



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO  
CURSO DE TURISMO

TONDERSON RIBEIRO NEVES

**TURISMO E ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO NOS EQUIPAMENTOS  
TURÍSTICOS NATALENSES, AQUÁRIO NATAL E FORTALEZA DOS  
REIS MAGOS COM BASE NA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE  
NORMAS TÉCNICAS (ABNT)**

Natal  
2013

Tonderson Ribeiro Neves

**TURISMO E ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO NOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS  
NATALENSES, AQUÁRIO NATAL E FORTALEZA DOS REIS MAGOS COM BASE  
NA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT)**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Coordenação de Graduação  
em Turismo da Universidade Federal do Rio  
Grande do Norte, como requisito parcial para  
a obtenção do título de Bacharel em  
Turismo.

Orientadora: M.Sc. Edilene Adelino Pequeno

Natal  
2013

Catálogo da Publicação na Fonte.  
UFRN / Biblioteca Setorial do CCSA

Neves, Tonderson Ribeiro.

Turismo e acessibilidade: um estudo nos equipamentos turísticos natalenses, Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos com base na Associação Brasileira de Normas Técnica (ABNT) / Tonderson Ribeiro Neves. - Natal, RN, 2013.

60f.: il.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. M. Sc. Edilene Adelino Pequeno.

Monografia (Graduação em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Turismo.

1. Turismo - Monografia. 2. Equipamentos turísticos - Acessibilidade - Monografia. 3. Lazer - Pessoas com deficiência - Monografia. I. Pequeno, Edilene Adelino. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/BS/CCSA

CDU 338.48

Tonderson Ribeiro Neves

NEVES, Tonderson Ribeiro. **Turismo e acessibilidade: Um estudo nos equipamentos turísticos natalenses, Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos com base na Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)**. 2013. (61)f. Monografia (Graduação em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN.

Natal, 10 de junho de 2013.

Banca Examinadora:

---

Profa.M.Sc. Edilene Adelino Pequeno  
Orientadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

---

Prof. M.Sc. Christiano Henrique da Silva Maranhão  
Examinador  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

---

Profa. M.Sc. Renata Paula Costa Trigueiro  
Examinadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Dedico este trabalho a todos que  
lutam por dias melhores.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao fim de mais uma batalha, é importante ressaltar que a vitória não foi conquistada de maneira solitária.

Primeiramente agradeço a minha mãe, Dona Graça Ribeiro, incansável lutadora e minha heroína.

A minha namorada, por sempre se fazer presente nos meus momentos de dificuldade, por me ajudar a encontrar forças nos momentos de fraqueza, e pelo grande apoio na construção desse trabalho. Obrigado por todo amor e atenção, meu anjo!

Aos amigos que fiz ao longo do curso: David, Jonas, Ivis, Raphael, e Wellington. Parceiros de “resenhas” e de treino nas barras fixas!

A minha orientadora, Edilene, pela paciência e atenção na produção desse trabalho.

E, por fim, a instituição UFRN por todo o aprendizado!

“Aquele que obtém uma vitória sobre outros é forte, mas aquele que obtém uma vitória sobre si próprio é ainda mais poderoso”.

(Lao Tsé)

NEVES, Tonderson Ribeiro. **Turismo e acessibilidade: Um estudo nos equipamentos turísticos natalenses, Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos com base na Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)**. 2013. (61)f. Monografia (Graduação em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN.

## RESUMO

As pessoas com deficiência enfrentam constantemente obstáculos no combate à exclusão social no turismo. A falta de acessibilidade na estrutura física de alguns equipamentos de turismo, bem como a falta de informação e qualidade no atendimento são algumas das barreiras que dificultam o direito de ir e vir com autonomia e dignidade das pessoas com deficiência. Os equipamentos de lazer possuem um importante papel na sociedade contemporânea, pois as pessoas necessitam fazer algo diferente de suas rotinas diárias e desfrutar de um período de descanso. Com base nesses fatos, o objetivo desse trabalho foi analisar dois importantes equipamentos de lazer de Natal/RN, o Aquário Natal e a Fortaleza dos Reis Magos, para verificar se os empreendimentos atendem aos padrões de estrutura física com base na ABNT NBR 9050:2004, averiguar a qualidade do serviço oferecido a esse público e verificar o conhecimento dos gestores a respeito da acessibilidade para pessoas com deficiência. Para isso, foi desenvolvida uma pesquisa de abordagem descritiva, exploratória, e qualitativa, onde através de uma visita técnica, o autor utilizou a observação participativa para a coleta dos dados e a aplicação de uma entrevista semi-estruturada com os gestores dos empreendimentos pesquisados. O resultado das análises revelou que ambos os equipamentos estudados não podem ser considerados como acessíveis por possuírem poucas características determinadas pelos padrões da ABNT. Mesmo assim, segundo os gestores, os equipamentos de turismo estudados recebem um público constante de pessoas com deficiência. Foi revelado também que um desses equipamentos, o Aquário Natal, possui planos de se tornar acessível.

Palavras-chave: Turismo. Lazer. Pessoas com Deficiência. Equipamentos de turismo. Acessibilidade.

NEVES, Tonderson Ribeiro. **Turismo e acessibilidade: Um estudo nos equipamentos turísticos natalenses, Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos com base na Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)**. 2013. (61)f. Monografia (Graduação em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN.

### **ABSTRACT**

People with disabilities constantly face serious obstacles in the fight against social exclusion in tourism. The lack of accessibility in the physical structure of some tourism facilities, as well as the lack of information and quality of service, are some of the barriers that hinder the right to come and go with autonomy and dignity of people with disabilities. Leisure activities play an important role in contemporary society, as people need to do something different from their daily routines, and enjoy a period of rest. Based on these facts, the aim of this study was to analyze two important leisure facilities of Natal/RN, the Aquário Natal and the Fortaleza dos Reis Magos, to verify if they are in accordance with the standards based on ABNT NBR 9050:2004, ascertain the quality of the service offered to the public, and verify the knowledge of their managers about accessibility for people with disabilities. To achieve this, it was developed a descriptive, exploratory, and qualitative research approach, where the author used, through a technical visit, participatory observation for data collection and the implementation of a semi-structures interview. The results of the analysis revealed that both tourism facilities can't be considered as accessible, by having only a few features determined by ABNT standards. Even so, according to the managers, the tourism facilities studies welcome a constant public of people with disabilities. It was also revealed that one of these facilities, the Aquário Natal, has plans to become accessible.

Key words: Tourism. Leisure. People with Disabilities. Tourism Facilities. Accessibility.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 01: Leis e Decretos.....	24
Quadro 02: ABNT NBR 9050.....	25
Quadro 03: Objetivos e questões.....	33
Figura 01: Símbolo Internacional de Acesso.....	34
Figura 02: Piso Tátil, rampas e escadas.....	36
Figura 03: Leitura em Braille.....	36
Figura 04: Vagas de estacionamento acessível.....	38
Figura 05: SIA representando banheiros acessíveis feminino e masculino, respectivamente.....	39
Figura 06: Lavatório acessível.....	39
Figura 07: Barras de apoio lateral e de fundo para bacia sanitária.....	40
Figura 08: Área de box para bacia sanitária com transferência lateral.....	41
Figura 09: Recepção Aquário e entrada.....	42
Figura 10: Corredores de acesso e aquários.....	42
Figura 11: Sala de palestras.....	43
Figura 12: Porta e banheiro Aquário.....	44
Figura 13: Piso tátil da fortaleza dos Reis Magos.....	45
Figura 14: Balcão de atendimento e rampa de acesso interno.....	45
Figura 15: Tablado e rampas de acesso às salas da Fortaleza.....	46
Figura 16: Estacionamento da Fortaleza.....	47
Figura 17: Banheiros acessíveis.....	48

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

dB – Decibéis

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais

MTur – Ministério do Turismo

OMT - Organização Mundial do Turismo

ONU – Organização das Nações Unidas

PCD's – Pessoas com deficiências

SIA – Símbolo Internacional de Acessibilidade

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
1.1 PROBLEMA.....	11
1.2 JUSTIFICATIVA.....	14
1.3 OBJETIVOS.....	16
<b>2. PRESUPOSTOS TEÓRICOS.....</b>	<b>18</b>
2.1 A RELAÇÃO ENTRE TURISMO E ACESSIBILIDADE.....	18
2.2 CARACTERIZAÇÃO DA DEFICIÊNCIA.....	20
2.3 LEIS E DECRETOS DE ACESSIBILIDADE NOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.....	22
2.4 A ACESSIBILIDADE NOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS DE NATAL.....	26
<b>3. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>28</b>
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	28
3.2 UNIDADE DE ANÁLISE.....	29
3.3 COLETA DE DADOS.....	30
3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS.....	33
<b>4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
4.1 PADRÕES DE ESTRUTURA FÍSICA DETERMINADOS PELA ABNT.....	34
4.2 AQUÁRIO NATAL.....	41
4.3 FORTALEZA DOS REIS MAGOS.....	44
4.4 QUALIDADE DO SERVIÇO OFERECIDO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO AQUÁRIO NATAL E NA FORTALEZA DOS REIS MAGOS.....	48
4.5 CONHECIMENTOS DOS GESTORES RESPONSÁVEIS POR CADA ESTABELECIMENTO SOBRE ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	51
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>53</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>55</b>
APÊNDICE A: Roteiro de Entrevista.....	58

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 PROBLEMA

Em uma época onde o mundo passa por diversas transformações devido ao processo de globalização, o Turismo vem se mostrando como um fenômeno emergente que possui a capacidade de gerar mudanças significantes nas mais diversas dimensões, como por exemplo, as de âmbito cultural, social, política, econômica e ambiental.

Existem várias descrições utilizadas para definir o que é Turismo. Segundo a Organização Mundial de Turismo (2003) o turismo engloba as atividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora de seu ambiente usual durante não mais do que um ano consecutivo, por prazer, negócios ou outros fins. Porém, ainda existem muitas discussões a respeito da escolha de um conceito que seja mais adequado para a definição dessa atividade.

Existem diversos fatores que podem ser considerados motivadores para o deslocamento dos turistas. Dentre eles, o lazer é reconhecido como um fator de grande influência, e durante essa atividade que envolve uma multiplicidade de serviços o turista acaba efetuando outras atividades como a utilização de equipamentos de hospedagem, transporte, agenciamento, entretenimento, alimentação, saúde, segurança pública, guias de turismo, dentre outros. Com isso, a atividade turística se torna complexa e ampla, pois se desenvolve diante de muitas etapas onde há interação com empresas e profissionais da área de serviços em geral. Alguns estudiosos expressam diferentes conceitos a respeito do que pode ser entendido pelo termo “lazer”. De acordo com Dumazedier (1980, p. 19), o lazer de uma maneira geral, pode ser entendido como:

Um conjunto de ocupações às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, seja para divertir-se, recrear-se e entreter-se, ou ainda para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais.

É importante para a sociedade contemporânea que haja essa “válvula de escape”, pois as pessoas necessitam de um período de descanso, de utilizar-se de seu tempo livre para fazer algo satisfatório e diferente do que está habituado no seu dia a dia, bem como das atividades rotineiras de trabalho, principalmente nos

centros urbanos, e o lazer é capaz de proporcionar esse desligamento do cotidiano. Dumazedier (1994, p. 38) ressalta ainda a importância da atividade turística no que tange ao lazer: “O turismo é um fenômeno histórico sem precedentes, na sua extensão e no seu sentido, é uma das invenções mais espetaculares do lazer da sociedade moderna”.

Levando em consideração esses fatores, é necessário que os equipamentos de lazer estejam preparados para satisfazer as expectativas da demanda turística com serviços de qualidade, incluindo também um importante fator: a estrutura física. A qualidade e variedade dos serviços, bem como da estrutura de um equipamento de lazer, são fatores que podem aumentar os índices de satisfação do consumidor turista. E dessa maneira o destino recebe críticas positivas, conseqüentemente ampliando seu valor atrativo e gerando um fluxo constante de novos visitantes.

Os equipamentos de turismo são caracterizados como equipamentos que devem ser destinados a programação turística em geral, podendo ser associados à hospedagem e também vinculados a atividades recreativas. O critério a ser utilizado na definição de que um equipamento é mesmo turístico é o da utilização ou não por parte dos turistas. Conforme Boullón (1991), será o tipo de usuário que definirá se um equipamento é turístico ou não. Além de algumas programações que são procedimento padrão em setores como o da hotelaria (recepção, hospedagem e alimentação), são executadas outras programações diversificadas que envolvem de maneira geral o lazer e a recreação. Tais equipamentos podem ser construídos com base nas características geográficas naturais do local, ou também assumir um vínculo com o contexto histórico e cultural.

O presente trabalho visa analisar dois importantes equipamentos turísticos que são utilizados como meio de lazer e recreação localizados em Natal-RN: o Aquário Natal e a Fortaleza dos Reis Magos, e sua preparação para atender as necessidades adaptativas de pessoas com deficiências.

De acordo com o artigo 6º da Constituição Federal brasileira, o lazer é um direito social de todos. Existem alguns grupos que, devido a fatores diversos, não podem desfrutar do lazer e para combater esse cenário desigual existe a inclusão social. A inclusão social consiste no desenvolvimento de ações que se propõem a oferecer oportunidades para pessoas desfavorecidas, tais ações geralmente estão

relacionadas ao nível educacional, classe social, idosos, minorias raciais, e etc. Outro grupo que faz parte do raio de ação da inclusão social é o das pessoas com deficiência, que é o foco dessa pesquisa.

O termo acessibilidade pode ser contextualizado em um vasto leque de situações específicas (educação, saúde, informação, e etc.), porém a acessibilidade abordada no presente estudo é voltada à disponibilidade de utilização, à eliminação de barreiras arquitetônicas e de comunicação, à facilitação da interação de uma pessoa com deficiência no ambiente dos dois equipamentos de lazer aqui estudados, ou seja, fatores voltados para que pessoas com deficiências, ou mobilidade reduzida, possam participar, com segurança e autonomia, total ou assistida, de atividades que incluem o uso de produtos, equipamentos, e informação, bem como permitir o uso destes por todas as parcelas da população.

Esse é um tema que possui significativa relevância diante do cenário da sociedade atual, gerando discussões em diversos aspectos. Um dos maiores focos dessas discussões gira em torno da preparação, tanto estrutural como no atendimento especial, na recepção e acompanhamento desse nicho do mercado.

No Brasil, de acordo com o Censo 2000, 24,5 milhões de pessoas disseram ter alguma deficiência (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2000), onde o percentual abrangia em torno de 14,3% da população. Já o Censo 2010 mostrou um aumento considerável nesse índice, o percentual de pessoas que disseram possuir alguma deficiência foi de 45,6 milhões de pessoas, ou seja, atingindo um percentual de 23,9% (IBGE, 2010). No Censo, foi pesquisada a existência dos seguintes tipos de deficiência permanente: visual, auditiva e motora, de acordo com o seu grau de severidade, e, também, mental ou intelectual. Esse grupo é composto por pessoas que desejam realizar as mesmas atividades comumente exercidas no cenário do turismo em geral, mas para isso necessitam de adaptações e acompanhamento de profissionais qualificados.

Existe um órgão que é responsável pela normalização técnica no Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Fundada em 1940, a ABNT é uma entidade privada, sem fins lucrativos, e que estabelece leis, regras e diretrizes destinadas a uso comum. Essa organização é responsável, entre outras, pelas normas que os estabelecimentos têm que cumprir para atender satisfatoriamente o público de pessoas com deficiência. Com a inserção desse público diferenciado no

cenário turístico de Natal, é interessante incrementar o turismo de sol e mar com opções que envolvam cultura, cidadania e inclusão.

Diante do exposto tem-se como questão problema: quais as características favoráveis, de estrutura e serviços, que proporcionam a integração de pessoas com deficiência nos equipamentos turísticos, Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos, segundo as normas estabelecidas pela ABNT?

## 1.2 JUSTIFICATIVA

O turismo é um importante fenômeno para a geração de emprego e renda. No entanto, não se resume apenas a isso, pois, se for realizado de uma maneira planejada e sustentável, também é responsável por ampliar a valorização da imagem de um destino, motivar a responsabilidade em torno da preservação ambiental e cultural, aumentar a qualidade de vida da população, promover o intercâmbio cultural e a inclusão social, entre outros.

Diante desse quadro que envolve ainda fatores como conscientização, cidadania e sustentabilidade, existe uma modalidade turística chamada de Turismo Social. “Turismo Social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão”. (Marcos Conceituais – MTur, 2006 p. 6) O sentido humanístico é a fundamentação do Turismo Social, e sua função diante da sociedade é o foco na efetivação de condições que possam viabilizar o exercício da cidadania. Com ideais que se baseiam na igualdade de direitos e deveres, são necessários estudos que tenham o propósito de averiguar a qualidade do serviço oferecido às pessoas com deficiência, bem como observar se as estruturas físicas atendem aos padrões previstos em lei.

Esse nicho de mercado já apresenta um constante crescimento, e por esta razão são importantes estudos analíticos para que haja uma maior reflexão e conseqüentemente atitudes que proporcionem um atendimento satisfatório a todos. Outro aspecto relevante a esse tema é a previsão de que haja um aumento geral na demanda turística durante o período que envolve a Copa de 2014, onde Natal será uma das sedes dos jogos. O Ministério do Turismo também possui projetos voltados

a esse público, como o macroprograma de “Qualificação dos Equipamentos e Serviços Turísticos”, que, dentre outros objetivos, visa garantir a acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência em todos os equipamentos e serviços turísticos do país.

Este estudo pode ser considerado importante, pois, apesar de já existirem diversos outros estudos com temas relacionados, como por exemplo:

-“Turismo e acessibilidade: uma análise em equipamentos turísticos de Natal/RN”. BEZERRA, Ana L. C. – Natal, 2012 (onde a autora analisou a acessibilidade em cinco locais, dentre eles o Aeroporto Internacional Augusto Severo);

-“Perspectiva das Pessoas com Deficiência: Um estudo com foco em três dos melhores restaurantes de Natal”. SILVA, Carliane I. – Natal, 2011 (nesse estudo, a autora avaliou se os equipamentos estavam aptos a oferecer produtos e serviços para pessoas com deficiência diante da perspectiva dos mesmos);

-“Acessibilidade de pessoas com deficiência física nas pousadas e hotéis pousadas em Natal/RN”. NASCIMENTO, David L. S. do – Natal, 2012 (o autor utilizou como parâmetro de avaliação a perspectiva dos gestores para descrever a acessibilidade de pessoas com deficiência em seus equipamentos de hospedagem);

-“Acessibilidade no Turismo”. ALBUQUERQUE, Judithe da C. L. – Natal, 2012 (onde a autora teve como objetivo contribuir com o processo de inclusão de pessoas com deficiência e debater como promover o turismo acessível). Mesmo com esses estudos citados sendo voltados ao turismo social e à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência, ainda são escassas as pesquisas com foco nos equipamentos turísticos aqui abordados.

Os equipamentos Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos foram escolhidos, pois o autor considera que ambos possuem identificação com a cidade, visto que o primeiro além de expor uma grande diversidade de espécies de animais, também procura desempenhar um papel de responsabilidade social e preservação do meio ambiente no local, onde existem casos em que alguns moradores de localidades próximas participam dessa conscientização entregando animais silvestres diretamente aos cuidados dos profissionais do Aquário; e o segundo representa uma atração cultural diretamente relacionada ao contexto do início da

formação histórica do estado do Rio Grande do Norte. Com isso, ambos podem ser muito bem aproveitados como uma forma de entretenimento para valorizar ainda mais os roteiros turísticos. A nível pessoal, uma das razões para a escolha desse tema se dá pelo fato de o autor ter amigos que se sentem impedidos de realizar algumas atividades turísticas devido às limitações impostas pela deficiência física.

Outro motivo desses empreendimentos terem sido escolhidos, é o fato deles serem frequentados por muitos turistas, pois estão dentro do roteiro, city tour, realizado por muitas agencias e por turistas independentes. Assim sendo, um estudo com essas características pode ser utilizado como mais um material de pesquisa, juntamente com outros estudos focados no mesmo tema e em outros equipamentos, para contribuir na produção de uma base de dados que possa vir a ser utilizada para melhorar a qualidade do Turismo promovido em Natal/RN, e também para a conscientização e valorização dos direitos dos cidadãos com deficiência contribuindo assim para o desenvolvimento, e dessa maneira agregar mais valor ao destino turístico em questão.

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo Geral

Avaliar se, de acordo com os padrões determinados pelas normas da ABNT NBR 9050:2004, os equipamentos de turismo e lazer Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos, localizados em Natal/RN disponibilizam estrutura favorável e serviços que proporcionam a integração das pessoas com deficiência.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Verificar se os empreendimentos atendem aos padrões de estrutura física determinados pela ABNT;
- b) Averiguar a qualidade do serviço oferecido a esse público no Aquário Natal e na Fortaleza dos Reis Magos a partir da percepção dos gestores;
- c) Verificar os conhecimentos dos gestores responsáveis por cada estabelecimento sobre o tema trabalhado.

## 2 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

### 2.1 A RELAÇÃO ENTRE TURISMO E ACESSIBILIDADE

Para que haja um desenvolvimento da atividade turística com equilíbrio, existe um conjunto composto por cinco elementos: atrativo, infraestrutura, serviços, comunidade e turista (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009). Tais elementos são fundamentais em um ambiente onde se dá a atividade turística, e a ausência de qualquer um dos elementos citados anteriormente é capaz de prejudicar o equilíbrio. Quando os elementos da atividade turística atuam em harmonia, são gerados benefícios para a estrutura que envolve o turismo sustentável, econômico, social, e etc. As pessoas com deficiência representam uma parte ativa dessa atmosfera, seja utilizando-se dos serviços, como um membro da comunidade, ou ainda como consumidor turista.

Essa junção que inclui a participação das pessoas com deficiência na atividade turística faz parte do Turismo Social, uma iniciativa recente que de acordo com o Ministério do Turismo (2006, p. 6) “é a forma de conduzir e praticar a atividade turística, promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade, e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão”. O Turismo Social, no contexto das pessoas com deficiência, apresenta-se como uma forma de promover o bem estar, garantindo a igualdade de direitos e condições, de modo a não impedir, negar, limitar ou condicionar o acesso aos bens, equipamentos, atrativos e serviços turísticos.

Baseando-se no conceito dado pelo MTur sobre Turismo Social, é perceptível que existe mais uma classificação dentro desse mesmo segmento: o Turismo Acessível, que de acordo com a abordagem de Ferrés (2006) tem como conceito, uma iniciativa que visa incluir a maior parte possível da população naquelas atividades consideradas genericamente de turismo e/ou lazer (que pode ser turismo cultural: bibliotecas, museus, galerias, exposições, teatros; turismo de negócios: conferências, universidades; e também atividades de lazer e tempo livre: viagens, passeios naturais, visitas a áreas de preservação, esportes, gastronomia, entre outros).

Nesse estudo, é considerado como acessível o local que possibilita sem a ocorrência de dificuldades, o acesso e deslocamento de pessoas com deficiência, sem a necessidade do auxílio de terceiros (a menos que em sua rotina natural no dia a dia essas pessoas necessitem de auxílio de terceiros). De acordo com Sasaki (1997, p.41), a inclusão social é o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir as pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas pessoas se preparam para assumir seus papéis na sociedade.

Portanto, pode-se afirmar que acessibilidade e inclusão social estão diretamente ligadas. Tal informação torna-se mais efetiva baseando-se na afirmação de Cerignoni (2005, p. 62), onde o mesmo explica que:

Para haver efetiva inclusão social é primordial a acessibilidade, que significa a possibilidade de utilizar, com segurança e autonomia, os espaços mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e meios de comunicação, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Em julho de 2003 houve, na Espanha, a realização do *Congresso Ocio, Inclusión y Discapacidad* que foi considerado um marco para a temática da acessibilidade. A importância deste evento é tanta que 2003 foi considerado o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência. Durante esse evento, esteve em questão o *Manifiesto por um Ocio Inclusivo* de onde vale salientar um trecho do Artigo 15 que afirma “No âmbito do turismo, devem ser garantidas as condições de acessibilidade global das infraestruturas e espaços turísticos e impulsionar a possibilidade real para que todas as pessoas participem das ofertas de diversos turismo temáticos.”

Além da qualidade no serviço oferecido para esse público específico (em termos de infraestrutura e preparação para o atendimento diferenciado), é importante uma maior participação do poder público. Segundo Moreira (2010, p.64), a acessibilidade no turismo:

[...] é uma responsabilidade que não cabe apenas a entidades ligadas ao atendimento direto, mas estende-se também aos órgãos públicos, que devem considerar em suas estratégias políticas, a forma como poderiam tornar viável a inclusão da pessoa com deficiência. Muitos lugares que se dizem acessíveis na verdade não são, pois suas adaptações não são eficientes.

Portanto, existe a necessidade de agregar os papéis da sociedade, da própria pessoa com deficiência para que a mesma tenha conhecimento dos seus direitos e possa exigí-los, da iniciativa privada, e do poder público atuando como um instrumento de planejamento e gestão.

## 2.2 CARACTERIZAÇÃO DA DEFICIÊNCIA

Pessoas com deficiência são definidas, segundo o Decreto Federal n.º 914/1993, Art. 3º como “aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anormalidades de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividades, dentro do padrão considerado normal para o ser humano” (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1993). Ou ainda, segundo o Ministério da Justiça, como “aquela que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de algum tipo de atividade” (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009). Existem deficiências como: física, visual, auditiva, mental, múltipla e reduzida. Segue abaixo uma breve caracterização das deficiências citadas:

### A) Deficiência Física

Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (MINISTERIO DAS CIDADES, 2004).

### B) Deficiência Visual

Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores (MINISTERIO DAS CIDADES, 2004). A falta de visão dessas pessoas ainda é dividida em cegueira parcial e total (INSTITUTO DOS CEGOS DE NATAL, 2008).

### C) Deficiência Auditiva

Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz (MINISTERIO DAS CIDADES, 2004). O Decreto n.º. 5.626/2005 considera pessoa

surda aquela que, pela perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando-se principalmente pela Língua Brasileira de Sinais – Libras (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 2005).

#### D) Deficiência Mental

Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho (BRASIL, 2006).

#### E) Deficiência Múltipla

As pessoas portadoras de deficiência múltipla são aquelas afetadas em duas ou mais áreas, caracterizando uma associação entre diferentes deficiências, de ordem física, sensorial, mental, emocional, ou de comportamento social, com possibilidades bastante amplas de combinações. Porém, não é apenas o somatório de tais alterações que será um fator determinante a caracterizar a múltipla deficiência, mas também o nível de desenvolvimento e as possibilidades funcionais de comunicação e interação social.

#### F) Mobilidade Reduzida

De acordo com o Decreto nº 5296, considera-se como pessoa com mobilidade reduzida, aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção. Aplica-se, ainda, às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. A NBR 9050:2004 entende por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso e a gestante (BRASIL, 2006).

A partir das descrições realizadas nos tópicos anteriores, torna-se possível ter uma base de conhecimento maior a respeito da caracterização, e também das limitações de cada uma das deficiências citadas.

## 2.3 LEIS E DECRETOS DE ACESSIBILIDADE NOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS

A palavra lei é procedente do Latim “*lex*” que significa “regra/norma”, e é estabelecida por um poder soberano com a finalidade de regular a conduta social e impor sanções a quem não as cumpre. As leis têm como função controlar comportamentos e ações dos indivíduos baseando-se nos princípios adotados por uma sociedade.

Tomando como base a aplicação da legislação e das normas de acessibilidade determinadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, durante o desenvolvimento do presente estudo, serão observadas: a Lei nº. 10.048, que dá prioridade de atendimento e outras providências a pessoas com deficiência, idosos cuja idade seja igual ou superior a 60 (sessenta) anos, bem como a gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo; a Lei nº 10.098, que de uma maneira geral estabelece normas e critérios básicos para promover a acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com a supressão de barreiras e obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção de edifícios e nos meios de transporte e comunicação; o Decreto nº. 5.296, responsável por regulamentar as Leis 10.048 e 10.098; a NBR 9050, responsável pelo estabelecimento de critérios e parâmetros técnicos relacionados às condições de acessibilidade que devem ser observados desde o projeto e durante os processos de construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Tendo em vista que o processo de inclusão social envolve o pressuposto de que seja construída uma sociedade mais igualitária a todos, evitando assim que uma parcela desfavorecida da população seja privada de seus direitos. Alguns dos fatores que tornam mais difícil e, por vezes, até mesmo impedem o acesso e a utilização de todos os cidadãos, são chamados de barreiras que podem ser divididas em arquitetônicas (barreiras de ordem física, nos ambientes externo e interno do equipamento), barreiras na comunicação (de ordem interpessoal, escrita e digital), barreiras atitudinais (falta de conscientização comunitária, com preconceito, criação de estereótipos e discriminação), barreiras metodológicas (métodos e técnicas de estudo, bem como treinamento profissional) e programáticas (são barreiras no contexto das políticas públicas, regulamentos e normas).

A Lei nº 10.098, responsável pelo estabelecimento de normas gerais e critérios básicos para a promoção de acessibilidade das pessoas com deficiência, define acessibilidade em seu artigo 2º como:

I – acessibilidade: posição 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 pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida.

É importante ressaltar que, no parágrafo III, essa lei reforça uma definição de como uma pessoa pode ser considerada portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida: “a que temporária ou permanentemente tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo”.

Sob o regimento dessa mesma lei, no Art. 11, é observada a importância da acessibilidade em edifícios públicos ou privados que serão de uso coletivo: “A construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida”. Tal artigo enfatiza requisitos para o estacionamento com vagas reservadas próximas aos acessos de circulação de pedestres, também para que ao menos um dos acessos ao interior seja livre de barreiras e obstáculos que dificultem a acessibilidade de pessoas com deficiência, e ao menos um banheiro acessível com a distribuição de seus equipamentos e acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência.

No Quadro 1, podem ser visualizadas algumas leis e decretos estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que merecem destaque no tema abordado, pois são responsáveis pela normatização de critérios e parâmetros técnicos que visam proporcionar a utilização do ambiente, de maneira segura e autônoma, para a maior quantidade possível de pessoas, independentemente de limitação de mobilidade ou percepção.

QUADRO 1: LEIS E DECRETOS

LEIS E DECRETOS	ABORDAGEM
a) Lei nº. 10.048, de 08 de novembro de 2000	Dá prioridade de atendimento às pessoas que específica, e dá outras providências;

<b>b) Lei nº. 10.098, de 19 de dezembro de 2000</b>	Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
<b>c) Lei nº. 11.126, de 27 de junho de 2005</b>	Dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia;
<b>d) Decreto nº. 5.626, de 22 de dezembro de 2005</b>	Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000;
<b>e) Decreto nº. 5.296, de 02 de dezembro de 2004</b>	Regulamenta a Lei nº 10.048/2000, que dá prioridade e atendimento às pessoas e a Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
<b>f) Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006</b>	Regulamenta a Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências;

Fonte: Manual de Orientações, 2006.

De uma maneira geral, as leis e decretos apresentados no Quadro 1 tratam da promoção de alguns dos direitos das pessoas com deficiência e preveem a acessibilidade ao meio físico, à informação, à comunicação e ao transporte.

Normas são documentos estabelecidos por um consenso e aprovados por um organismo reconhecido, que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto. ABNT NBR é a sigla que

representa uma Norma Brasileira aprovada pela ABNT, de caráter voluntário e fundamentada no consenso da sociedade. Tal norma passa a ser obrigatória a partir do momento em que essa condição é estabelecida pelo poder público. No Quadro 2 estão algumas Normas Brasileiras aprovadas pela ABNT, relacionadas à questão da acessibilidade de pessoas com deficiência.

QUADRO 2: NORMAS DA ABNT

NORMAS	ABORDAGEM
a) NBR 9050:2004	Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos;
b) NBR 14022:1998	Acessibilidade à pessoa com deficiência em ônibus e trólebus, para atendimento urbano e intermunicipal;
c) NBR 14273:1999	Acessibilidade da pessoa com deficiência no transporte aéreo comercial;
d) NBR 13994:2000	Elevadores de passageiros - elevadores para transporte de pessoa com deficiência;
e) NBR 15320:2005	Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário;
f) NBR 14021:2005	Transporte - Acessibilidade no sistema de trem urbano e metropolitano;
g) NBR 15250:2005	Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário.
h) NBR 15290:2005	Acessibilidade em comunicação na televisão.

Fonte: Manual de Orientações, 2006.

Tais normas presentes no Quadro 2 são importantes para a implementação de mudanças que tornem possível a eliminação das diversas barreiras que limitam a interação das pessoas com deficiência em um determinado ambiente. Possibilitando assim, uma maior facilidade de integração com a sociedade.

## 2.4 A ACESSIBILIDADE NOS EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS DE NATAL

Diante do cenário da acessibilidade em Natal, faz-se necessário o desenvolvimento de pesquisas que envolvam esse tema. Com isso, será possível se basear em dados concretos para estimular debates e discussões a respeito da efetividade da legislação, para que passe a haver um contexto positivo. Alguns dos trabalhos aos quais o autor teve acesso forneceram dados importantes, em diferentes aspectos, a respeito da acessibilidade para pessoas com deficiência em Natal/RN.

Nascimento (2012) desenvolveu um estudo com foco em pousadas e hotéis-pousadas localizadas nas proximidades do calçadão da praia de Ponta Negra, analisando a estrutura dos estabelecimentos e também a existência de planos e ações voltadas à melhoria da acessibilidade para pessoas com deficiência. Como resultado, o autor relatou que os gestores possuem apenas um mínimo conhecimento sobre o tema, e que nenhuma das pousadas e hotéis-pousadas possuía um suporte acessível de qualidade que pudesse ser considerado apto para receber pessoas com deficiência, e que não havia treinamento para atendimento diferenciado, mesmo com os gestores considerando a relevância desse treinamento. E também que apenas um dos estabelecimentos abordados na pesquisa possuía um plano voltado à melhoria da acessibilidade. É importante ressaltar também a queixa dos gerentes abordados a respeito da falta da ação de apoio do poder público para auxiliar na questão da infraestrutura de acesso, fato que hoje pode ser percebido de maneira mais exposta com a danificação do calçadão de Ponta Negra em alguns trechos.

A pesquisa realizada por Bezerra (2012) consistiu na verificação de alguns importantes equipamentos turísticos na cidade de Natal/RN que recebem um considerável fluxo turístico diário. Novamente pôde ser constatada a incapacidade, em todos os cinco equipamentos estudados, de receber o público formado por pessoas com deficiência. As únicas facilidades encontradas foram destinadas aos cadeirantes e pessoas com mobilidade física reduzida, porém foi enfatizada a ausência de mão de obra qualificada e de sinalizações. A autora ressaltou que os resultados negativos não foram surpreendentes, pois, apesar de existirem diversas leis destinadas à inclusão de pessoas com deficiência tanto a nível nacional quanto a nível mundial, as mesmas não são aplicadas de maneira devida.

Para Silva (2011), a pesquisa realizada consistiu em um resultado que pode ser considerado positivo, visto que as expectativas eram inferiores aos resultados finais. Essa pesquisa consistiu em analisar, no contexto do turismo inclusivo, se três importantes empreendimentos gastronômicos de Natal/RN estavam aptos a oferecer produtos, estrutura física, e serviços satisfatórios de acordo com a percepção do público de pessoas com deficiência. Pôde ser constatado nessa pesquisa que, mesmo com algumas falhas na parte arquitetônica da construção e com falhas ainda maiores relacionadas ao atendimento dos funcionários para com esse público, a pesquisadora, auxiliada por um grupo composto por pessoas com deficiência que participou da pesquisa, pôde concluir que esses empreendimentos gastronômicos foram capazes de trazer um sentimento de satisfação e até mesmo superação da expectativa.

Em um balanço analítico das três pesquisas citadas, é perceptível que a qualidade oferecida (abrangendo principalmente a estrutura física e o atendimento prestado) está aquém do que o público de pessoas com deficiência necessita. Mesmo que em alguns casos o serviço possa ser considerado satisfatório, existe carência na qualificação dos profissionais responsáveis pelo contato direto com o público, na sinalização e infraestrutura dos equipamentos estudados e até mesmo foi relatada a falta de assistência do poder público, que também é importante nesse contexto.

### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1 TIPO DE PESQUISA

Segundo Chizzotti *apud* Britto (2005), a metodologia científica ensina um caminho para chegar a um fim científico. Ela corresponde a um conjunto de procedimentos a serem utilizados na obtenção do conhecimento. É a aplicação do método através de técnicas que garantem a legitimidade do saber obtido. A metodologia deve ser escolhida com base no objeto de estudo, nas informações a serem extraídas, e na abordagem que será aplicada. Por esta razão, o pesquisador precisa utilizar métodos cientificamente aceitos e assim desenvolver um trabalho com qualidade, que seja capaz de imprimir confiança e aquisição do conhecimento científico por parte do leitor.

Gil (1996) indica que o estudo pode ser caracterizado quanto aos objetivos, a forma de abordagem e aos procedimentos técnicos. Lakatos e Marconi (1987) reforçam que a pesquisa pode ser considerada um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento técnico ou científico, e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdade parciais. Ou seja, além do conhecimento construído durante a pesquisa científica é necessário que o autor desenvolva uma postura crítica baseada na compreensão e interpretação do tema estudado.

Para a realização do presente estudo, foi utilizada a pesquisa descritiva exploratória e qualitativa. Com isso, foi realizado um levantamento bibliográfico, com a finalidade de viabilizar a compreensão da acessibilidade. Também foram realizadas entrevistas com os gestores para assimilar o conhecimento adquirido por eles através de experiências práticas. A pesquisa exploratória também é capaz de esclarecer e até mesmo modificar conceitos e ideias, estimulando o desenvolvimento de abordagens posteriores do mesmo tema. Além da interação direta com o objeto de pesquisa (ambiente e gestores), o método qualitativo implica na interpretação e na atribuição de significados aos resultados obtidos.

De acordo com Dencker (1998), a pesquisa qualitativa visa a observação dos fenômenos sociais, de maneira intensiva, a qual implica a participação do pesquisador no universo de ocorrência desses fenômenos. Chizzotti (2000)

complementa dizendo esse tipo de pesquisa fundamenta-se em dados coligidos nas interações interpessoais, na co-participação das situações dos informantes, analisadas a partir da significação que estes dão aos seus atos. O pesquisador participa, compreende e interpreta.

A pesquisa qualitativa foi adotada para o presente estudo com a finalidade de avaliar a qualidade do serviço oferecido pelos equipamentos de turismo e lazer Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos, e observar se os mesmos disponibilizam estrutura favorável e serviços que proporcionam a integração das pessoas com deficiência, de acordo com os padrões determinados pelas normas da ABNT.

Chizzotti (2005) afirma também que a abordagem qualitativa parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real, o sujeito observador e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito.

A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave. (Lakatos et al, 1986)

De acordo com Dencker (1998) os estudos exploratórios compreendem, além do levantamento das fontes secundárias, o estudo de casos selecionados e a observação informal. Tal pesquisa pode se utilizar de levantamentos bibliográficos, pesquisas em web sites e meios relacionados, entrevistas com profissionais da área, bem como visitas às instituições, empresas, entre outros.

### 3.2 UNIDADE DE ANÁLISE

Para essa pesquisa, foram escolhidos dois equipamentos de turismo e lazer, que serão descritos logo adiante, um dos motivos dos empreendimentos terem sido escolhidos, é o fato deles serem frequentados por muitos turistas, pois estão dentro do roteiro, city tour, realizado por muitas agencias e por turistas independentes.

O Aquário Natal é localizado na Redinha Nova, e funciona regularmente desde 1999, tem como principais objetivos proporcionar lazer, cuidar e reabilitar os

animais. O principal serviço oferecido por esse equipamento é a visita guiada por estudantes universitários a aquários e terrários onde possuem animais em exposição. O acompanhamento dos guias é opcional, porém é considerado pelos proprietários como um diferencial no atendimento ao público. Também são realizadas palestras de educação ambiental, geralmente para grupos de escolas e universidades quando fazem uma visita programada. O setor de atendimento dispõe de guias que falam inglês e espanhol. O Aquário não tem um público alvo específico, portanto seus visitantes são diversificados quanto a classe social, faixa etária e origem.

Fortaleza dos Reis Magos: foi fundada em 25 de dezembro de 1599 e localiza-se no fim da Praia do Meio, na chamada Praia do Forte. Possui esse nome, pois sua construção foi concluída em 6 de janeiro de 1598, cuja data é reconhecida como Dia de Reis, feriado municipal em Natal. Palco de diversas batalhas, a Fortaleza foi construída em local estratégico, às margens do Rio Potengi e do Oceano Atlântico, e seu formato de estrela possibilitava que ela abrigasse canhões em suas cinco pontas para facilitar a defesa de ataques que viessem de todas as direções. Atualmente a Fortaleza é caracterizada como um museu, possibilitando o acesso dos turistas ao marco do descobrimento do Brasil e também aos alojamentos, prisões, aos canhões e ainda a uma capela com poço e água doce.

Em ambos os equipamentos houve colaboração dos gestores em participar da entrevista e em permitir que fossem coletados os dados referentes à estrutura.

### 3.3 COLETA DE DADOS

A princípio, pretendia-se também entrevistar o público de pessoas com deficiências (PCD's), porém era necessário um tempo maior. Para realização desse estudo foram necessárias duas etapas, uma bibliográfica e outra de campo, esta por sua vez dividida em duas fases. Na primeira etapa, foi feito um levantamento bibliográfico procurando identificar alguns dos principais autores como Ferrés (2006), Sasaki (2003), Cerignoni (2005), e Moreira (2008), bem como estudos sobre o tema.

Na primeira fase da segunda etapa, o pesquisador fez uma visita técnica aos dois equipamentos estudados e trabalhou com a metodologia de observação participante, onde o mesmo analisou o serviço e o produto oferecidos sob um olhar crítico, levando em consideração as limitações das pessoas com deficiência. E também verificou, com base nos padrões da ABNT NBR 9050:2004, se a estrutura física estava de acordo com as medidas correspondentes à acessibilidade.

A observação caracteriza-se pela utilização dos sentidos humanos na obtenção de determinados aspectos da realidade, ela também possibilita entender como e porque os processos são realizados e oportuniza a identificação de problemas para serem propostas melhorias (JUNG, 2009).

A observação participante é feita através do contato direto do pesquisador com o fato observado, com a finalidade de captar as ações dos atores em seu próprio contexto. De acordo com Chizzotti (1995, p. 52) as pesquisas qualitativas são aquelas que “se fundamentam em dados coletados em interações interpessoais, na co-participação das situações dos informantes, analisadas a partir do significado que estes dão aos seus atos. O pesquisador participa, compreende e interpreta”.

Na segunda fase da segunda etapa foi aplicada individualmente a um gestor de cada um dos equipamentos estudados uma entrevista semi-estruturada, conforme apêndice A, com a finalidade de verificar o que os mesmos conhecem a respeito da acessibilidade para pessoas com deficiência, suas experiências pessoais, bem como suas opiniões a respeito das condições atuais de acessibilidade de seus equipamentos e projetos para melhoria dessa estrutura.

A entrevista é um diálogo preparado com a finalidade de se chegar a objetivos definidos, onde essa técnica permite uma relação estreita entre o pesquisador que deseja colher as informações sobre um determinado fato e a pessoas que detém a informação desejada. A entrevista semi-estruturada possui um caráter mais aberto, pois o entrevistado responde as perguntas com a liberdade de utilizar-se da sua própria concepção, mas sem fugir do foco principal que deve ser estabelecido pelo entrevistador. Para Gil (1999, p.120), o entrevistador permite ao entrevistado falar livremente sobre o assunto, mas, quando este se desvia do tema original, esforça-se para a sua retomada.

Ambas as fases foram realizadas em uma sexta-feira, 10 de maio de 2013. O primeiro equipamento visitado foi o Aquário Natal, por volta das 09:30hrs da manhã. Houveram tentativas de contato através de email, para formalizar um agendamento da visita técnica em data e horário convenientes ao gestor, porém não foi obtido retorno. Diante da situação, o pesquisador resolveu ir pessoalmente ao Aquário para solicitar pessoalmente a permissão para realizar a visita técnica. Antes de realizar a análise da estrutura do Aquário, o pesquisador identificou-se e esclareceu a finalidade da pesquisa. Foi bem recebido por uma secretária que entrou em contato com o gestor que, por sua vez concedeu permissão para que o pesquisador pudesse realizar a visita técnica e analisar livremente as características do Aquário. Ao fim da verificação na estrutura, o pesquisador dirigiu-se à recepção onde o gestor já estava aguardando de maneira receptiva. Em seguida, foi aplicada a entrevista semi-estruturada com total colaboração do gestor.

O segundo equipamento visitado pelo pesquisador foi a Fortaleza dos Reis Magos. A visita ocorreu por volta das 12h30, onde o pesquisador identificou-se na recepção da Fortaleza e explicou do que se tratava a visita. O gestor responsável permitiu que fosse realizada a análise da estrutura do equipamento e se prontificou para responder a entrevista no fim da vistoria. O gestor inclusive acompanhou o pesquisador durante alguns trechos da análise, fornecendo algumas informações e questionando mais a respeito da finalidade dessa pesquisa. Cooperou diretamente na abertura do banheiro reservado às pessoas com deficiência, que se encontrava trancado. Ao fim da visita, o gestor acompanhou o pesquisador até uma área próxima da recepção, onde se encontravam alguns guias e disse que a entrevista poderia ser realizada ali mesmo. Durante a aplicação da entrevista semi-estruturada, o gestor solicitou a participação dos guias em algumas questões.

O desenvolvimento das questões apresentadas na entrevista foi baseado nos objetivos “b” e “c” da pesquisa. Essa relação pode ser distribuída conforme a tabela a seguir:

QUADRO 3: OBJETIVOS E QUESTÕES

OBJETIVOS	QUESTÕES DA ENTREVISTA <sup>1</sup>
b) Averiguar a qualidade do serviço oferecido a esse público no Aquário Natal e na Fortaleza dos Reis Magos;	02; 04-07; e 09.
c) Verificar os conhecimentos dos gestores responsáveis por cada estabelecimento sobre o tema trabalhado.	01; 03; e 08

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Para atingir os resultados esperados no objetivo “a”, o pesquisador verificou, com o auxílio de uma fita métrica, as medidas principais medidas da estrutura do equipamento e verificou a presença das sinalizações específicas. A entrevista foi realizada verbalmente, e o pesquisador escreveu as respostas obtidas.

### 3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS

Para analisar o objetivo “a”, verificar se os empreendimentos atendiam aos padrões de estrutura física determinados pela ABNT, o pesquisador utilizou como base a NBR 9050:2004 da ABNT, e uma cartilha cujo título é: “Turismo Acessível Pernambuco sem barreiras”, onde a mesma fornece os dados principais da NBR 9050 como um material de apoio para que os integrantes da cadeia produtiva do turismo possam tomar conhecimento do que é necessário para tornar um destino turístico acessível.

Através do método de observação, da análise da estrutura e principalmente da aplicação da entrevista semi-estruturada, o pesquisador foi capaz de ordenar e interpretar os resultados obtidos para averiguar a qualidade do serviço oferecido ao público de pessoas com deficiência no Aquário Natal e na Fortaleza dos Reis Magos.

Com base nas respostas obtidas durante o processo interativo da entrevista aplicada aos gestores, o pesquisador foi capaz de interpretá-las e analisar os objetivos “b” e “c”, e chegar a uma compreensão a respeito do conhecimento dos gestores sobre o tema trabalhado, através de uma análise descritiva dos dados.

---

<sup>1</sup> Ver apêndice A

## 4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 PADRÕES DE ESTRUTURA FÍSICA DETERMINADOS PELA ABNT 9050

Para receber de maneira adequada todos os turistas, incluindo pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos, gestantes, obesos, entre outros, é necessário que haja uma estruturação específica capaz de proporcionar uma integração autônoma, segura e confortável para cada indivíduo e a eliminação das barreiras. No âmbito da acessibilidade existe o Desenho Universal, que consiste na concepção de objetos, equipamentos e estruturas de um meio físico destinados a ser utilizados pelas pessoas em geral. Em outras palavras, de acordo com a ABNT 9050 (2004, p.3), visa atender à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população. Com base na NBR 9050 e na cartilha do Programa Turismo Acessível, foram observados os seguintes aspectos relacionados à acessibilidade de pessoas com deficiência:

#### A) Sinalização:

A sinalização de acessibilidade nas edificações, dos espaços e dos equipamentos, bem como a indicação da existência de elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência é feita através do uso do Símbolo Internacional de Acesso (SIA), conforme a figura abaixo (Figura 1):

FIGURA 1: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACESSO



a) Branco sobre fundo azul



b) Branco sobre fundo preto



c) Preto sobre fundo branco

Fonte: NBR 9050, 2004.

O SIA pode ser representado por um símbolo branco com o fundo azul, ou por um símbolo branco sobre fundo preto e ainda por um símbolo preto sobre fundo branco. A figura deve estar sempre voltada para o lado direito, conforme a figura 1, e não deve ser feita nenhuma modificação ou estilização a esse símbolo.

Deverá ser afixado de forma visível ao público, nos seguintes locais, quando os mesmos forem acessíveis:

-entradas;

-áreas e vagas reservadas ao estacionamento de veículos;

-áreas de embarque e desembarque;

-sanitários

-áreas de assistência para resgate, áreas de refúgio, e saídas de emergência;

-áreas reservadas para pessoas com cadeiras de rodas;

Equipamentos reservados para uso exclusivo de pessoas com deficiência.

## B) Piso tátil e Braille

O piso tátil é caracterizado pela diferenciação de textura em relação ao piso adjacente, tem a finalidade de constituir alerta (piso tátil de alerta) ou linha guia (piso tátil direcional) perceptível por pessoas com deficiência visual. É recomendável, também, a diferenciação de cor para proporcionar uma maior percepção da rota pelos demais pedestres. Na figura a seguir (Figura 2), podem ser visualizados alguns exemplos de piso tátil:

FIGURA 2: PISO TÁTIL RAMPAS E ESCADAS.



Fonte: Blog Arquitetura Acessível, 2009.

O sistema Braille consiste em um alfabeto convencional, onde seus caracteres são indicados por pontos em relevo. Ele é constituído por seis pontos, dispostos em duas colunas de três pontos. Os seis pontos formam o que é chamado convencionalmente de “cela Braille”.

É um sistema que proporciona a leitura para deficientes visuais através do tato. Pode ser utilizado em livros, jornais, folhetos, cardápios, botoeiras de elevadores, placas de informação, maquetes e demais locais onde a informação é realizada por meio da escrita.

FIGURA 3: LEITURA EM BRAILLE.



Fonte: Blog Bengala Legal, 2001.

### C) Rota acessível e estacionamento

A rota acessível deve se constituir em um trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecta os ambientes externos ou internos de espaços e edificações, que seja capaz de proporcionar a utilização de forma autônoma e segura para as pessoas com deficiência. A calçada deve ter rebaixamento ou rampa para a rua (com largura mínima de 1,20m), deve estar livre de obstáculos como marquises, árvores, e placas, e ainda ter um piso firme, estável, em boa conservação e que seja antiderrapante. A recepção também deve estar em uma rota acessível, possuir piso antiderrapante, piso tátil de alerta e direcional, e utilizar-se de rampas de acordo com as Normas de Acessibilidade quando houver desníveis maiores do que 5mm de altura.

As vagas para estacionamento de veículos que conduzam ou sejam conduzidos por pessoas com deficiência devem:

- Ter sinalização horizontal;

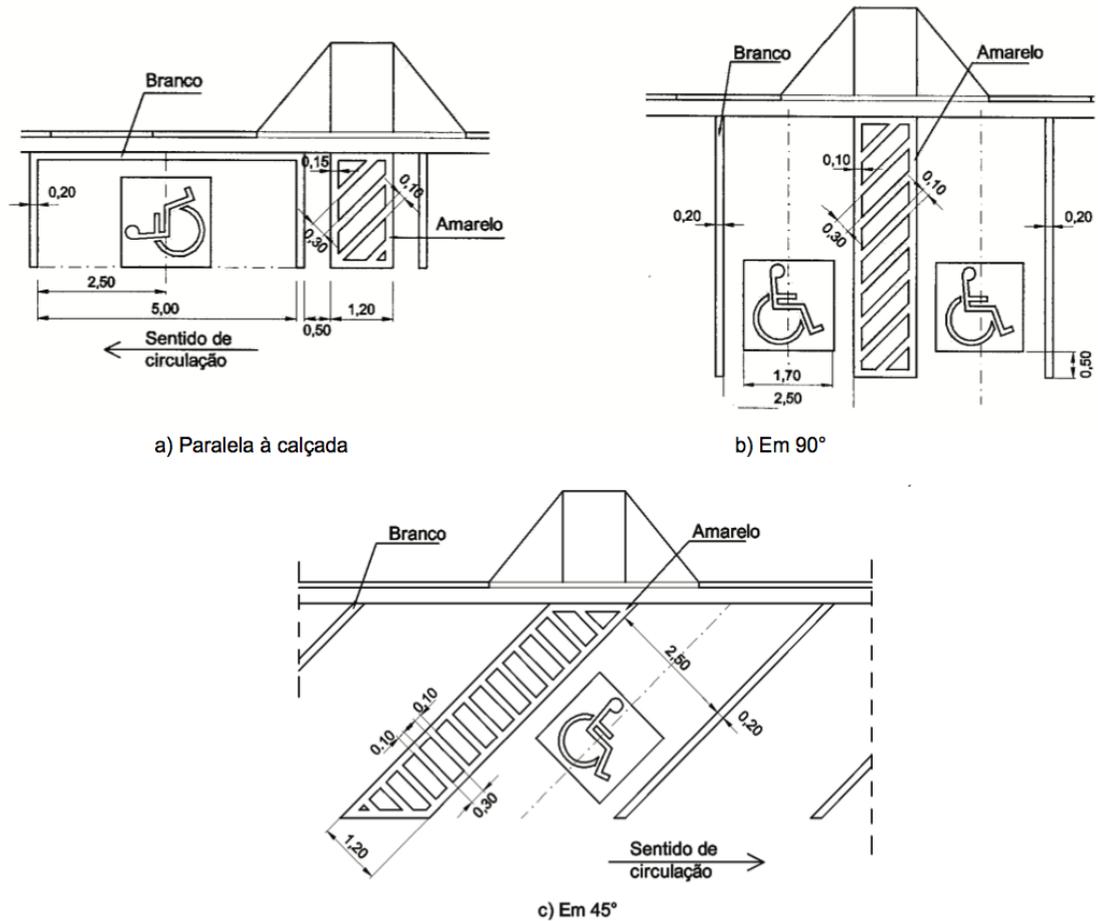
- Contar com um espaço adicional de circulação com ao menos 1,20m de largura, quando estiver afastada da faixa de travessia de pedestres. Vale salientar que um mesmo espaço pode ser compartilhado por duas vagas, no caso de estacionamento paralelo ou perpendicular ao meio fio, porém não é recomendável o compartilhamento em estacionamentos oblíquos (em diagonal);

- Quando a vaga estiver afastada da faixa de travessia de pedestres, deve conter um espaço adicional para a circulação de cadeira de rodas e estar associada à rampa de acesso à calçada;

- Estar localizada de forma a evitar a circulação de veículos.

Na figura 4, podem ser visualizados exemplos de vaga de estacionamento acessível.

FIGURA 4: VAGAS DE ESTACIONAMENTO ACESSÍVEL.



Fonte: NBR 9050, 2004.

#### D) Banheiros

Sanitários de uso comum ou público deverão ter, no mínimo, 5% do total de cada peça instalada acessível, respeitada, no mínimo, uma de cada. Quando houver divisão por sexo, as peças deverão ser consideradas separadamente para efeito de cálculo. Também é recomendável a instalação de uma bacia infantil para uso de crianças e pessoas de baixa estatura. De uma maneira geral, os sanitários acessíveis devem atender as regras seguintes:

- estar localizados em rotas acessíveis próximos à circulação principal;
- dispor de Símbolo Internacional de Acesso (SIA) na porta, conforme figura 5;

FIGURA 5: SIA REPRESENTANDO BANHEIROS ACESSÍVEIS, FEMININO E MASCULINO, RESPECTIVAMENTE.

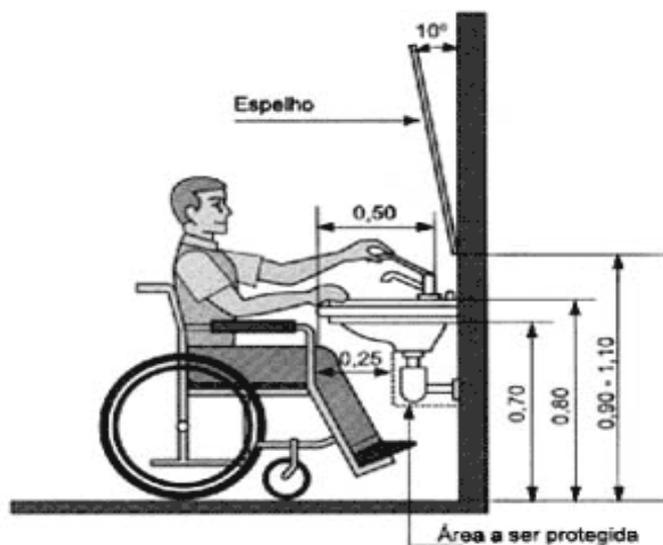


Fonte: NBR 9050, 2004.

-possuir portas de, no mínimo, 0,80m de largura, abrindo para fora, com maçanetas tipo alavanca e/ou puxador com altura entre 0,80 e 1,00m;

-o lavatório deve ser suspenso com altura máxima de 0,80m, de acordo com o esquema da figura 6;

FIGURA 6: LAVATÓRIO ACESSÍVEL



Fonte: NBR 9050, 2004.

-a bacia deve estar a uma altura entre 0,43m e 0,45m do piso;

-deve possuir piso antiderrapante;

-contemplar áreas de aproximação (1,20m), circulação (0,65m) e alcance para a utilização das peças sanitárias por pessoas usuárias de cadeiras de rodas;

-possuir barras de apoio, acessórios, e peças sanitárias dentro das normas de acessibilidade;

-ter o acionamento da descarga do tipo alavanca ou dispositivo equivalente;

-possuir lavatório suspenso (sem coluna);

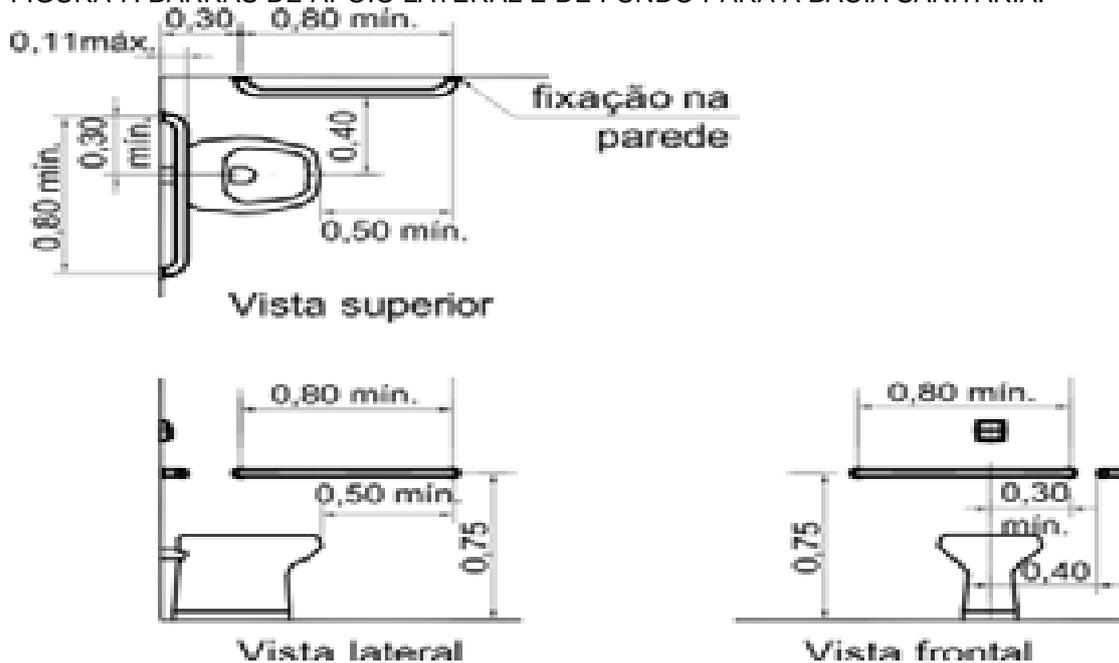
-dispor de cadeira higiênica para banho (ou banco móvel) quando houver chuveiro;

-ter espelhos com 10° de inclinação ou altura adequada;

-papeleira e saboneteira em locais com altura entre 0,50 e 1,20m do piso.

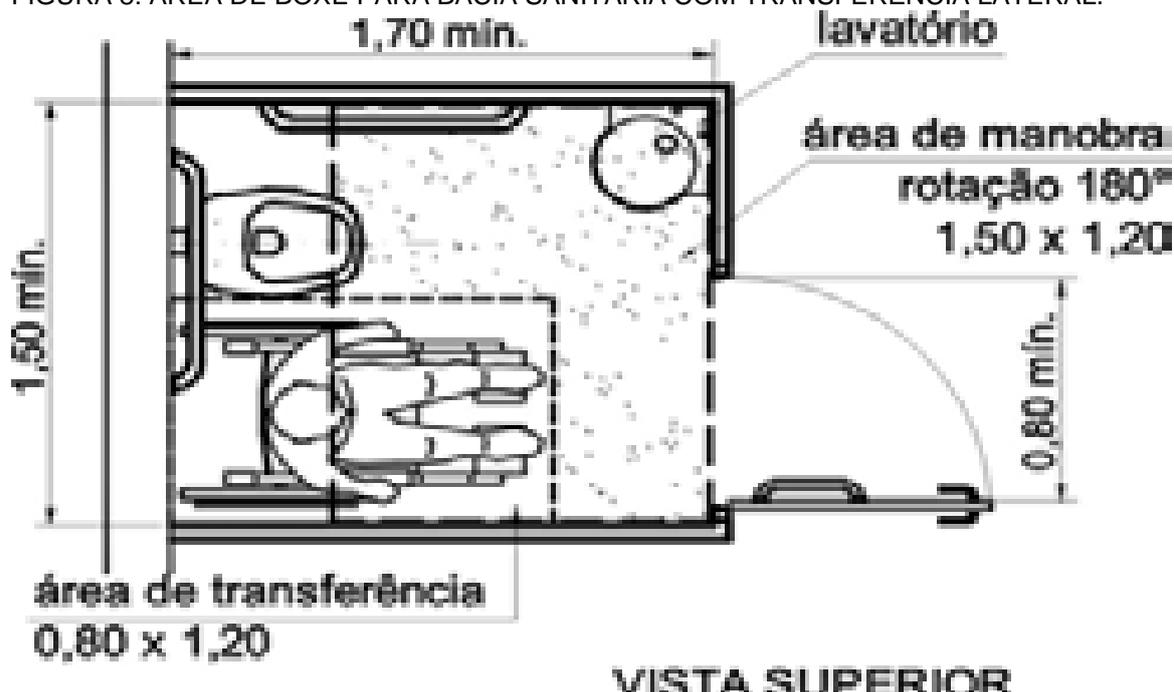
A seguir, as figuras 7 e 8 ilustram algumas das regras citadas:

FIGURA 7: BARRAS DE APOIO LATERAL E DE FUNDO PARA A BACIA SANITÁRIA.



Fonte: NBR 9050, 2004.

FIGURA 8: ÁREA DE BOXE PARA BACIA SANITÁRIA COM TRANSFERÊNCIA LATERAL.



Fonte: NBR 9050, 2004.

Os padrões explicados nos tópicos acima foram os principais utilizados como base para a análise estrutural dos equipamentos turísticos na pesquisa.

#### 4.2 AQUÁRIO NATAL

No Aquário, logo de início avisaram que a estrutura não dava suporte à acessibilidade de pessoas com deficiência, mesmo assim foi permitida a medição e análise da estrutura. Não existe o SIA, nem de informações em Braille.

A via urbana nas proximidades não permite que as PCD's cheguem facilmente a esse local, pois calçadas são praticamente inexistentes, muito deterioradas ou cobertas de areia. A um ponto de ônibus em frente ao Aquário, contudo a empresa responsável pela linha de ônibus urbano não oferece veículos adaptados.

Na entrada pode ser observado que a recepção não é considerada acessível, pois, além de não ter os 0,30m de profundidade, ela possui 1,06m de altura (0,16m acima do estabelecido). Porém, na entrada existe uma divisão para acesso de pessoas com deficiência (1,77m) e sem deficiência (catraca).

FIGURA 9: RECEPÇÃO AQUÁRIO E ENTRADA



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Não há existência de piso tátil e pelo fato de o piso ser plano, não há necessidade de rampas de acesso. Apesar do aquário não ter sido construído para atender as PCD's fisicamente os corredores de acesso são largos (entre 2m e 3m) permitindo um deslocamento sem muitos problemas assim como na porta de acesso. A altura dos vidros e dos tanques que permitem a visualização das atrações (aquários) varia entre 0,67m e 1,06m., além disso, os aquários são grandes e de baixa estatura o que facilita muito a visitação desse público. Mais um fato interessante é que ao lado de cada aquário existe uma placa que intitula cada animal e traz um texto descritivo sobre hábitos e curiosidades.

FIGURA 10: CORREDORES DE ACESSO E AQUÁRIOS



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

O estacionamento, apesar de amplo, não possui vagas reservadas para pessoas com deficiência. Como já falado anteriormente o aquário trabalha com a conscientização das pessoas com relação ao meio ambiente, para facilitar esse trabalho foi criada uma sala reservada à aplicação de palestras onde a porta de acesso é ampla (1,37m), porém os corredores internos estão aquém de uma largura que possibilite o livre acesso de um cadeirante (variam entre 0,80m e 1m), impossibilitando um giro de 180°, por exemplo. Mas esse fato pode ser resolvido, visto que as cadeiras não são fixas e poder ser reorganizadas.

FIGURA 11: SALA DE PALESTRAS



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Em relação aos banheiros, a porta de acesso é estreita (tem apenas 0,55m de largura) e as maçanetas são giratórias e muito altas (1,16m). A torneira não está no padrão acessível (é giratória), e a pia não possui recuo e está acima da altura padrão (tem 0,89m). Os espelhos são altos (1,29m) e não possuem a inclinação de 10°. Não possui barras e apoio, porém os vasos estão próximos da medida estabelecida (estão a 0,41m do piso) e a altura da papeleira está no padrão de acessibilidade (0,68m). Vale ressaltar que o Aquário dispõe de uma cadeira de rodas, em caso de emergência.

FIGURA 12: PORTA E BANHEIRO AQUÁRIO



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

É importante ressaltar que os dados (medidas e fotos) foram recolhidos sob permissão dos gestores, e durante o horário normal de atendimento ao público.

#### 4.3 FORTALEZA DOS REIS MAGOS

Para chegar à Fortaleza dos Reis Magos, logo de início é preciso caminhar por uma passarela que é a única rota até a entrada. Essa passarela possui cerca de 800m de extensão, e apesar de possuir uma pequena mureta que serve como guia de balizamento, é necessária a criação de uma barreira de proteção, pois a passarela é cercada em grande parte do seu percurso por pedras, pelo mar e pelo Rio Potengi.

A Fortaleza é um bem tombado<sup>1</sup>, e por esta razão até mesmo as modificações voltadas à acessibilidade precisam receber aprovação por parte do Instituto Histórico do Patrimônio Nacional (IPHAN). Não existe SIA, nem informações em Braille. Além disso, há piso tátil apenas na entrada para o tablado de madeira, porém ele está completamente deteriorado.

<sup>1</sup> ato administrativo realizado pelo poder público com o objetivo de preservar, através da aplicação da lei, bens de valor histórico, cultural, arquitetônico, e ambiental para a população, impedindo que venham a ser destruídos ou descaracterizados

FIGURA 13: PISO TÁTIL DA FORTALEZA DOS REIS MAGOS



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Depois de percorrer a passarela o visitante tem acesso à recepção, onde a altura da mesa de atendimento está no limite da altura padrão de acessibilidade (0,90m), porém a mesma não possui recuo.

FIGURA 14: BALCÃO DE ATENDIMENTO E RAMPA DE ACESSO INTERNO.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Ao lado da catraca de acesso existe uma passagem acessível (com 0,87m de largura) e uma rampa com 0,12m de altura e 0,63 de extensão. Em torno do pátio central existe um tablado construído com a finalidade de ajudar na mobilidade de pessoas com deficiência, principalmente cadeirantes, nesse tablado há uma rampa que dá acesso ao centro do pátio (dentro dos padrões, com 1,20m de largura, 0,28m de altura e 2,96m de extensão), onde está localizada a capela. Contudo, o tablado deveria receber trechos com revestimento antiderrapante.

Segundo Funcionários o tablado foi construído na década de 80, na última “restauração” do forte. Ou seja, com essa informação e com a visita foi possível compreender porque o tablado estava naquele estado, feito de madeira, próximo da maresia, exposto a todas as mudanças do tempo, chuva, sol, recebendo visitas todos os dias e sem manutenção, foi perceptível que o estado das rampas estavam preocupantes e causavam até insegurança para aqueles que por ali passavam.

FIGURA 15: TABLADO E RAMPA DE ACESSO AS SALAS DA FORTALEZA.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Outro fato a ser adicionado é que apesar da Fortaleza possuir um estacionamento amplo com várias vagas para carros, motos e ônibus, não houve uma preocupação em demarcar algumas vagas para as PCD's.

FIGURA 16: ESTACIONAMENTO DA FORTALEZA.

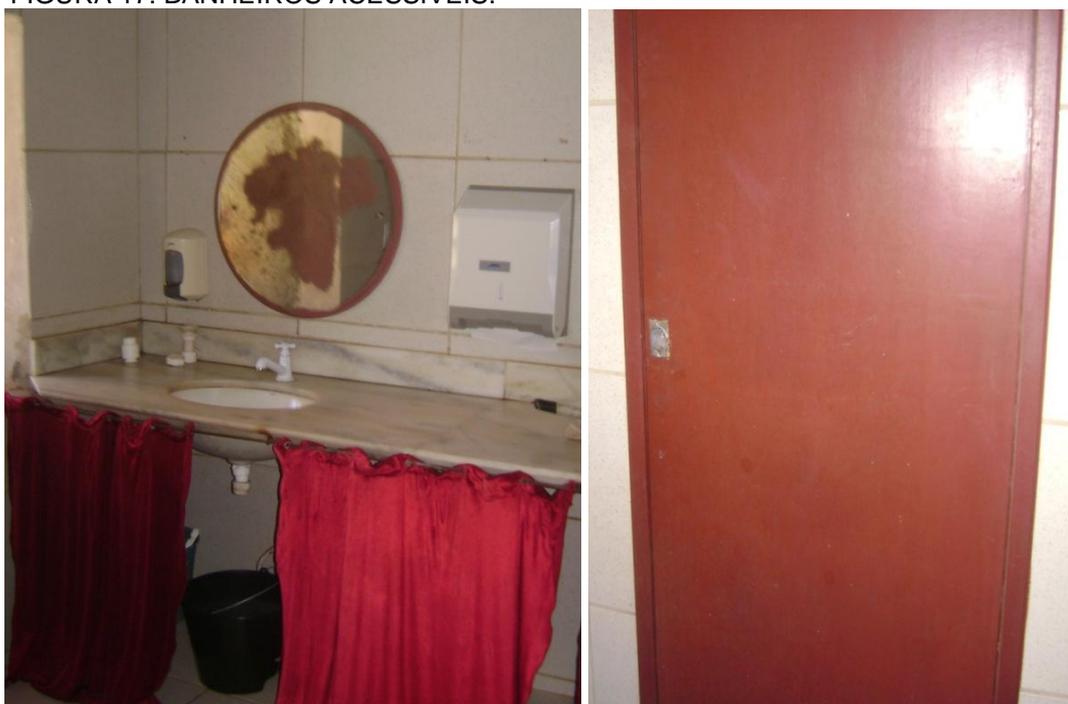


Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Outro ponto observado foi que a Fortaleza possui dois pavimentos, mas devido às restrições impostas pelo IPHAN que inviabiliza a implantação de um elevador, um cadeirante só tem acesso ao térreo. A largura das portas nas salas do pavimento inferior são amplas (acima de 1,10m) e permitem fácil deslocamento.

Existe um “banheiro acessível” onde algumas medidas estão dentro das normas estabelecidas, como por exemplo a porta do banheiro (1,06m de largura), a pia (0,78m de altura), o vasos (0,40m de altura) e a papeleira (0,50m). Já, outros itens estavam fora dos padrões, como as válvulas das torneiras, a altura e a qualidade de visualização dos espelhos, os materiais colocados embaixo da pia que dificultam o acesso. As portas internas apesar de abrirem para fora não possuem puxadores externos.

FIGURA 17: BANHEIROS ACESSÍVEIS.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Esses banheiros acessíveis permanecem trancados e são abertos apenas quando é solicitado a algum funcionário da Fortaleza. As dificuldades de acesso a Fortaleza não se restringem às PCD's, idosos e crianças também necessitam de maior atenção.

#### 4.4 QUALIDADE DO SERVIÇO OFERECIDO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO AQUÁRIO NATAL E NA FORTALEZA DOS REIS MAGOS

De acordo com o que já foi citado anteriormente, a entrevista continha perguntas com a finalidade de absorver informações a respeito do serviço oferecido às pessoas com deficiência.

Quando questionados se havia algum banco de dados com o registro do perfil do público visitante, e se especificavam o perfil das pessoas com deficiência. O gestor do Aquário informou que não há um registro com relação aos PCD's, porém ele repassa a informação que eles recebem uma média de visitantes que gira em torno dos 180.000 visitantes/ano, onde 70% são turistas, 20% corresponde ao público de escolas e 10% são visitantes locais.

Na Fortaleza também não há registro, pela experiência a gestora acredita que é uma média de 5 pessoas que necessitam de acessibilidade por semana frequentando. A mesma ressaltou também que esse público é oriundo de excursões, como city tours de diversas empresas diferentes.

De acordo com os entrevistados quanto a questão que tratava a respeito da opinião do gestor em relação ao meio urbano que dá acesso ao equipamento turístico, se poderia ser considerado como acessível. No Aquário, a resposta foi rápida, “não”. O gestor explicou que a única linha de ônibus urbano que passa em frente ao aquário não possui veículos adaptados, a empresa que disponibiliza a linha é a Oceano, são apenas duas Rotas 160A que passa na Ponte Newton Navarro e o 160B que vai pela Ponte de Igapó (OCEANO, 2013).

Na Fortaleza o problema é ainda pior não existe uma linha que passe próximo a esse local, é necessário parar no terminal e ir caminhando ou pegar um taxi para chegar lá. Ou seja, pessoas com ou sem deficiência encontram dificuldades até para chegar até esse equipamento. Ao chegar no estacionamento, zona mais próxima que um veículo pode chegar ainda é necessário fazerr uma caminhada por uma passarela de acesso à Fortaleza, que é longa (aproximadamente 800m) e não possui muitos recursos de segurança (como barreira lateral ou corrimão), nem espaços mais amplos no percurso com bancos para proporcionar descanso ou servir de ponto de apoio em caso de emergência.

No que se refere ao quesito de acessibilidade do estabelecimento o gestor do Aquário reconheceu que o equipamento não é acessível, principalmente os banheiros que tem a porta de entrada muito estreita. Anteriormente havia informações em Braille em cada aquário, porém o material se degradou com o tempo e não foi recolocado.

Na Fortaleza, o gestor considerou o equipamento como acessível, porém precisa melhorar em vários aspectos como, por exemplo, disponibilizar um acesso ao pavimento superior da estrutura e realizar a substituição do tablado que existe no pátio central, pois uma parte da madeira que o constitui já não apresenta segurança.

Quando questionado sobre algum planejamento com base em acessibilidade para melhorar os estabelecimentos, houve a seguinte resposta, no Aquário em breve haverá uma ampliação do espaço com, a princípio,

disponibilização de banheiros acessíveis e estacionamento com vagas destinadas a pessoas com deficiência. Foi comentado também a respeito de um projeto que aumentará o número de espécies taximixadas (mamíferos, aves e peixes) para que esse público, principalmente os deficientes visuais, possa vivenciar melhor a experiência de percepção tátil com esses animais. Além disso, eles pretendem inserir essas pessoas no mercado de trabalho, ou seja, as contratando para trabalhar com eles.

Segundo o gestor já se tentou fazer isso uma vez, recentemente, mas a ideia não funcionou muito bem por causa da falta de estrutura, porém com as adaptações isso será facilmente resolvido. Outro fator interessante é que o aquário trabalha na sua maioria com pessoas que estão fazendo cursos específicos em algumas graduações, como, biologia, veterinária e turismo, isso por que ele julga que o nível de qualidade dessas pessoas seja maior e melhor para atender o público em geral e as pessoas com deficiência.

Na Fortaleza, apesar de o gestor reconhecer a necessidade de melhorias, quaisquer mudanças na estrutura precisam primeiro receber autorização por parte do IPHAN, visto que a Fortaleza dos Reis Magos é um bem tombado. Já houve solicitações por parte do gestor para a construção de um elevador que pudesse transportar cadeirantes, por exemplo, ao pavimento superior (onde se encontram os canhões). No entanto, o IPHAN não permitiu.

Foi perguntado ao gestor se já recebeu algum apoio do poder público para melhorar o atendimento às pessoas com deficiência. No Aquário, o gestor foi curto: “Nenhum apoio” e preferiu não entrar em maiores detalhes. Na Fortaleza, o gestor respondeu que não há apoio efetivo. Apenas vistorias de rotina, e uma possível reunião com o IPHAN que tinha previsão de acontecer ainda no primeiro semestre de 2013.

Foi abordado também se havia algum tipo de treinamento para os profissionais atenderem melhor o público em questão, e a importância da realização desse treinamento. No Aquário, o gestor considera que é importante sim a realização de um treinamento. Porém o mesmo acredita que pelo fato de os estagiários do Aquário serem universitários, os mesmos tenham ao menos uma base de como interagir com o público de pessoas com deficiência. Contudo, essa

crença não se aplica à realidade, pois o fato de ser universitário não implica que a grade dos cursos disponibilize disciplinas que abordem a questão da acessibilidade.

Na Fortaleza, havia apenas um projeto com alunos do curso de turismo da UnP (Universidade Potiguar), mas que esse projeto já foi extinto e não existe nenhum tipo de treinamento específico. A gestora, juntamente com alguns guias, salientou a importância de um treinamento e usou como exemplo a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

De uma maneira geral, pode ser visto que nenhum dos equipamentos estudados apresenta a qualidade esperada no atendimento ao público de pessoas com deficiência e nem estrutura física necessária para bem atender ao público, pessoas com deficiência. No entanto, em ambos, os gestores ressaltaram que não há um índice de reclamações. Mesmo com as barreiras, o público de pessoas com deficiência consegue desfrutar das atrações oferecidas.

#### 4.5 CONHECIMENTOS DOS GESTORES RESPONSÁVEIS POR CADA ESTABELECIMENTO SOBRE ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.

A conscientização por parte dos gestores a respeito da acessibilidade é um fator que pode influenciar na melhoria da estrutura do equipamento turístico e também na qualidade do serviço prestado como um todo. Baseando-se nesse aspecto, algumas questões, assim como o desenvolvimento da entrevista como um todo, foram elaboradas com a finalidade de verificar o conhecimento dos gestores sobre o tema abordado.

O pesquisador questiona o que o gestor entende por acessibilidade. No Aquário, o gestor afirma que acessibilidade consiste em tudo que facilite o acesso à pessoa com deficiência, seja ela deficiente visual, auditivo ou cadeirante. Na Fortaleza, o gestor considera como acessibilidade tudo que envolve a estrutura do lugar, portas, rampas, o tablado, e etc. Não foi levado em consideração a parte do atendimento.

Foi perguntado se o gestor já havia atendido diretamente ou se já presenciou o atendimento a alguma pessoa com deficiência. No Aquário, o gestor afirmou que já atendeu diretamente uma pessoa com deficiência visual. “Foi uma

experiência muito gratificante onde o turista tocou em animais taximizados (empalhados) e também em animais vivos”. O gestor concluiu que ficou satisfeito e que tudo aconteceu de maneira tranquila. Na Fortaleza, o gestor afirmou que já prestou atendimento a um cadeirante. Dentro do que ele pôde perceber, o cadeirante se mostrou satisfeito durante todo o percurso, tudo transcorreu de maneira positiva.

Ao gestor foi solicitado uma organização de alguns itens, de acordo com o que considerava mais importante, todos relacionados à acessibilidade. Os itens são: “sinalização”, “banheiros acessíveis”, “área de acesso e deslocamento interno”, e “profissionais qualificados para o atendimento a esse perfil de turista”. A resposta dos gestores não teve nenhum ponto em comum. No Aquário, o gestor marcou na seguinte ordem: “profissionais qualificados para o atendimento a esse perfil de turista”, “área de acesso e deslocamento interno”, “sinalização”, e “banheiros acessíveis”. Priorizando a qualidade do serviço oferecido no atendimento e no deslocamento pelas atrações oferecidas.

Na Fortaleza, o gestor marcou na seguinte ordem: “área de acesso e deslocamento interno”, “banheiros acessíveis”, “profissionais qualificados para o atendimento a esse perfil de turista”, e “sinalização”. Valorizando assim a parte física da Fortaleza, proporcionando um deslocamento mais independente por parte do turista.

A partir das informações colhidas pode-se considerar que ambos os gestores conhecem e compreendem a importância do tema abordado. Apesar de não terem relatado problemas a respeito da acessibilidade, ambos interagiram diretamente com pessoas com deficiência e relatam ter sido uma experiência favorável. Consideram importante um treinamento que proporcione qualidade ao atendimento, porém não há previsão para que isso ocorra. A área de acesso e deslocamento interno é considerada de grande importância, porém apenas o Aquário possui planos de reestruturação favorável à acessibilidade, visto que a Fortaleza enfrenta restrições impostas pelo IPHAN.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando a visita técnica e os resultados obtidos, ficou claro que ambos os equipamentos estudados não correspondem às normas da ABNT NBR 9050:2004, que aqui foi utilizada como modelo para análise estrutural e de atendimento. Também foi possível constatar que o atendimento, devido principalmente à falta de treinamento e às limitações estruturais, está aquém do esperado. Os gestores demonstraram conhecimento a respeito da acessibilidade, e ambos afirmaram ter participado diretamente do atendimento ao público de pessoas com deficiência. Outro fato importante foi que ambos reconheceram as limitações de seus equipamentos no que se trata da acessibilidade.

Apesar de ainda se tratarem de projetos, foi perceptível que a entidade particular não necessitou de imposições por parte do Governo para planejar as adaptações físicas necessárias e ações que visam a melhoria no atendimento às pessoas com deficiências, a própria empresa se conscientizou devido à percepção do aumento da procura dessa demanda pelo atrativo. Com isso, para ganhar mercado e para garantir a satisfação desse público, ela pretende investir para se manter nos padrões de maneira independente.

Já no empreendimento estatal, o gestor compreende que as mudanças são necessárias. Porém, por se tratar de um patrimônio tombado e por pertencer ao poder público, as modificações não são tão fáceis, precisam passar por vários processos formados por projetos e votações. Além disso, um fator primordial nas dificuldades de inserir a acessibilidade na Fortaleza dos Reis Magos se dá a um impasse entre o Governo do Estado do Rio Grande do Norte e o IPHAN. Pois existe um processo aberto para decidir quem assumirá a coordenação e de quem administrará a verba oferecida para a “restauração” da Fortaleza dos Reis Magos.

Devido ao tema, era esperada uma dificuldade maior para a realização do trabalho, principalmente em relação aos gestores, que na maioria dos casos não colabora com esse tipo de pesquisa por receio de denegrir a imagem da própria empresa. Porém, os gestores se apresentaram de maneira bastante receptiva, e dispostos a ajudar, mesmo sabendo que os empreendimentos ainda não correspondem aos padrões necessários. E um dos pontos mais interessantes foi

constatar que eles entendem do assunto e que querem fazer com que as mudanças aconteçam.

Essa pesquisa, aliada a outras que abrangem o mesmo tema, são importantes para a disponibilização de dados recentes a respeito da acessibilidade em Natal/RN.

Considerando o fato de que a presente pesquisa limitou-se a trabalhar com a estrutura física dos empreendimentos e com seus respectivos gestores, fica como sugestão para uma próxima pesquisa, fazer um trabalho de campo com foco na visão do consumidor turista, pessoa com deficiência, com base na experiência vivida. Para que os resultados desejados sejam alcançados com sucesso, é necessário que o pesquisador inicie a coleta de dados com grande antecedência. Dessa maneira, ele poderá obter uma amostra com qualidade, ou seja, ele conseguirá captar as expectativas e perspectivas das pessoas com deficiência em relação aos equipamentos aqui estudados.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Judithe da costa Leite. **Acessibilidade no Turismo**. 2012 63f. Monografia (Graduação em Turismo) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN.

AQUÁRIO NATAL. **Caracterização do Empreendimento**. Disponível em: < <http://www.aquarionatal.com.br/> > Acesso em 12 maio 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Disponível em: < <http://www.abnt.org.br/> > Acesso em 05 abril 2013.

BEZERRA, Ana Luíza Cavalcanti. **Turismo e Acessibilidade: uma análise em equipamentos turísticos de Natal/RN**. 2012. 85f. Monografia (Graduação em Turismo) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN.

BOULLÓN, Roberto C. **Planejamento do espaço turístico**. Tradução Josely Vianna Baptista. Bauru, SP: EDUCS, 2002.

BRASIL. **Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações**. 2 ed. Brasília: Ministerio do Turismo, 2006.

BRITO, Alceu. **Mestrado Informática Aplicada: Metodologia Científica**. Disponível em: < [http://www.ppgia.pucpr.br/~alceu/mestrado/MC/MCIC\\_01\\_v4.pdf](http://www.ppgia.pucpr.br/~alceu/mestrado/MC/MCIC_01_v4.pdf) > Acesso em 5 maio 2013.

CERIGNONI, Francisco Núncio & RODRIGUES, Maria Paula. **Deficiência: uma questão política?** São Paulo, Paulus, 2005.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 2000.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 2004.

DUMAZEDIER, Jofre. **Sociologia Empírica do Lazer**. Tradução: Silvia Mazza e J. Guinsburg. São Paulo: Perspectiva: SESC, 1979.

EMPETUR. **Turismo Acessível: Pernambuco sem Barreiras**. Pernambuco 2009.

FERRES, Sofia Perez. **Turismo acessível**. Disponível em: < [http://styx.nied.unicamp.br:8080/todosnos/acessibilidade/textos/turismo\\_acessivel.html](http://styx.nied.unicamp.br:8080/todosnos/acessibilidade/textos/turismo_acessivel.html) > Acesso em: 15 abril 2013.

FROTA, Thais. **Arquitetura Acessível: o que é piso tátil?** Disponível em: < <http://thaisfrota.wordpress.com/2009/08/05/o-que-e-piso-tatil/> > Acesso em: 5 maio 2013.

FUNDACION ONCE. **Manifiesto por on Ocio Inclusivo**. Disponível em: < <http://www.asociacionotium.org/wp-content/uploads/2009/03/manifiesto.pdf> > Acesso em 10 abril 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE cidades**. Disponível em: < <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1> > Acesso em 20 abril 2013.

IPHAN. **Sobre o tombamento**. Disponível em: < <http://portal.iphan.gov.br/portal/montarPaginaSecao.do?id=12576&retorno=paginaIpphan> > Acesso em: 23 maio 2013.

JUNG, Carlos Fernando. **Módulo 4: Método Científico**. Disponível em: < <http://www.dsce.fee.unicamp.br/~antenor/mod4.pdf>>. Acessado em 05 maio 2013.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico**. 6.Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Marcos Conceituais – MTur**. Disponível em: < [http://www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/cadernos\\_publicacoes/14\\_manuais.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/14_manuais.html) > Acesso em 19 abril 2013.

\_\_\_\_\_. **para todos: Destinos turísticos adaptados a pessoas com deficiência podem consolidar nicho de mercado rentável**. Disponível em: < [http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas\\_noticias/200909225.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/200909225.html) >. Acesso em: 10 abril 2013.

MOREIRA, Marisa Macedo. **A Inclusão de Pessoas com Deficiência pelo Turismo e a Democratização de Benefícios na Atividade Turística**. In: Turismo: Inovações da Pesquisa na America Latina. Rio de Janeiro: 2008.

NASCIMENTO, David Leandro Silva do. **Acessibilidade de pessoas com deficiência física nas pousadas e hotéis pousadas em Natal/RN**. 2012. 54f. Monografia (Graduação em Turismo) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN.

OCEANO. **Linhas**. Disponível em: < <http://www.expresso-oceano.com.br/linhas-inter> > Acesso em 23 maio 2013.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Decreto nº 5.626**. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm)>. Acesso em: 11 abril 2013.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 914**. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D0914.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D0914.htm)>. Acesso em: 11 abril 2013.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Profissional na Inclusão no Lazer e Turismo**. Disponível em: < <http://turismoparadeficientes.zip.net/> > Acesso em: 6 abril 2013.

SILVA, Carliane Ileicy. **Perspectiva das Pessoas com Deficiência: Um estudo com foco em três dos melhores restaurantes de Natal**. 2011. 78f. Monografia (Graduação em Turismo) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN.

SOCIEDADE DE ASSISTÊNCIA AOS CEGOS (SAC). **O Sistema Braille**. Disponível em: < <http://www.bengalalegal.com/sbraille> > Acesso em: 5 maio 2013.

## APÊNDICE A: Roteiro de Entrevista



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO

*Turismo e acessibilidade: um estudo nos equipamentos turísticos Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos*

ORIENTADORA: Edilene Adelino Pequeno  
DISCENTE: Tonderson Ribeiro Neves

- 01-O que o Sr. (a) entende por “acessibilidade”?
- 02-Existe algum registro relacionado ao perfil dos visitantes, mais especificamente de pessoas com deficiência?
- 03-O Sr. (a) já atendeu diretamente, ou presenciou um atendimento à alguma pessoa com deficiência? Como foi a experiência? Comente.
- 04-Em seu ponto de vista, a pessoa com deficiência encontra um meio urbano favorável para chegar aqui?
- 05- Levando em consideração o espaço de circulação interna, banheiros, placas de sinalizações, e vagas reservadas no estacionamento, o Sr. (a) considera esse estabelecimento acessível?
- 06-Existe algum planejamento estratégico para melhorar a acessibilidade física desse estabelecimento? Comente.
- 07-O Sr. (a) recebeu algum apoio do poder público para melhorar, de uma maneira geral, o atendimento às pessoas com deficiência? Comente.

08- Coloque em ordem de importância os itens abaixo.

- ( ) Sinalização
- ( ) Banheiros acessíveis
- ( ) Área de acesso e deslocamento interno
- ( ) Profissionais qualificados para o atendimento a esse perfil de turista

09-Houve algum tipo de treinamento para os profissionais atenderem melhor esse público específico? De que tipo? O Sr. (a) considera importante que haja esse tipo de treinamento?

10-Em sua opinião, esse público (pessoas com deficiência) pode ser considerado um mercado promissor? Por quê?