamentação da legislação federal, de forma a estabelecer como esta será aplicada no município e as possíveis multas para seu não-cumprimento.

Desta forma, os empreendimentos não aderentes, por conta da mobilização gerada na cidade, estarão obrigados a aderir pelo exercício do poder municipal. Atualmente a prefeitura utiliza o instrumento do Alvará, para fazer com que todos os estabelecimentos comerciais da cidade se adaptem à acessibilidade.

Também foi relatado nas entrevistas, que a prefeitura oferece assistência técnica na área das engenharias para auxiliar os empresários que estejam implementando obras de acessibilidade em seus estabelecimentos.

É importante ressaltar que Socorro faz parte do Circuito das Águas Paulista, uma cooperação entre municípios, na perspectiva da organização regional para o turismo. Neste circuito, existe um consórcio entre os municípios, em que cada um deposita um valor para realização de projetos de desenvolvimento regional do turismo.

Isto posto, podemos observar que a integração, articulação, envolvimento são um ponto forte de Socorro, tanto no que diz respeito ao poder público, quanto à iniciativa privada. E tanto o é, que o departamento de turismo da prefeitura tem uma equipe formada por várias pessoas com deficiência.

3.4. Porque Socorro pode ser uma referência?

Além de estar sendo estudado neste trabalho, como uma experiência que pode servir de exemplo para outros municípios que queiram se adaptar para a acessibilidade no turismo, Socorro foi escolhida pelo Ministério do Turismo para ser o Município Referência no Segmento "Aventura Especial", ou seja, terá o seu processo de desenvolvimento enquanto um destino de turismo de aventura acessível, transformado em um método para replicação em outros destinos turísticos no Brasil.

Segundo a opinião dos entrevistados e de acordo com o exposto ao longo deste capítulo, podemos concluir que o município é uma referência e um exemplo para os demais, por se preocupar com uma boa parte dos requisitos que tratamos no capítulo anterior e que o aspecto mais relevante, em seu desenvolvimento, é o que trata da integração e articulação.

É comum que em municípios turísticos a iniciativa privada, por ser um setor em que há a competição entre as empresas, não tenha sucesso em se articular e formar associações ou outras entidades que organizem as demandas do setor. Também é comum que não se integrem com o poder público e podemos perceber as dificuldades nas iniciativas de realizar projetos em conjunto. O resultado são ações descoordenadas e que, segundo Boullón (2002, p. 61), gera a queda na satisfação dos turistas.

"Esse antagonismo entre as duas partes que integram a superestrutura do setor turístico impede que elas funcionem associadas, o que deveria ocorrer, para que não houvesse desperdício de energia

condutora de que o sistema turístico necessita para progredir". (Boullón, 2002, p.66)

A otimização da energia na cidade de Socorro acontece por ser diferente da regra geral do turismo. Em Socorro, as instâncias de participação da sociedade civil funcionam e conseguem discutir todos os projetos, no sentido de se conseguir uma atuação unificada, harmônica, como se fossem "um homem só". Conseguem a otimização de recursos inclusive, pois isto permite que o departamento de turismo tenha uma equipe reduzida e consiga resultados relevantes na implementação da política municipal de turismo.

Vale destacar aqui, que a cidade de Socorro recebeu projetos, em valores significativos em investimentos do Governo Federal e Estadual. No estado de São Paulo, Socorro não tem a expressão econômica de outros municípios do estado. Isto não impediu que conseguissem verbas e investimentos nos valores oferecidos.

Além disso, seu poder de negociação com o Ministério do Turismo extrapolou a rotineira disputa político-partidária existente nas políticas públicas brasileiras, pois o fato de serem de partidos opostos – prefeitura e ministério do turismo – não impediu que recebessem a atenção e os projetos que receberam deste Ministério. Destaca-se ainda, mais um ponto em relação ao Ministério do Turismo, Socorro não é hoje um destino com um fluxo turístico que seja significativo em relação a outros destinos brasileiros.

Ou seja, um ambiente que poderia significar uma série de adversidades e impedimentos para receber investimentos e diversos projetos com o poder público, na verdade se demonstra secundário no caso deste município.

Este é mais um elemento que comprova a importância da integração e da articulação nos resultados de Socorro. Há uma efetiva articulação interna aliada à uma forte articulação externa do município com outras esferas do poder público.

Também é possível perceber, que em todos os projetos, a preocupação com a qualificação é um ponto forte. Nas atividades de aventura, as adaptações são em muitos dos casos, treinamento para os condutores atenderem às necessidades das pessoas com deficiência. No projeto Socorro Acessível, houve a preocupação de incluir capacitação para os funcionários de empresas de turismo, mas também do comércio local, enquanto infra-estrutura de apoio.

Socorro teve uma preocupação importante com a infra-estrutura do mobiliário urbano e dos atrativos turísticos. Atualmente, todo o centro da cidade está adaptado e também os principais atrativos da área urbana da cidade como o Horto Florestal, o Mirante do Cristo, o Museu da Cidade, os Portais – que também são usados como Centros de Atendimento ao Turista, e o Centro de Eventos. Além disso, atualmente 15 atividades de aventura estão adaptadas para receber turistas com diferentes tipos de deficiência.

A importância de adaptação nos atrativos é a centralidade que estes têm na motivação de uma pessoa que decide viajar. Ela não se desloca por conta dos hotéis e das calçadas da cidade, e sim pelas opções de lazer que o destino oferece.

Podemos então dizer que nas dimensões: legislação, articulação, infra-estrutura, capacitação, a cidade tem bons exemplos para demonstrar aos demais destinos turísticos brasileiros.

Não obstante tais avanços, Socorro tem ainda alguns requisitos a cumprir para ser considerado um destino acessível. São alguns passos que terá que trilhar

neste momento, mesmo que já possua os resultados que observamos. O Município precisa superar a dimensão informação, que reflete a debilidade deste requisito no país inteiro. É necessário que se conheça o perfil do público com deficiência no país, para planejamento das políticas e ações de turismo a serem definidas.

Independentemente das pesquisas que precisam ser feitas a nível nacional, a cidade de Socorro precisa monitorar o número de pessoas com deficiência que recebe anualmente, e quais são os tipos de deficiência. Esta informação será útil também para que se possa realizar uma mensuração mais qualificada dos resultados obtidos com os projetos realizados ali.

Além disso, a dimensão comercialização precisa ser aprimorada. Embora Socorro faça esforços no sentido de participar em feiras especializadas para público de aventura e público com deficiência, sempre destacando a acessibilidade como diferencial de mercado, o fato de não haver no país uma operadora, que se especialize em atendimento deste público especificamente, prejudica o lado comercial. O produto Socorro poderia ser o "carro-chefe" de alguma operadora que atualmente esteja interessada em atender a este segmento de mercado.

Neste cenário de organização da cadeia produtiva do turismo e da capacidade de buscar parceiras em várias esferas da administração pública, a cidade consegue hoje oferecer uma estrutura compatível às necessidades das pessoas com deficiência.

Os motivos expostos acima fazem do município de Socorro uma referência no atendimento a pessoas com deficiência e uma referência de mobilização da cadeia produtiva do turismo no que tange à generalização de ações de adaptação. Por isso, a experiência do município pode ser utilizada como uma

referência de sucesso para outros municípios que atualmente estejam intencionando se tornar acessíveis.

Considerações Finais

No Brasil, foram criadas políticas públicas através de leis, decretos, normas, projetos e ações dos governos e da sociedade no sentido de assegurar os direitos das pessoas com deficiência de gozarem de uma vida plena, em igualdade de oportunidades com as pessoas sem deficiência.

Um dos direitos destas pessoas é o direito ao lazer, ao turismo e a viajar sem encontrar várias barreiras de todos os tipos durante a viagem. Em alguns casos, as viagens têm efeito de reabilitação e melhoria na convivência e no estado psicológico do turista com deficiência.

Embora, este movimento de criação de políticas públicas e ferramentas de implementação no Brasil, esteja ocorrendo nos últimos vinte anos, não há ainda uma política pública clara sobre acessibilidade no Brasil.

Esta política está atualmente restrita a publicação de material de divulgação das leis existentes e o desenvolvimento de um projeto piloto de acessibilidade em turismo de aventura, com o objetivo de se tornar uma referência neste segmento de oferta para os demais destinos brasileiros.

Para que o turismo brasileiro seja um produto acessível, evitando que um turista tenha que passar por constrangimentos todas as vezes que saia de férias, é preciso que ocorra uma série de mudanças no atual sistema brasileiro de turismo. A lógica segundo a qual são construídos os espaços de visitação turística e o padrão empregado no préstimo do serviço turístico precisam ser transformados.

Entre as mudanças necessárias está principalmente a incorporação do conceito do Desenho Universal, que consiste na criação de ambientes livres de

barreiras, em que toda a variedade humana consegue utilizar com conforto e segurança os serviços.

Para isto, é necessário que sejam sensibilizadas as entidades de classe e órgãos responsáveis pela construção civil e da arquitetura, de forma que o desenho universal seja incorporado nas técnicas de construção atuais, e que todas as futuras obras já visem a ambientes livres de barreiras.

No desenvolver do trabalho, chegamos a uma lista de requisitos necessários para preparar um destino turístico para atender as necessidades das pessoas com deficiência no turismo, no sentido de viabilizar as adaptações de forma a que o destino possa ser considerado acessível, e não apenas parte de seus equipamentos.

Isto se deve ao fato de a viagem ela mesma apresentar uma série de etapas. Se o turista encontrar barreiras mesmo que apenas em parte das etapas, a experiência de viagem se torna por inteiro algo negativo, sua satisfação não é atingida. É necessário providenciar adaptações por toda a cadeia produtiva do turismo.

Muitas vezes, as providencias podem ser tomadas em âmbito municipal, entre os empresários e o poder público local, mas o que se percebe, é que elas sempre esbarram nas dificuldades nacionais de adaptação da atividade turística.

Neste caso, dizemos que um destino pode providenciar infra-estrutura de apoio e infra-estrutura turística adaptada parcialmente. Um município pode providenciar mobiliário urbano adaptado, equipamentos e serviços de turismo adaptados para a acessibilidade. Contudo, não é possível ter um serviço completamente adaptado se não houver serviços de transporte adequados até o local em questão, por exemplo.

É possível para um destino disponibilizar informações para um turista com deficiência, tanto para a tomada de decisões sobre a viagem e a escolha do destino, como no próprio destino sobre os atrativos e equipamentos acessíveis. Isto pode ser feito, através de sítios de Internet acessíveis, sem barreiras, que possam ser lidos por softwares para internautas com deficiência visual ou através de feiras especializadas em turismo ou em tecnologias de acessibilidade, devidamente identificados com o símbolo internacional de acesso; ou ainda em Centros de Atendimento ao Turista, com adaptações físicas de acessibilidade e material disponível em Braille.

Esta disponibilização de informação, todavia, é limitada pelo fato de que pode não existir nos centros emissores as operadoras de turismo especializadas no público com deficiência ou sítios reconhecidos onde o turista possa encontrar esta informação com facilidade. Então, mesmo sendo um requisito possível de ser realizado pelo destino, se não há uma articulação nacional, seus resultados são limitados.

Aí também está a importância da dimensão comercialização. Os destinos, além de se adaptarem para acessibilidade, devem ter os produtos turísticos acessíveis ao alcance do consumidor. Os interessados precisam receber com facilidade o produto específico para eles. Por isto, destacam-se as iniciativas de criação de guias turísticos, sítios especializados de turismo acessível e agências de turismo especializadas. As agências que trabalham com pacotes e produtos turísticos acessíveis poderiam ter uma marca ou algo que as identificasse entre as demais. Por exemplo, um selo do turismo acessível, que identificasse as empresas que trabalham com turismo acessível.

Da informação sobre o público com deficiência, é, sobretudo, um trabalho que deve ser feito nacionalmente, por órgãos oficiais de turismo e estatística, para garantir que os dados sejam confiáveis e imparciais. Estes estudos de demanda precisam ser feitos para que o conjunto dos destinos consiga perceber a dimensão do público em questão, dimensionando as ações de acessibilidade. Estes dados são importantes inclusive para o poder público planejar as políticas públicas de acessibilidade em turismo, tendo consciência de onde estão concentradas as pessoas com deficiência, quais suas necessidades e o perfil da demanda.

É possível utilizar pesquisas que já são realizadas regularmente, como o censo demográfico, e outras pesquisas sociais realizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), para a otimização de recursos e por conta da credibilidade do resultado. Estas informações seriam importantes para o turismo e para o planejamento de toda a política pública para a pessoa com deficiência.

É importante também, que no âmbito local os destinos consigam monitorar a quantidade de pessoas com deficiência que recebem, quais são suas preferências, de que cidades vêm, entre outros dados importantes.

Com esta rede de informação, o planejamento da acessibilidade no turismo deixa de ser improvisado e se alcança a maximização de resultados.

Já começaram a se realizar pesquisas sobre a motivação e a desmotivação das pessoas com deficiência em viajar. Vemos pelos dados estatísticos que mais de 20% da população brasileira tem algum tipo de deficiência, e esta porcentagem não se demonstra entre os turistas atendidos no Brasil. Isto pode significar que as pessoas com deficiência deixam de viajar por uma série de motivos. Entender melhor estas razões permitirá a melhor formatação do produto

turístico, de forma a atender as necessidades e expectativas desta parcela da população.

Um requisito que pode ser implementado com sucesso em âmbito local é a capacitação para atendimento do turista com deficiência. É necessário destacar este ponto, pois quando falamos de turismo, é imprescindível que a mão-de-obra de um destino acessível esteja capacitada para lidar com o público. Precisa entender as necessidades de um turista com deficiência, saber ajudar sem, contudo, causar constrangimentos.

Embora seja possível que um destino se organize e disponibilize cursos para atendimento a pessoas com deficiência, é importante que os demais trabalhadores com quem o turista terá contato estejam preparados, como os funcionários de agências de viagem, companhias aéreas ou outras empresas de transporte.

Como muitos dos requisitos da acessibilidade no turismo precisam ser providas em nível nacional, percebemos a importância da dimensão articulação e integração. As ações que ocorrem de forma integrada oferecem ao turista com deficiência uma maior facilidade de acesso aos destinos aos quais ele se lança ou pretende se lançar, pois se reflete nos serviços que lhe são oferecidos. É, sobretudo, necessário que as políticas públicas de um país estejam integradas ou veremos a tão comum sobreposição de ações e ações descoordenadas de diferentes órgãos do setor público. Resultados ainda mais amplificados podem ser alcançados se poder público, sociedade civil e iniciativa privada consigam agir juntos, em busca de um mesmo objetivo.

Através dessa coordenação de ações, é que se torna possível, por exemplo, a criação de leis e normas técnicas para regular a acessibilidade de um país ou mesmo em um continente, como vimos o exemplo da Europa.

As leis e normas são uma dimensão importante de todo este processo de tornar os ambientes mais acessíveis às pessoas com deficiência, uma vez que permitem a garantia de um serviço com um padrão mínimo de qualidade, visando a segurança, conforto e autonomia das pessoas com deficiência. Em suma, são um arcabouço importante para a inclusão social.

Com ações coordenadas nacionalmente, é possível articular com os fornecedores de matéria-prima, a produção de material correspondente à demanda da área turística, por exemplo.

Por isto podemos afirmar a importância da Política Nacional para a Integração da Pessoa com Deficiência, e do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência na articulação das políticas públicas para este público no Brasil, e também para a integração das ações governamentais com as iniciativas da sociedade civil. Através desta articulação se torna possível atingir os demais resultados necessários, no que tange a pesquisas, planejamento de ações, entre outros.

Podemos afirmar também que o turismo se realiza no ambiente utilizado para diversos fins, e que num país que se preocupa globalmente com a acessibilidade, estará automaticamente providenciando um ambiente adequado para os turistas com deficiência.

Então, é necessário reforçar as ações de divulgação dos direitos das pessoas com deficiência e das suas necessidades.

Assim, podemos concluir que, após entender as características do público com deficiência e as ações que estão sendo tomadas em outros países e no caso prático que vimos neste trabalho, é imprescindível que as ações sejam coordenadas, que exista uma política pública brasileira de turismo acessível, que consiga dar informações e subsidiar o mercado de turismo para que atendam satisfatoriamente o turista com deficiência e sua família.

O Brasil precisa modificar sua cultura em relação à acessibilidade para que ela não seja mais um diferencial competitivo para alguns destinos ou empresas específicas, e sim a regra no turismo nacional.

Referências

ABNT. **NBR 15320:2005 – Acessibilidade à Pessoa com Deficiência no Transporte Rodoviário.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10048.htm

ABNT. **NBR 9050:2004 – Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos.** Disponível em <http://www.mpdft.gov.br/sicorde/NBR9050-31052004.pdf>

AUSTRÁLIA. Sustainable Tourism Cooperative Research Centre. **Accessible Tourism – Challenges and Opportunities.** Queensland: 2008

AUSTRÁLIA. Sustainable Tourism Cooperative Research Centre. **Setting a Research Agenda for Accessible Tourism.** Queensland: 2006

BOULLÓN. Roberto C. **Planejamento do Espaço Turístico.** Bauru: EDUSC, 2002

BRASIL. **Censo Demográfico. 2000** Disponível em <http://www.mi.gov.br/sedh/ct/corde/dpdh/sicorde/censo2000.asp>

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm

BRASIL. **Decreto 3298 de 20 de dezembro de 1999.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm

BRASIL. **Decreto 5296 de 02 de dezembro de 2004.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm

BRASIL. **Lei 7405 de 12 de novembro de 1985.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/1980-1988/L7405.htm

BRASIL. **Lei 7853 de 24 de outubro de 1989.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7853.htm

BRASIL. **Lei 10048 de 8 de dezembro de 2000.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10048.htm

BRASIL. **Lei 10098 de 19 de dezembro de 2000.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10098.htm

BRASIL. **Política Nacional de Turismo 2007-2010: uma viagem de inclusão.** Brasília: 2007

BRASIL. Ministério do Turismo. **TURISMO E ACESSIBILIDADE.** Brasília: 2006

CAMISÃO, Verônica. **Turismo e Acessibilidade.** In: Turismo Social: Diálogos do Turismo: Uma viagem de Inclusão / Ministério do Turismo, Instituto Brasileiro de Administração Municipal. - Rio de Janeiro : IBAM, 2006.

CARDOSO, Leandro. **Acessibilidade e Exclusão Social: Novas Relações, Velhos Desafios.** Trabalho apresentado no X Simpósio Nacional de Geografia Urbana. Florianópolis, 2007.

CHAGAS, Ana Maria de Resende. **Avanços e Impedimentos para a Construção de uma Política Social para as Pessoas com Deficiência.** Brasília. 2006.
Dissertação de Mestrado.

ENAT. www.accessibletourism.org

EUCAN. **Conceito Europeu de Acessibilidade.** Edição Portuguesa. Lisboa: 2005

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM. **Towards 2010: Disability Policy Challenges and Actions for European Tourism Sector.** Atenas: 2007

FELICETTI, V.L.; MOROSINI, M.C. **Equidade e Iniquidade no ensino superior: uma reflexão.** Ensaio: aval. pol. públ. Rio de Janeiro, v.17, n. 62. 2009

GUIMARÃES, Nadya Araújo. **Os desafios da equidade: reestruturação e desigualdades de gênero e raça no Brasil.** Cadernos Pagu, n. 17. 2001

MANTOAN, Maria Teresa Egler. **A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema.** São Paulo: Editora SENAC. 1997

ONU. **Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.** Nova Iorque. 2006. Acessível em www.un.org/disabilities/documents/natl/portugal-OP.doc

PARKER, T.; McKercher, B; Yau, M. K. **Travel With Disability: More than an Access Issue.** Annals of Tourism Research, Vol. 31, n.º4, 2004.

_____. **Understanding the Complex Interplay Between Tourism, Disability and Environmental Contexts.** Disability and Rehabilitation, February, 2007.

PRADO, A. R. A. **Acessibilidade e Desenho Universal.** 3º Congresso Paulista de Geriatria e Gerontologia – GERP, 2003. Disponível em: <<http://direitodoidoso.braslink.com/pdf/acessibilidade.pdf>>

RIBAS, João Batista Cintra. **O que são pessoas com deficiência?** São Paulo: Brasiliense, 2003. 6.ed (Coleção Primeiros Passos)

SAETA, B.R.P; TEIXEIRA, M.L.M. **O Lazer na Vida de uma Pessoa Portadora de Deficiência: Uma Questão de Responsabilidade Social e um Turismo a ser Pensado.** Revista de Administração Mackenzie. Ano 2. n.2. São Paulo, (2001)

SANSIVIERO, Simone. **Hotelaria e Acessibilidade.** Turismo – Visão e Ação. Vol.7. N° 3, p. 439-453, 2005.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Como chamar as pessoas que têm deficiência?** São Paulo:2005. Acessível em http://www.mj.gov.br/sedh/ct/corde/dpdh/sicorde/txt_pub.asp#conteudo

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Pessoas com Deficiência e os Desafios da Inclusão**. Revista Nacional de Reabilitação. São Paulo, julho/agosto 2004.

SHAKESPEARE, Rosemary. **A Psicologia do Deficiente**. Traduzido por Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar, 1977

SOLÉRA, Márcia de Camargo Oliva Gaya. **É Possível a Inclusão? Um estudo sobre as dificuldades da relação do sujeito com a diferença**. São Paulo, 2008. Dissertação de Mestrado.

SOUZA, Luciana Goncalves de. **Da Exclusão aos Direitos. Dos Direitos as Garantias**. Um Estudo sobre as Garantias do Direito ao Trabalho das Pessoas com Deficiência. Brasília. 2006. Dissertação de Mestrado.

TOJAL, Amanda Pinto da Fonseca. **Políticas Culturais de Inclusão de Públicos Especiais em Museus**; Orientadora Maria Helena Pires Martins. São Paulo, 2007. Tese de Doutorado USP.

www.apaebrasil.org.br – Sítio da Federação Nacional das APAEs

www.aventuraespecial.org.br – Sítio da ONG Aventura Especial

www.cidades.gov.br - Sítio do Ministério das Cidades

www.selt.sp.gov.br – Sítio da Secretaria de Esporte, Lazer e Turismo do Estado de São Paulo

www.socorro.sp.gov.br - Sítio da Estância Hidromineral de Socorro – SP

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm> - United Nations Enable

Anexos

Anexo 1

Plano de Ação 2008-2009 da rede ENAT – Principais Diretrizes

1 Estratégia e Plano de Atividades para ENAT

1.1 Plano de Trabalho ENAT

1.2 Plano Estratégico ENAT

2. Atividades do ENAT

2.1 Atividades Nacionais Coordenadas ENAT

2.1.1 Curso de Treinamento para Coordenadores Nacionais do ENAT, 2008

2.1.2 Revisão do Anuário de Turismo Acessível (Artigo Anual)

2.1.3 Planos de Ação dos Coordenadores Nacionais para Turismo Acessível

3. Arrecadação de Fundos, Patrocínio e Recrutamento

3.1 Campanha de Financiamento e Arrecadação de Fundos

3.1.1 Planejamento, Coordenação e Execução das Ações do Fundo Internacional

3.1.2 Planejamento, Coordenação e Execução das Ações dos Fundos Nacionais (Coordenadores Nacionais)

3.2 Recrutamento

3.2.1 Recrutamento Internacional pela Secretaria do ENAT

3.2.2 Recrutamento Nacional pelos Coordenadores Nacionais do ENAT

3.2.3 Chamada Aberta para Novos Coordenadores

4. Publicidade do ENAT

4.1 Desenvolvimento do Portal do ENAT

4.1.1 Sites Regionais

4.1.2 Boletim Eletrônico

4.1.3 Centro de Recursos On-line

4.1.4 Lista de Imprensa e Releases para a Imprensa

4.2 Publicações Impressas do ENAT

4.2.1 Panfletos Publicitários

4.2.2 Código de Padrão de Boa Conduta do ENAT

4.2.3 Calendário de 2009 do ENAT (Competição de Foto de Turismo Acessível)

5. Programa de Eventos

5.1. Objetivos e a Formalização dos Procedimentos do Programa de Eventos

5.2. Workshops Internacionais de Treinamento em 2008 e 2009

5.3. Curso de Treinamento de Coordenadores Nacionais do ENAT

5.4. Workshops Nacionais

5.5. Congresso Internacional (previsto para setembro de 2009)

5.6. Participação do ENAT em Eventos organizados por Terceiros

6. Trabalhos de Grupo e Projetos

6.1. Grupo de Políticas

6.2. Documentação de Boas Práticas

6.3. Acordo com o organismo de padronização da Europa para Diretrizes para Turismo Acessível

6.4. Apoio a Negócios

6.4.1 Código de Conduta para Turismo Acessível

6.4.2 Grupo de Consultoria

6.5 Projetos Europeus

6.6 Competição de Lugares Acessíveis 2008 e 2009

Anexo 2

Legislação Referente à Pessoa com Deficiência

Leis

Lei 7.405 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 7853 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 8069 de 1990 - Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências.

Lei 8686 de 1993 - Dispõe sobre o reajustamento da pensão especial aos deficientes físicos portadores da Síndrome de Talidomida, instituída pela Lei nº 7.070, de 20 de dezembro de 1982.

Lei 8899 de 1994 - Concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.

Lei 8989 de 1995 - Dispõe sobre a Isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI, na aquisição de automóveis para utilização no transporte autônomo de passageiros, bem como por pessoas portadoras de deficiência física, e dá outras providências

Lei 10048 de 2000 - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.

Lei 10098 de 2000 - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências

Lei 10741 de 2003 - Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

Decretos

Decreto 3298 de 1999 - Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.

Decreto 3691 de 2000 - Regulamenta a Lei nº 8.899, de 29 de junho de 1994, que dispõe sobre o transporte de pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.

Decreto 5296 de 2004 - Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a

promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

Normas Técnicas

NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos

NBR 15320:2005 - Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário

Deliberação Normativa

Deliberação Normativa 429 de 2002 da EMBRATUR – Define parâmetros para o novo sistema de Classificação dos Meios de Hospedagem.

Anexo 3

Roteiros de Entrevistas

- Relate detalhadamente qual foi a cronologia dos principais procedimentos que o Município vem tomando para se tornar acessível ao público com deficiência.
- O Senhor considera que o município pode servir de exemplo para os demais por que motivos? Quais foram os principais fatores e elementos que contribuíram para os resultados que o município já alcançou?

Anexo 4

Folder Promocional

Projeto Socorro Acessível

parceria entre Prefeitura Municipal de Socorro, Ministério do Turismo e AVAPE, iniciada em julho de 2007. O objetivo do projeto é tornar o destino turístico acessível, adaptado, além de aumentar as condições de segurança para o tráfego de veículos e de pessoas com mobilidade reduzida, possibilitar a utilização, por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, do Centro Histórico e Comercial e aumentar o conforto e melhorar a acessibilidade para turistas e moradores na chegada a pousadas, hotéis, centro de esportes de aventura e aos principais pontos turísticos de nosso município.

O projeto incluiu obras de acessibilidade no Portal Colonial, no Portal Lions, no Mirante do Cristo, Centro de Eventos, Horta Municipal, adaptações no Centro Histórico e Comercial e implantação do conjunto de semáforos sonoros.

O decreto no. 5.267/2007 e a norma da ABNT 9050/2004 são utilizadas como parâmetros legais desse projeto. Obras já foram concluídas, outras estão em andamento e avanços no que diz respeito à participação da comunidade junto ao projeto já foram alcançados.



Há várias opções para se chegar a Socorro. A apenas 132 km de São Paulo e 110 km de Campinas, Socorro tem como vias de acesso a Fernão Dias, a Anhanguera e a Bandeirantes, para quem sai da capital paulista, e ainda a Dutra e a D. Pedro I, para quem sai das cidades do Vale do Paraíba e do Rio de Janeiro.

Como chegar - How to arrive - Como llegar



Saiba tudo sobre Socorro. Acesse já:

www.socorro.tur.br
www.cidadedesocorro.com.br
www.estanciademosocorro.com.br

55 19 3855-9600 - turismo@socorro.sp.gov.br

SOCORRO
 CAMINHOS DA NATUREZA

CAMTUP

**AVENTURA
 SECURA**

CIRCUITO DAS ÁGUAS

**TURISMO
 PRAIA**

Ministério do Turismo

IFPE

SEBRAE

SEBRAE

SEBRAE

"Combata a Exploração Sexual Infanto-Juvenil - Disque 100"



SOCORRO
 CAMINHOS DA NATUREZA

Locais que fazem parte do Projeto SOCORRO ACESSÍVEL

SOCORRO
CAMINHOS DA NATUREZA

Atividades de aventura para deficientes ou pessoas com mobilidade reduzida

	ACESSIBILIDADE	APRENDIZADO	ALTA PERFORMANCE	COORDENAÇÃO	COORDENAÇÃO VISUAL	COORDENAÇÃO AUDITIVA	PERICULOSIDADE	PERICULOSIDADE	ALTO RISCO							
PARAPLUISTAS	●	●	■	■	●	▲	●	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
TETRAPLUISTAS	●	●	●	●	▲	●	▲	●	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
DE VELA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DE ALUNDO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DE BARRICA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DE BARRICA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

■ Atividade que não pode ser realizada com segurança para este tipo de deficiência.

▲ Atividade que pode ser realizada com segurança para este tipo de deficiência.

● Atividade que apresenta condições de ser praticada com segurança para este tipo de deficiência.