



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

Ana Luíza Cavalcanti Bezerra

**TURISMO E ACESSIBILIDADE: uma análise em equipamentos turísticos
de Natal/RN**

Natal

2012

Ana Luíza Cavalcanti Bezerra

**TURISMO E ACESSIBILIDADE: uma análise em equipamentos turísticos
de Natal/RN**

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: Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto, D. Sc.

.

Natal

2012

Catálogo da Publicação na Fonte. UFRN / Biblioteca Setorial do CCSA
Divisão de Serviços Técnicos

Bezerra, Ana Luíza Cavalcanti.

Turismo e acessibilidade: uma análise em equipamentos turísticos de Natal/RN /
Ana Luíza Cavalcanti Bezerra. – Natal, 2012.
85 f.

Orientadora: Profa. Ma. Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto.

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

1. Turismo - Monografia. 2. Pontos turísticos - Monografia. 3. Acessibilidade -
Monografia. 4. Destino turístico - Monografia. I. Barreto, Leilianne Michelle
Trindade da Silva II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/BS/CCSA

CDU 338.486.2

Ana Luíza Cavalcanti Bezerra

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.

Aprovada em: ____/____/____

Banca Examinadora:

Prof.^a Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto, D. Sc.

Orientadora

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof.^o Saulo Gomes, Esp.

Examinador

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof.^o Márcio Marreiro Chagas, M. Sc.

Examinador

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

AGRADECIMENTOS

Esses quatro anos que se passaram foram de imensuráveis aprendizados, de vitórias e derrotas em todos os aspectos e, que só acrescentaram na minha formação tanto profissional quanto pessoal.

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer a Deus, pois acima dos meus pais apenas Ele é o responsável por eu ter chegado até aqui. E por Ele ter me segurado todas as vezes que pensei em desistir de algo.

Em segundo lugar, aos meus pais e avós que sempre me incentivam a sempre querer mais, a lutar pelos meus objetivos e por sempre quererem o meu bem.

A todas as pessoas que conheci na Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Em especial, aos professores: Márcio Marreiro, Juliana Vieira, Saulo Gomes, Lissa Fernandes e Leilianne Barreto que sempre estiveram dispostos a me ajudar e me deram conselhos valiosos.

E, a todos que me ajudaram direta ou indiretamente na realização desta pesquisa. O meu muito obrigado!

“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê”.

Arthur Schopenhauer

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.

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo averiguar a situação atual no que diz respeito à acessibilidade de cinco dos principais equipamentos turísticos da cidade do Natal, Rio Grande do Norte – Forte dos Reis Magos, Centro de Turismo, Terminal Rodoviário Lavoisier Maia, Aeroporto Augusto Severo e o Shopping do Artesanato Potiguar e, que recebem um considerável fluxo turístico diariamente. A metodologia utilizada foi a pesquisa qualitativa já que o foco principal da pesquisa foi analisar o bem-estar dos turistas e, até mesmo a população residente que possui algum tipo de deficiência e mobilidade reduzida. Diante disto, o objetivo do estudo foi averiguar se os equipamentos turísticos selecionados encontram-se aptos para receber esse tipo de turista, no que diz respeito à infraestrutura e/ou acessibilidade. Identificar o que tem sido feito de melhoria nos equipamentos analisados e Verificar se existe mão-de-obra qualificada para atender as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Através de análise bibliográfica, documental e de campo por meio de entrevistas, foi realizado um estudo exploratório. A análise dos dados foi realizada por meio da transcrição dos resultados obtidos a partir da visita técnica aos locais. Os resultados obtidos das análises constataram que nenhum dos cinco equipamentos turísticos estão aptos para receber esse tipo de público. Onde, os resultados não surpreenderam tanto, pois, apesar de tanto no Brasil quanto no mundo inteiro serem criadas diversas leis destinadas à inclusão dos deficientes, contraditoriamente, as mesmas não são aplicadas devidamente. E que, as únicas facilidades encontradas foram destinadas aos cadeirantes, deixando as demais pessoas com deficiência de lado.

Palavras-chave: Turismo. Acessibilidade. Equipamentos Turísticos.

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

ABSTRACT

The present study aimed to investigate the current situation with regard to accessibility of five major tourist facilities in the city of Natal, Rio Grande do Norte - Forte dos Reis Magos, Tourist, Bus Lavoisier Maia, Augusto Severo Airport and shopping Crafts Potiguar and receiving a considerable flow of tourists daily. The methodology was qualitative research as the main focus of the research was to assess the welfare of tourists and even the resident population that has some kind of disability and reduced mobility. Given this, the study aimed to investigate whether the selected tourist facilities are able to receive this type of tourist, with regard to infrastructure and / or accessibility. Identify what has been done to improve the equipment analyzed and Check for skilled labor to meet people with disabilities and / or limited mobility. Through literature review, documentary and field through interviews, an exploratory study was conducted. Data analysis was performed using the transcription of the results obtained from the technical visit to the sites. The results of the analysis found that none of the five tourist facilities are able to receive this type of audience. Where, the results did not surprise either, because although both in Brazil and worldwide are created several laws aimed at inclusion of the disabled, contradictorily, they are not applied properly. And that the only facilities found were intended for wheelchair users, leaving the other side of people with disabilities.

Keywords: Tourism. Accessibility. Equipment.

LISTA DE FOTOS

Foto 01: Aeroporto Internacional Augusto Severo.....	47
Foto 02: Estacionamento do Aeroporto Internacional Augusto Severo.....	47
Foto 03: Área para a travessia de pedestres do Aeroporto.....	48
Foto 04: Piso tátil para o embarque/desembarque na entrada principal.....	48
Foto 05: Calçada rebaixada.....	49
Foto 06: Barra de ferro no interior do elevador.....	50
Foto 07: Espaços estreitos entre as mesas na praça de alimentação.....	50
Foto 08: Entrada do banheiro destinado às pessoas portadoras de deficiência e/ou mobilidade reduzida.....	51
Foto 09: Rampa de acesso ao 1º andar do Terminal.....	53
Foto 10: Porta de entrada do banheiro para deficientes.....	53
Foto 11: Piso tátil no piso térreo do Terminal.....	54
Foto 12: Plataforma elevatória para os deficientes.....	54
Foto 13: Vaga destinada aos deficientes na porta de entrada.....	54
Foto 14: Escadaria que conduz a porta principal do Centro de Turismo.....	56
Foto 15: Rampa de acesso ao piso térreo.....	57
Foto 16: Piso tátil emborrachado deteriorado.....	57
Foto 17: Acesso ao primeiro andar somente por escadas.....	58
Foto 18: Portas e corredores totalmente estreitos.....	58
Foto 19: Barras de apoio.....	59
Foto 20: Pia rebaixada.....	59

Foto 21: Vagas de estacionamento com diversos batentes.....	61
Foto 22: 840 metros de caminho a percorrer para chegar à Fortaleza.....	61
Foto 23: Rampa de acesso ao piso térreo.....	62
Foto 24: Entrada para o banheiro dos deficientes.....	63
Foto 25: Interior do banheiro.....	63
Foto 26: Cadeira de rodas para auxiliar deficientes físicos.....	63
Foto 27: Espelho deteriorado, sem pia rebaixada no banheiro para deficientes.....	64
Foto 28: Rampas na entrada do Shopping do Artesanato Potiguar.....	65
Foto 29: Rampa e piso tátil que dá acesso ao interior do local.....	66
Foto 30: Elevadores dão acesso a todos os andares.....	66
Foto 31: Banheiro sem o Símbolo Internacional de Acesso.....	67
Foto 32: Interior do banheiro destinado aos deficientes.....	68

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Um dos modelos sugeridos pela NBR 9050:2004.....	70
Figura 02: Sinalização em espaço interno.....	71
Figura 03: Estacionamento em via pública.....	71
Figura 04: Símbolo Internacional de Acesso.....	72
Figura 05: Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Visual.....	73
Figura 06: Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Auditiva.....	73
Figura 07: Elevador.....	73
Figura 08: Escada Rolante.....	73
Figura 09: Escada Adaptada.....	73
Figura 10: Escada.....	73
Figura 11: Escada adaptada.....	73
Figura 12: Rampa.....	73
Figura 13: Símbolos Internacionais de Informação.....	74
Figura 14: Telefone.....	74
Figura 15: Telefone com teclado.....	74
Figura 16: Telefone com amplificador.....	74
Figura 17: Exemplo de sinalização tátil de alerta e direcional na entrada de elevadores.....	74
Figura 18: Exemplo de sinalização tátil nas escadas.....	75
Figura 19: Exemplo de sinalização de corrimãos.....	75
Figura 20: Exemplo de área de transferência para bacia sanitária.....	76

Figura 21: Exemplo de acessórios no banheiro..... 77

LISTA DE TABELAS

Tabela 01.....	71
----------------	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
1.1 PROBLEMÁTICA.....	15
1.2 JUSTIFICATIVA.....	18
1.3 OBJETIVOS.....	20
1.3.1 Geral.....	20
1.3.2 Específicos.....	20
2 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS.....	21
2.1 Turismo, acessibilidade e inclusão.....	21
2.2 Pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.....	27
2.2.1 Deficiência Física.....	27
2.2.2 Deficiência Auditiva.....	27
2.2.3 Deficiência Visual.....	27
2.2.4 Deficiência Mental.....	27
2.2.5 Deficiência Múltipla.....	28
2.2.6 Mobilidade Reduzida.....	28
2.3 Normas da ABNT.....	28
2.4 Acessibilidade nos equipamentos turísticos.....	36
2. 4.1 Aeroportos.....	36
2.4.2 Terminal Rodoviário.....	38
2.4.3 Museus, parques e zoológicos.....	39
2.4.4 Demais edificações de uso turístico.....	40

3 METODOLOGIA.....	41
3.1 Caracterização do Estudo.....	41
3.2 População e Amostra.....	41
3.3 Instrumento da Pesquisa.....	42
3.4 Coleta de Dados.....	44
3.5 Análise dos dados.....	45
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	46
4.1 Caracterização dos Equipamentos.....	46
4.1.1 Aeroporto Internacional Augusto Severo.....	46
4.1.2 Terminal Rodoviário Lavoisier Maia.....	52
4.1.3 Centro de Turismo.....	55
4.1.4 Fortaleza dos Reis Magos.....	60
4.1.5 Shopping do Artesanato Potiguar.....	65
4.2 Análise Global dos Termos Gerais da Acessibilidade dos Equipamentos Turísticos do <i>check list</i>	68
4.2.1 Mão de Obra Qualificada.....	69
4.2.2 Estacionamentos e Calçadas.....	70
4.2.3 Símbolo Internacional de Acesso – SIA.....	72
4.2.4 Sanitários.....	75
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	78
REFERÊNCIAS.....	81
APÊNDICE A	

1 INTRODUÇÃO

1.1 Problemática

O rápido desenvolvimento tecnológico e científico pelo qual o mundo vem passando tem exigido cada vez mais disponibilidade e compromisso das pessoas, além de provocar significativas modificações nos mais variados aspectos - como os físicos, psicológicos, econômicos, culturais e sociais. Devido a isso, cada vez mais a prática da atividade turística vem ganhando importância e fazendo parte da lista de prioridades do ser humano.

Segundo, Lorda e Sanchez (1998), a socialização pode ser definida como o processo que permite a interação com outros, acariciar-se com a companhia de outros e desfrutar de atividades grupais, de modo a promover o bem-estar físico, psicológico e social de cada indivíduo. Baseando-se nesse contexto de integração social, é notória – com a crescente diversidade da população mundial – a necessidade tanto de qualificação profissional quanto de infraestrutura e/ou equipamentos que atendam essa demanda variada.

Ao se falar da prática do Turismo realizado na cidade do Natal e por ser uma cidade litorânea, a atividade está totalmente voltada para o segmento “sol e praia”, o qual, segundo o Ministério do Turismo (2012), constitui-se das atividades turísticas relacionadas à recreação, entretenimento ou descanso em praias, em função da presença conjunta de água, sol e calor.

O Turismo se constitui numa atividade que promove a integração entre pessoas de classes sociais, culturas e experiências diferenciadas. Dessa forma, pensar a atividade turística como uma alternativa de integração de pessoas e ampliação de conhecimentos, tanto por parte dos visitantes quanto por parte da comunidade autóctone, abre novos horizontes para se pensar em alternativas que se concretizem e em pessoal qualificado que tornem essas experiências possíveis, com caráter único e inesquecível.

Outra característica bem marcante da atividade turística é a hospitalidade. É imprescindível acolher bem os visitantes de qualquer destino, de maneira que os recepcione bem sem restrições e/ou barreiras que possam

prejudicar o lazer dos turistas e o acesso aos locais que desejam visitar. Tal acolhimento funciona como um diferencial, atraindo cada vez mais turistas.

Uma dimensão importante da hospitalidade é a acessibilidade (GRINOVER, 2006). Uma cidade turística que se preocupa com o bem receber deve assegurar a todos os seus visitantes o acesso a seus atrativos, equipamentos e serviços. Assim, é necessário um olhar especial sobre as necessidades das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, que demandam adaptações específicas para conseguir desfrutar dos serviços de maneira igualitária.

De acordo com o Censo demográfico do IBGE do ano de 2010, foi identificado cerca de 45 milhões de pessoas – 24% da população brasileira – que possuem alguma deficiência visual, auditiva, motora, mental e/ou intelectual. Desde a realização do Censo 2000, ocasião que suscitou a representatividade desta parcela da população, foi criado o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência – CONADE – com o objetivo de facilitar o planejamento das políticas destinadas a essas pessoas.

Ao perceber essa crescente demanda e, conseqüentemente, a necessidade de um planejamento eficaz, a Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR – criou em 2001 o “Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Empreendimento e Equipamentos Turísticos”. A partir deste documento, o Ministério do Turismo elaborou em 2006 o “Manual de Acessibilidade”, que traz orientações sobre as questões que envolvem as pessoas que possuem alguma deficiência ou mobilidade reduzida.

Diante do crescimento dessa parcela da população, faz-se cada vez mais necessário a criação de novas políticas de inclusão. Além disso, será de suma importância a participação conjunta do poder público e do setor privado, para que os mesmos invistam nesse segmento, pois esse é um público que requer uma série de adaptações específicas para ter condições de praticar a atividade turística e visitar os mais variados destinos.

De acordo com o artigo 15 do “Manifesto por um ócio inclusivo” – criado a partir da realização de um evento chamado “Congreso *Ocio, Inclusión y Discapacidad*”, realizado na Espanha em 2003 – o turismo deve garantir “[...]as condições de acessibilidade global das infra estruturas e espaços turísticos e impulsionar a possibilidade real para que todas as pessoas participem das ofertas de diversos turismos temáticos” (FUNDACION ONCE, 2010 *apud* CAPPELINI, 2011, p. 5).

Diante do fato de que a cidade do Natal será uma das sedes da Copa do Mundo de 2014, torna-se imperativo identificar a atual situação da cidade. Assim como os demais destinos turísticos, Natal vem recebendo os mais variados tipos de visitantes e com a realização do evento esse fluxo será ainda maior. Isso inclui as pessoas com deficiência, que precisam que algumas adaptações sejam feitas para lhes proporcionar uma maior satisfação. E, como este é um fato muitas vezes desconhecido por parte dos empresários e/ou equipamentos turísticos, ele acaba não recebendo a devida importância, pois muitos acreditam que eles representam uma parcela ainda muito pequena que pratica a atividade.

Ressalta-se que esses equipamentos necessitam estar aptos para receber qualquer tipo de turista, tendo eles limitações ou não, atendendo à necessidades gerais e específicas de cada indivíduo, para que o turismo possa ser praticado de forma inclusiva, tornando-se acessíveis para todos. De acordo com Santos (2010), as pessoas com deficiência são impedidas de usufruir o espaço turístico com autonomia e segurança porque elas estão em desvantagem comparadas às pessoas sem deficiência, uma vez que as limitações às incapacitam na transposição de barreiras.

Santos (2010) completa ainda afirmando que os espaços turísticos acessíveis são aqueles que consideram os atributos individuais de tal modo que as pessoas possam usufruir de todas as oportunidades que a cidade turística oferece. Ou seja, os espaços precisam ser pensados de forma que atendam todas ou pelo menos uma boa parte das necessidades dos indivíduos.

Isso serve tanto para os deficientes quanto para qualquer pessoa que deseje visitar e/ou frequentar determinada localidade.

Outro fator que motiva a análise deve-se ao fato de que este é um elemento muitas vezes desconhecido por parte das iniciativas público-privadas, que acabam não dando a devida importância, pois muitos acreditam que eles representam uma parcela ainda muito pequena ou até mesmo insignificante que pratica a atividade.

A partir desse contexto, a presente pesquisa se propôs a investigar a seguinte questão: Como se encontra a acessibilidade dos equipamentos turísticos para as pessoas portadoras de deficiência e/ou mobilidade reduzida?

1.2 Justificativa

O Turismo é uma atividade que gera uma série de impactos positivos e negativos que englobam diversos fatores e/ou vertentes - quer sejam voltadas ao lado econômico, social, ampliação do conhecimento, entre outros. O presente trabalho se atém ao aspecto da integração social, já que um dos principais objetivos do turismo é promover a inclusão, partindo do pressuposto de que o lazer é um direito de todos, conforme estabelecido pela Constituição Federal do Brasil. Segundo a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, em seu art. 27, "toda pessoa tem direito a tomar parte livremente na vida cultural da comunidade, a gozar das artes e a participar do progresso científico e dos benefícios que dele resultem" (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2012).

A acessibilidade no Turismo é um tema muito discutido no mundo inteiro. Em diversos continentes são realizados eventos e reuniões abordando o tema, já que essa é uma parcela da população mundial bastante significativa e que é necessária a participação do poder público para que a mesma seja planejada de maneira eficiente e eficaz. Entretanto, muitas vezes essa não é a realidade do Brasil, onde essas pessoas que possuem alguma deficiência ou mobilidade reduzida necessitam de adaptações para que possam usufruir de

seus direitos. O que se percebe é que tanto o poder público quanto o privado não dão a devida importância ao tema.

Existem muitos estudos e projetos elaborados por diversos órgãos a cerca do tema, como é o caso do Ministério do Turismo, que sempre promove ações de inclusão social no Turismo, como por exemplo, o projeto “Turismo Acessível: Pernambuco sem Barreira” e o Laboratório de Turismo, Inclusão Social e Sustentabilidade – TURis - que foi criado por representantes da Universidade Federal Fluminense, no Rio de Janeiro, onde foram elaborados projetos de pesquisa objetivando promover a inclusão das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Entretanto, por diversas vezes, tais projetos não são colocados em prática e essa é uma realidade muito frequente no município de Natal, cidade que tem um potencial turístico reconhecido internacionalmente, mas deixa a desejar no quesito acessibilidade.

Além disso, se faz necessário que sejam desenvolvidos cada vez mais estudos que busquem um melhor desenvolvimento do turismo e façam com que a atividade alcance todos os tipos de públicos que possam vir a visitar a cidade, principalmente depois que o município foi escolhido como uma das sedes da Copa do Mundo de 2014, onde o número total de visitantes irá aumentar e, conseqüentemente, a quantidade de visitantes com deficiência e/ou mobilidade reduzida também.

Portanto, essa pesquisa faz-se necessária, podendo ser utilizada tanto pelos potenciais visitantes para os mesmos terem noção de como se encontram os locais que eles visitarão, quanto pelas pessoas que fazem o turismo “acontecer” – os órgãos públicos ou privados. Logo, torna-se relevante identificar qual é o tipo de serviço oferecido a essas pessoas, se está de acordo com os padrões estabelecidos e buscar possibilidades de melhoria dos seus serviços.

Em relação ao *locus* da pesquisa, Natal foi escolhida por ser a capital do Rio Grande do Norte, sendo o seu principal destino indutor, recebendo uma quantidade significativa de turistas nacionais e internacionais. E, mais especificamente os cinco equipamentos turísticos que compuseram o

alvo de estudo foram selecionados por serem componentes que estão sempre inclusos nos roteiros turísticos, tanto das agências de turismo como quando o indivíduo faz uma pesquisa na internet sempre são os primeiros a aparecer.

Com isso, a cidade como um todo deve estar totalmente preparada para oferecer serviços de qualidade que proporcionem a satisfação de qualquer tipo de turista que venha a visitá-los, para que os mesmos sintam vontade de retornar a cidade.

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral

Analisar a acessibilidade do Aeroporto Internacional Augusto Severo, Terminal Rodoviário Lavoisier Maia, Fortaleza dos Reis Magos, Centro de Turismo e Shopping do Artesanato Potiguar com ênfase sobre as necessidades de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

1.3.2 Específicos

a) Avaliar a infraestrutura dos equipamentos turísticos, no que diz respeito à acessibilidade para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida;

b) Verificar se os equipamentos turísticos dispõem de mão-de-obra qualificada para atender pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida;

c) Averiguar se os equipamentos turísticos encontram-se aptos para receber visitantes com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

2 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

2.1 Turismo, acessibilidade e inclusão

O turismo cada vez mais vem se desenvolvendo e ganhando destaque internacional como uma atividade econômica que atua como alternativa para auxiliar no fomento da economia dos países que o praticam. Além disso, tem sido cada vez mais discutido a sua prática por pessoas com alguma deficiência e/ou mobilidade reduzida, o que acaba tornando-se uma vertente do turismo social a partir do momento em que enxergamos a inclusão dessas pessoas.

Como afirma Mendes e Paula (2008, p. 330),

A inclusão social é tema presente nas mais diversas esferas da sociedade, na qual é discutido o papel de cada um nos processos que possam levar a uma maior integração do indivíduo com deficiência nas atividades, quer sejam de lazer, econômicas ou sociais. Ao mesmo tempo se considera toda a sociedade responsável pela adaptação e preparação para receber todo e qualquer indivíduo, seja na questão arquitetônica, atitudinal ou comunicacional.

Ou seja, para que haja a inserção de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida e que elas possam usufruir dos serviços proporcionados pelo turismo, é necessário também a participação da população de uma forma geral, além da iniciativa público-privada, já que os mesmos necessitam que adaptações sejam feitas a cerca da infraestrutura e no comportamento das pessoas que trabalham com o turismo para que possam saber como devem agir ao recebê-las, entre outros fatores que precisam ser reformulados para que essas pessoas consigam praticar a atividade turística de forma igualitária.

Segundo 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 se preparam para assumir seus papéis na sociedade.

Já Cerignoni (2005, p. 62) afirma que a acessibilidade e inclusão social estão diretamente ligadas. Onde,

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.

É possível identificar mudanças nas relações da sociedade diante de pessoas com deficiência de várias formas. Uma delas é através do entendimento das mudanças introduzidas na legislação em diferentes aspectos, seja em relação à educação, aos direitos adquiridos ou mesmo quanto às garantias e preocupações relativas às práticas do lazer e turismo (SANSIVIERO; DIAS, 2004 *apud* MENDES; PAULA, 2008, p. 350).

Partindo do princípio que o turismo almeja promover o bem-estar social, é necessário que as diferenças e semelhanças sejam expostas, para que desta forma haja um bom relacionamento entre a comunidade receptora e as pessoas com deficiência, conseqüentemente, um turismo social que, como Trigo (1998) descreve, é o justo desejo de uma sociedade que se quer mais aberta, justa e democrática.

A experiência das férias e do lazer longe de nossas casas pode criar grandes oportunidades na busca do enriquecimento interior e no exercício da liberdade, da compreensão mútua e da transposição para nosso cotidiano dessas novas sensações (KRIPPENDORF, 2003 *apud* MOREIRA, 2008).

Com todos esses benefícios que atividade turística provoca, a cada dia aumenta ainda mais o número de pessoas que possuem alguma deficiência e/ou necessidade especial e mobilidade reduzida, conseqüentemente dificultando o acesso a determinados locais, por não haver infraestrutura adequada para receber esse tipo de visitante. Além disso, ainda existe o problema da falta de qualificação de mão de obra de determinados equipamentos, onde muitas vezes não estão capacitados a servi-los adequadamente.

De acordo com as Normas da ABNT, acessibilidade é:

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 pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

E, 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.

A acessibilidade é um direito não apenas das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, mas sim de todos os indivíduos, para que possam frequentar e usufruir de todos os locais e serviços que pretendem. Mas, principalmente, para essas pessoas que precisam de adaptações especiais e ajudas técnicas que as Normas da ABNT (*apud* MINISTÉRIO DO TURISMO, p. 10, 2006) identificam a acessibilidade como:

Produtos, instrumentos, equipamentos e tecnologia adaptados ou especialmente projetados para melhorar a funcionalidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, favorecendo a sua autonomia pessoal, total ou assistida.

Já o desenho universal teria a seguinte definição:

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

Portanto, é preciso que haja uma reestruturação na forma de se planejar e executar a atividade, visando à integração das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, enxergando-os também como potenciais turistas e deixando de lado qualquer tipo de preconceito de que essas pessoas, por possuir determinadas limitações, não podem usufruir do Turismo.

Como afirma Moreira (2010, p. 34),

[...]Mesmo diante dos limites de cada um, a pessoa com deficiência pode e deve usufruir desses prazeres, sendo esta uma experiência valiosa para todos, além de proporcionar o crescimento da sociedade ao respeitar as diferenças[...].

O Turismo partindo para o vértice da inclusão torna-se uma prática relevante para ambas as partes, pois gera uma evolução interpessoal tanto para as pessoas que não possuem alguma deficiência quanto para aqueles que possuem alguma limitação e/ou mobilidade reduzida, uma vez que será necessário aprender a conviver e lidar com as diferenças.

Além disso, se a acessibilidade for planejada e executada de uma forma geral, irá beneficiar a todos, já que o acesso será facilitado para as pessoas com alguma dificuldade de locomoção e, conseqüentemente, a população como um todo será beneficiada. Tornando-se assim, um diferencial de atrativo para região que considera a acessibilidade como um fator de suma importância para os cidadãos. Nesse sentido, Grinover (2006) apresenta os componentes do tripé da hospitalidade urbana: a acessibilidade, identidade e legibilidade.

De certa forma, a acessibilidade está totalmente vinculada à hospitalidade, sendo a primeira uma espécie de espaço físico da segunda, proporcionando a todos a prática da atividade, ultrapassando as barreiras. Assim, juntas acessibilidade e hospitalidade estarão sendo exercidas em sua totalidade e, conseqüentemente, contribuindo para a inclusão.

De acordo com Gotman (2001, *apud* GRINOVER, 2006) a hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que, por qualquer motivo, esteja fora de seu local de domicílio, sendo uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e o que é recebido.

Portanto, é fundamental para que haja a inclusão social e que a acessibilidade esteja atrelada a ela. Partindo do pressuposto de que as pessoas portadoras de deficiência e/ou mobilidade reduzida necessitam de

uma autonomia para que se sintam confortáveis ao visitar o destino desejado, Sassaki (1997, p. 36) afirma que:

O grau de autonomia resulta da relação entre o nível de prontidão físico-social do portador de deficiência e a realidade de um determinado ambiente físicosocial. Por exemplo, uma pessoa com deficiência pode ser autônoma para descer de um ônibus, atravessar uma avenida e circular dentro de um edifício para cuidar de seus negócios, sem a ajuda de ninguém neste trajeto. Um outro portador de deficiência pode não ser tão autônomo e, por isso, necessitar uma ajuda para transpor algum obstáculo de ambiente físico. Tanto a prontidão físico-social como o ambiente físico-social podem ser modificados e desenvolvidos.

Como afirma Flores (2002), dentro das mudanças de perfil de consumidores finais do turismo, a cada dia que passa surge a necessidade de maior integração das pessoas portadoras de deficiência nos equipamentos turísticos, pois elas representam uma parcela da população economicamente ativa que está fora do lazer e do turismo, muitas vezes pela falta de espaços adaptados.

As barreiras mais comuns encontradas no dia a dia das pessoas que possuem algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida são as escadas, falta de rampas, obstáculos nas calçadas, falta de legendas e língua de sinais no vídeo, transporte coletivo, entre outros. Isto reforça a ideia de uma sociedade não inclusiva, conforme Cerignoni (2005).

Mais especificamente no Estado do Rio Grande do Norte, o Censo 2010 aponta que ele é um dos Estados brasileiros com maior número de pessoas portadoras de algum tipo de deficiência e/ou mobilidade reduzida. São 27,8% da população, o que corresponde a 882.022 mil pessoas que possuem deficiência mental, motora, visual ou auditiva – 6.929 são cegas, 4.879 são surdas, 13.606 não conseguem se locomover e 52.028 apresentam algum tipo de imperfeição mental/intelectual.

A “inclusão” é um tema que tem sido muito discutido e inserido tanto em leis quanto em projetos e pesquisas visando à qualidade de vida das pessoas portadoras de alguma deficiência ou mobilidade reduzida e que precisam que adaptações sejam feitas para que as mesmas possam usufruir do local desejado sem exclusão e sem barreiras, respeitando assim o direito de

todos, como é o caso da Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficientes elaborado pela Organização das Nações Unidas, em 1975, que assegura todos esses direitos e do Plano Nacional de Turismo 2007-2010, que propõe a acessibilidade no Turismo e, trazendo a preocupação de torná-lo cada vez mais acessível para todos, em todos os aspectos.

Diante desses fatos, faz-se cada vez mais necessário a criação de políticas de inclusão social e acessibilidade para essas pessoas que possuam essas necessidades especiais.

A hospitalidade se insere mais uma vez nesse contexto, já que a mesma visa acolher bem e prestar serviços de qualidade, independentemente do motivo, proporcionando ao visitante a sensação de bem-estar durante sua visita e/ou estadia no destino escolhido.

2.2 Pessoas com deficiência e mobilidade reduzida

Atualmente, está desaparecendo aquele conceito de que as pessoas que possuem algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida ficam impossibilitadas de viver como uma pessoa normal. Cada vez mais, elas vem se inserindo na prática de diversas atividades e, conseqüentemente, as diferenças estão sendo minimizadas a partir da criação de políticas de inclusão, o que antigamente seria muito difícil ou até mesmo impossível.

De acordo com o Manual de Orientações elaborado pelo Ministério do Turismo (2006, p. 14) “Pessoa com deficiência é a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de algum tipo de atividade”. E, ainda segundo o Decreto Federal n.º 914/1993, a pessoa com deficiência é definida como “aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anomalias de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividades, dentro do padrão considerado normal para o ser humano” (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1990).

Nos tópicos seguintes, serão apresentadas definições dos diversos tipos de deficiência.

2.2.1 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 (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006).

2.2.2 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 (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006).

2.2.3 Deficiência Visual

Acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006).

2.2.4 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 (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006).

2.2.5 Deficiência Múltipla

Associação de duas ou mais deficiências (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006).

2.2.6 Mobilidade Reduzida

Mobilidade reduzida é a dificuldade de movimento, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência. A NBR 9050:2004 entende por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso, a gestante (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006).

2.3 Normas da ABNT

A Associação Brasileira de Normas Técnicas foi criada em 1940 e ficou incumbida pela responsabilidade da Normalização do Brasil, sendo uma instituição privada sem fins lucrativos e é a representante no país pela ISO (International Organization for Standardization), IEC (International Electrotechnical Commission); e das entidades de normalização regional COPANT (Comissão Panamericana de Normas Técnicas) e a AMN (Associação Mercosul de Normalização), agregando valor e credibilidade a todos os tipos de operações e negócios que a utilizarem. Logo, na atividade turística não poderia ser diferente.

Para que a atividade turística possa se desenvolver de maneira eficiente, é necessário que a mesma atenda a todas as necessidades dos turistas de uma maneira geral, inclusive das pessoas portadoras de deficiência. Para atender melhor às necessidades no que diz respeito à acessibilidade

dessas pessoas, a Associação Brasileira de Normas Técnicas elaborou diversas normas técnicas destinadas a vários lugares visando uma melhoria na acessibilidade e infraestrutura para os deficientes. Entre elas estão:

a) NBR 9050: Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos;

b) NBR 13994: Elevadores de Passageiros – Elevadores para Transportes de Pessoa Portadora de Deficiência;

c) NBR 14020: Acessibilidade a Pessoa Portadora de Deficiência – Trem de Longo Percurso;

d) NBR 14021: Transporte – Acessibilidade no Sistema de Trem Urbano ou Metropolitano;

e) NBR 14273: Acessibilidade a Pessoa Portadora de Deficiência no Transporte Aéreo Comercial;

f) NBR 14970-1: Acessibilidade em Veículos Automotores – Requisitos de Dirigibilidade

g) NBR 14970-2: Acessibilidade em Veículos Automotores – Diretrizes para Avaliação Clínica de Condutor;

h) NBR 14970-3: Acessibilidade em Veículos Automotores – Diretrizes para Avaliação da Dirigibilidade do Condutor com Mobilidade Reduzida em Veículo Automotor Adequado;

i) NBR 115250: Acessibilidade em Caixa de Auto-Atendimento Bancário;

j) NBR 15290: Acessibilidade em Comunicação na Televisão;

k) NBR 15320: Acessibilidade à Pessoa com Deficiência no Transporte Rodoviário;

l) NBR 15450:2006: Acessibilidade de Passageiros no Sistema de Transporte Aquaviário;

m) NBR 16001: Responsabilidade Social – Sistema da Gestão - Requisitos;

n) NBR 15599: Acessibilidade – Comunicação na Prestação de Serviços;

o) NBR 313:2007: Elevadores de Passageiros – Requisitos de Segurança para Construção e Instalação – Requisitos Particulares para a Acessibilidade das Pessoas, Incluindo Pessoas com Deficiência;

p) NBR 14022:2009: Acessibilidade em Veículo de Características Urbanas para os Transportes Coletivo de Passageiros;

q) NBR 15655-1:2009: Plataformas de Elevação Motorizadas para Pessoas com Mobilidade Reduzida – Requisitos para a Segurança, Dimensões e Operação Funcional. Parte 1: Plataformas de Elevação Vertical (ISSO 9386-1, MOD);

r) NBR 15570:2009: Transporte – Especificações Técnicas para Fabricação de Veículos de Características Urbanas para Transporte Coletivo de Passageiros;

s) NBR 15646: Acessibilidade – Plataforma Elevatória Veicular e Rampa de Acesso Veicular para Acessibilidade em Veículos com Características Urbanas para o Transporte Coletivo de Passageiros.

Para a presente pesquisa, foi utilizada a Norma 9050:2004 – Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos – pois nela são consideradas diversas condições de mobilidade e de percepção do ambiente, com ou sem a ajuda de aparelhos específicos, como: próteses, aparelhos de apoio, cadeiras de rodas, bengalas de rastreamento, sistemas assistivos de audição ou qualquer outro que venha a complementar necessidades individuais (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, NBR 9050:2004). Permitindo assim, ao portador de deficiência ou mobilidade reduzida usufruir independentemente de sua limitação os equipamentos urbanos e, conseqüentemente, os turísticos.

De acordo com o livro Turismo Acessível – Volume I (2009, p. 28) que faz parte das políticas de inclusão das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida pelo MTur:

A acessibilidade às edificações de uso público, coletivo ou privado deve ser garantida às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, conforme declina o Decreto Federal n.º 5296/2004 e as recomendações da NBR 9050:2004. Nos projetos arquitetônicos, design de produtos e equipamentos e adaptações de edificações é fundamental que se leve em consideração a diversidade humana para que qualquer pessoa, independentemente de suas limitações físicas, possa utilizar os espaços com conforto, autonomia e segurança.

A Norma 9050:2004 definiu e/ou estabeleceu diversas regras e adaptações que permitem o acesso dos deficientes e pessoas com mobilidade reduzida a todos os locais de uma maneira geral, sejam eles turísticos ou não, tais como calçadas, estacionamentos, sanitários, transportes, telefones públicos, proporcionando uma locomoção adequada às pessoas que possuem alguma necessidade especial.

Além disso, a Norma traz algumas definições importantes como:

a) **Acessível:** espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, inclusive aquelas com mobilidade reduzida. O termo acessível implica tanto acessibilidade física como de comunicação;

b) **Adaptado:** espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características originais foram alteradas posteriormente para serem acessíveis;

c) **Área de aproximação:** espaço sem obstáculos para que a pessoa que utiliza cadeira de rodas possa manobrar, deslocar-se, aproximar-se e utilizar o mobiliário ou o elemento com autonomia e segurança;

d) **Barreira arquitetônica, urbanística ou ambiental:** qualquer elemento natural, instalado ou edificado que impeça a aproximação, transferência ou circulação no espaço, mobiliário ou equipamento urbano;

e) **Calçada rebaixada**: rampa construída ou implantada na calçada ou passeio, destinada a promover a concordância de nível entre estes e o leito carroçável;

f) **Linha-guia**: qualquer elemento natural ou edificado que possa ser utilizado como guia de balizamento para pessoas com deficiência visual que utilizem bengala de rastreamento;

g) **Piso cromo-diferenciado**: piso caracterizado pela utilização de cor contrastante em relação às áreas adjacentes e destinado a constituir guia de balizamento ou complemento de informação visual ou tátil, perceptível por pessoas com deficiência visual;

h) **Piso tátil**: piso caracterizado pela diferenciação de textura em relação ao piso adjacente, destinado a constituir alerta ou linha guia, perceptível por pessoas com deficiência visual;

i) **Rampa**: inclinação da superfície de piso, longitudinal ao sentido de caminamento. Consideram-se rampas aquelas com declividade igual ou superior a 5%;

j) **Rota acessível**: trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecta os ambientes externos ou internos de espaços e edificações, e que possa ser utilizado de forma autônoma e segura por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência. A rota acessível externa pode incorporar estacionamentos, calçadas rebaixadas, faixas de travessia de pedestres, rampas, etc. A rota acessível interna pode incorporar corredores, pisos, rampas, escadas, elevadores etc.;

De acordo com Aguirre (2003 *apud* MTur, 2009), para que os equipamentos tornem-se acessíveis, é necessário que alguns aspectos sejam levados em consideração, tais como:

- **Estabelecimentos para informação e comercialização**: acessos (estacionamento, desníveis e portas), circulação interior (desníveis e passagens livres, iluminação e revestimentos), mobiliário (mesa, balcões e

expositores), informação e sinalização acessível, e comunicação do Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA);

- **Estabelecimentos para alojamento:** acessos (estacionamento, percurso até o edifício, zona de manobra, desníveis e portas de entrada e saída), circulação interior (passagens e percursos, zonas de manobra, elevadores e revestimentos), dormitórios, banheiros e cozinhas (dimensões, zona de manobra, porta de acesso), uso de sanitários (acessórios, comandos, ajudas técnicas, revestimento, alarmes), mobiliário (mesa e cadeiras, camas e armários), instalações (telefone, televisão, iluminação e temperatura - comando e controles), informação e sinalização acessível, e comunicação do SIA;

- **Estabelecimentos de restauração:** acessos (igual aos anteriores), circulação interior (distribuição do espaço, passagens entre móveis e desníveis), sanitários (acesso e área de manobra, acessório, comandos, ajuda técnicas, revestimentos e alarmes), mobiliário (mesa, cadeiras, barras e balcões), informação e sinalização acessível, e comunicação do SIA;

- **Estabelecimentos para lazer e recreação:** neles é preciso estudar a acessibilidade individual a cada elemento e a acessibilidade ao conjunto geral.

Além disso, um atendimento de qualidade a essas pessoas também irá influenciar diretamente no bem-estar dos deficientes para que eles não se sintam impedidos de usufruir e praticar a atividade turística.

O volume 3 do manual Turismo Acessível (2009, p. 21) traz algumas recomendações gerais e específicas a esse tipo de público nos equipamentos turísticos, oferecendo segurança:

➤ **Nas calçadas:**

- A calçada, que é parte integrante da via pública, deve possuir largura mínima de 1,20 m, inclinação transversal de 3% e ter superfície feita com material regular, firme e estável;

- As faixas de pedestres devem ser pintadas e iluminadas, pois orientam os pontos de travessia com segurança. Neste caso, a implantação de rampas de acesso em nível da travessia é fundamental.

➤ **No estacionamento:**

- As vagas reservadas para veículos que conduzem ou são conduzidos por pessoas com deficiência devem ser garantidas junto às vias públicas, permitindo o acesso ao comércio, hotéis, bares, restaurantes, hospitais e escolas, conforme estabelecido no Código Brasileiro de Trânsito (Lei Federal nº 9.503/1997) e também:

- Serem sinalizadas com o Símbolo Internacional de Acesso, na forma horizontal e vertical;

- Nas vias públicas devem estar localizadas nas extremidades da quadra (ou começo ou fim);

- Toda vaga deve ter uma área de embarque e desembarque de, no mínimo, 1,20 m além da dimensão da vaga de pelo menos um dos lados -, quando o estacionamento for a 45° ou 90° em relação ao meio-fio e, no final da vaga, quando esta for paralela à guia;

- A partir de 100 vagas os estacionamentos em geral devem reservar e sinalizar 1% de vagas para pessoas com deficiência;

- O piso deve ser regular, firme e antiderrapante e o percurso entre o estacionamento de veículos, quando houver, e a entrada do estabelecimento deve ser acessível;

- Para idosos, cerca de 5% das vagas nos estacionamentos públicos e privados, posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade. (Lei Federal nº 10.741/2003 - Estatuto do Idoso).

➤ **Acesso à entrada e ao interior dos estabelecimentos:**

- A entrada dos estabelecimentos deve estar livre de obstáculos. Desnível superior a 15 mm deve ser tratado como degrau e deve ser substituído por rampa com inclinação adequada para o acesso de usuários de cadeira de rodas;

- Em construções novas, todas as entradas devem ser acessíveis; nas existentes, pelo menos uma das entradas deve ser acessível;

- As dimensões corretas para construção de rampas podem ser consultadas na NBR 9050:2004;

- Quando não houver espaço suficiente para a construção de rampas, pode ser utilizado equipamento eletromecânico, como plataforma elevatória ou elevador de uso específico para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

- Deve-se criar facilidade no acesso a elevadores, escadas rolantes, telefone público acessível e sanitários adaptados;

- Todos os acessos para pessoas com deficiência devem ser sinalizados com o Símbolo Internacional de Acesso;

➤ **Nos sanitários:**

- Nos estabelecimentos onde há sanitários destinados ao uso coletivo, deve ser previsto pelo menos um sanitário por pavimento adaptado para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Pessoas que usam cadeira de rodas necessitam de espaço maior nos sanitários para que possam utilizá-lo com conforto e segurança;

- Preferencialmente, o sanitário acessível deverá localizar-se em rotas acessíveis, próximos à circulação principal. Se possível, ter, ainda, entrada independente, sugerindo-se a criação de um sanitário familiar, para uso comum, pois em alguns casos a pessoa com deficiência necessitará do auxílio de acompanhante;

- Para adaptação ou construção dos sanitários acessíveis, deve-se obedecer às normas técnicas brasileiras de acessibilidade. Os estabelecimentos devem ter no mínimo um sanitário unissex acessível e, no caso de existir provadores, pelo menos um deve ser acessível, com entrada com vão livre mínimo de 0,80 m e dimensões internas de 1,20 m, por 0,90 m livre de obstáculos.

2.4 Acessibilidade nos equipamentos turísticos

A seguir estão descritas as adaptações que precisam ser feitas nos equipamentos turísticos selecionados para a realização da presente pesquisa, estabelecidas pela NBR 9050 de acesso a diversos equipamentos turísticos e/ou urbanos, não apenas para os turistas que possuam alguma necessidade especial, mas também para a população residente do local de maneira geral.

2.4.1 Aeroportos

- **Áreas de circulação** – devem ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante, sob qualquer condição climática, admitida uma inclinação transversal máxima de 2%;
- **Vaga para embarque/desembarque** – deve ser devidamente sinalizada, disponível em cada acesso e o mais próximo possível das portas dos terminais, destinada à parada de veículo que esteja sendo utilizado para o transporte de pessoa portadora de deficiência;
- **Vagas nos estacionamentos** – também deverão ser devidamente sinalizadas e localizadas o mais próximo possível do acesso ao terminal, devem estar disponíveis nas quantidades de uma, duas ou 1% (um por cento) do total existente, conforme este seja, respectivamente, de 30, de 31 a 200 ou acima de 200 vagas;
- **Percurso entre o estacionamento e o balcão de informações** – deve ser acessível de acordo com a seção 6 da NBR 9050, inclusive com a

utilização de faixas no piso com textura e cor diferenciadas, para atendimento de deficiência sensorial visual;

- **Balcão de informações** – disponível e sinalizado, com altura mínima do piso e vão livre de, pelo menos, 0,80m, de modo a permitir a aproximação de cadeira de rodas, e com condições de prestar informações e apoio a todo o tipo de pessoa portadora de deficiência, inclusive visual e auditiva, tais como fornecimento de horários de partidas e chegadas de vôo e acesso e encaminhamento aos balcões das empresas aéreas e aos locais de utilização dos serviços do aeroporto;

- **Percurso entre o balcão de informações e as empresas aéreas** – acessível, de acordo com a NBR 9050, e com as pessoas portadoras de deficiência que o percorrem devidamente acompanhadas, sempre que necessário, por agentes das referidas empresas aéreas, especificamente treinados e contatados pelo atendente do balcão de informações.

➤ **Embarque/Desembarque**

- **Procedimento de despacho, embarque e desembarque** – deve ser providenciado pela empresa aérea, mediante a disponibilização de recursos materiais e pessoal treinado em condições de permitir atendimento adequado à pessoa portadora de deficiência e suas bagagens. Neste procedimento, a solicitação de atestado médico deve limitar-se às pessoas que apresentem sinais evidentes de doenças e alterações mentais, com o atestado devendo ser entregue no local de despacho ou *check-in*;

- **Percurso entre as empresas aéreas e o portão de embarque** – de acordo com as condições de acessibilidade recomendadas pela NBR 9050;

- **Passarelas telescópicas** – se existentes, deverão ser atendidas por pessoal treinado para transporte da pessoa portadora de deficiência, inclusive com a disponibilização, quando necessário, de cadeiras de rodas, de modo a que o seu embarque/desembarque seja imediato. A inclinação máxima recomendada para a passarela é de 12,5% (doze e meio por cento), cabendo

às empresas transportadoras prestar a assistência necessária caso essa inclinação não seja atendida;

- **Sistema eletromecânico de elevação** – deve ser utilizado, em caso de inexistência de passarela, para transportar a pessoa portadora de deficiência até a porta da aeronave de modo rápido, confortável e seguro. Recomenda-se a existência de 1 (um) ou 2 (dois) sistemas de elevação caso os fluxos anuais de passageiros nos aeroportos seja, respectivamente, de cem mil a um milhão ou acima de um milhão;

- **Transporte por funcionários especificamente treinados** – deve ser utilizado para conduzir, de forma confortável e segura, a pessoa portadora de deficiência até a porta da aeronave caso inexistam passarelas móveis e sistemas eletromecânicos de elevação.

FONTE: Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos, EMBRATUR, 2004.

2.4.2 Terminal Rodoviário

- Obedecer aos padrões e critérios de acessibilidade, possibilitando a integração e acessibilidade a outros meios de transporte;

- O estacionamento deverá contar com sinalização e demarcação para pessoas com deficiência;

- Os acessos (escadas, elevadores e rampas) deverão oferecer acesso à edificação;

- Disponibilizar funcionários qualificados na condução e no atendimento a pessoas com deficiência auditiva;

- As empresas de ônibus deverão dispor de bilheterias com um balcão de atendimento, mesmo que automático obedecendo às especificações de acessibilidade;

- O usuário poderá ser orientado por um sistema eficaz de sinalização sonora, tátil e visual integrados e padronizados em toda a estrutura do terminal rodoviário e de transporte;
 - Contar com áreas de refeições com mobiliário acessível;
 - Contar com banheiros adaptados;
 - Contar com telefones públicos acessíveis e aparelho TPS;
 - Terminais bancários acessíveis;
 - O terminal deverá contar com área de refúgio e evacuação para emergência;
 - Na área de espera das plataformas, deverá dispor de área destinada a pessoa com deficiência e identificada com o SIA (Símbolo Internacional de Acessibilidade);
 - Dispor cadeira de transbordo, especificamente para uso interno.
- Pontos de Parada:
- Obedecer aos padrões e critérios de acessibilidade, possibilitando a integração e acessibilidade a outros meios de transporte;
 - Dispor de cadeira de transbordo, especificamente para uso interno;
 - Contar com terminais bancários acessíveis, áreas de refeições, banheiros adaptados, telefones públicos acessíveis e aparelho TPS.

FONTE: Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível. Volume 3. MTur, 2009.

2.4.3 Museus, parques e zoológicos

Além das adaptações padrões, poderão desenvolver materiais sensoriais adaptados para atendimento de deficiências sensoriais, tais como maquetes, brinquedos, pranchas táteis, jogos e réplicas. No caso de parques

temáticos, muitos já possuem serviço especializado para atendimento a pessoa com deficiência. Cabe ao serviço de atendimento ao visitante esclarecer sobre a inadequação para uso de certos brinquedos, sempre visando à integridade física dos visitantes com deficiência (TURISMO ACESSÍVEL. VOLUME 3, 2009).

2.4.4 Demais Edificações de Uso Turístico

Segundo a ABNT NBR 9050:2004, os estabelecimentos turísticos estão obrigados às adaptações legais exigidas sendo também classificados como edificações de uso coletivo. Isto inclui, portanto, as agências de turismo, estabelecimentos de alimentação, museus e centros culturais entre outras, são edificações de uso coletivo destinadas a atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, turística, recreativa, social, religiosa, educacional e de saúde, como demonstrado a seguir.

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização do estudo

O presente trabalho consiste em um estudo descritivo, uma vez que se propôs a descrever as condições de acessibilidade oferecidas pelos principais equipamentos turísticos de Natal/ RN.

Em relação à abordagem analítica, adotou-se a pesquisa qualitativa, já que o foco principal do estudo foi analisar o bem-estar dos turistas e, até mesmo a população residente que possui algum tipo de deficiência e mobilidade reduzida e como eles se sentem diante das barreiras encontradas durante um passeio cujo único objetivo seria proporcioná-los lazer e/ou entretenimento. Partindo do pressuposto de que as pessoas com deficiência necessitam de boas condições e/ou adaptações diante de suas limitações. Conseqüentemente, não foi utilizado nenhum tipo de instrumento estatístico ou probabilístico a partir dos resultados obtidos.

A pesquisa qualitativa abrange a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados. Não requerem 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. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem (PEREIRA, 2010).

3.2 População e Amostra

População (ou universo da pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plano (PEREIRA, 2010).

O universo da pesquisa é formado pelos equipamentos turísticos existentes na cidade do Natal/RN. A Secretaria de Turismo do Natal lista as dezesseis principais atrações turísticas para serem visitadas na cidade do

Natal, que são: o Farol de Mãe Luiza, o Centro de Turismo, Canto do Mangue, Fortaleza dos Reis Magos, Centro Histórico, Parque das Dunas, Praia Shopping, Catedral Metropolitana de Natal, Centro Municipal de Artesanato, Praça das Flores, Mercado da Redinha, Teatro Alberto Maranhão, Museu Câmara Cascudo, Shopping Midway Mall, Natal Shopping, Artesanato de Ponta Negra.

A partir desta constatação, para selecionar os elementos da amostra, investigou-se quais equipamentos turísticos que apareciam com mais frequência nos roteiros turísticos das principais agências de viagens do mercado turístico de Natal – especificamente, a CVC e a Arituba. Desse modo, foram selecionados a Fortaleza dos Reis Magos, o Centro de Turismo e o Shopping do Artesanato Potiguar. Além desses, o Aeroporto Internacional Augusto Severo e o Terminal Rodoviário Lavoisier Maia foram selecionados também, pois estes são equipamentos que embarcam e desembarcam turistas e/ou visitantes diariamente fazendo-se necessário estarem aptos a receber qualquer tipo de público. Assim, a amostragem caracteriza-se como intencional e não probabilística.

3.3 Instrumento da Pesquisa

Na vida cotidiana, a observação é um dos meios mais frequentemente usados pelo ser humano para conhecer e compreender pessoas, coisas, acontecimentos e situações. No sentido mais simples, observar é aplicar os sentidos a fim de obter uma determinada informação sobre algum aspecto da realidade (RAMPAZZO, 2005).

Fazer pesquisa é observar a realidade. Constantemente se observa para obter informações sobre o mundo. Muitos dados de que o pesquisador necessita podem ser obtidos pela observação direta das situações adequadas. (DENCKER, 1998).

A observação é valorizada pelas pesquisas qualitativas e pode ser combinada com certo grau de quantificação; dependendo da flexibilidade

adotada, podem ser estruturadas (sistemáticas) ou não estruturadas (assistêmáticas, antropológicas ou livres). (DENCKER, 1998).

Nesse estudo foi adotada a observação sistemática que, conforme Carvalho (1989) é seletiva porque o pesquisador vai observar uma parte da realidade, natural ou social, a partir de sua proposta de trabalho e das próprias relações que se estabelecem entre os fatos reais. A observação foi orientada por um *check-list* (Apêndice A) extraído do Inventário da Oferta Turística que faz parte do projeto “Roteiros do Brasil: Programa de Regionalização do Turismo” elaborado pelo Ministério do Turismo e que foram adequados pela pesquisadora para a pesquisa com 18 itens a serem analisados, entre eles, os estacionamentos, sinalizações, infraestrutura adaptada, entre outros. Ou seja, itens que facilitam o acesso dos deficientes a esses locais.

3.4 Coleta de Dados

Nesse estudo, foram coletados dados qualitativos, que são aqueles que refletem um atributo que determina a natureza de um objeto, fenômeno ou pessoa, em termos de eficiência, habilidades, atitudes. (GRESSLER, 2004).

A coleta dos dados primários foi realizada através de entrevistas e um *check-list* extraído do Inventário da Oferta Turística elaborado pelo Ministério do Turismo que listam 18 tópicos a serem analisados que garantam a acessibilidade e bem estar aos deficientes. Já nos dados secundários, foram realizadas pesquisas através de artigos, livros, dissertações, teses entre outros instrumentos que auxiliaram na pesquisa como *sites* na internet.

Inicialmente, foram feitas pesquisas na internet com o objetivo de encontrar associações destinadas às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida sendo escolhida a Associação de Orientações aos Deficientes – ADOTE. A partir desta escolha, foram realizadas ligações e uma entrevista com três pais de pessoas que possuem deficiência múltipla e que lidam com dificuldades para transportar seus filhos, pois ambos utilizam cadeira de rodas. Além deles, foi feita uma coleta de dados com duas assistentes sociais da

mesma Associação para que pudessem descrever dados importantes que contribuíssem com a pesquisa.

Assim, foi realizada uma visita técnica à Associação de Orientação aos Deficientes – a ADOTE – no dia 19 de setembro de 2012, com o intuito de perceber as dificuldades e barreiras que, tanto as pessoas que acompanham quanto os próprios deficientes sentem ao se locomover nas ruas para que dessa forma a pesquisadora conseguisse interar-se do universo que essas pessoas estão envolvidas.

A ADOTE atende pessoas portadoras de qualquer tipo de deficiência (intelectual, física, auditiva, múltiplas, síndromes, paralisia cerebral e distrofia muscular progressiva) entre diversas faixas etária desde crianças à idosos, promovendo a inclusão e o desenvolvimento saudável dessas pessoas. Foi fundada há 30 anos e é assistida pelo Sistema Único de Saúde – o SUS – localizada no bairro de Cidade da Esperança da cidade do Natal, atendendo mais de 2.000 deficientes.

Nas entrevistas, foi explicado o objetivo da visita e do trabalho buscando a maior quantidade de informações possíveis a cerca das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida e, das barreiras encontradas pelos pais e pelos filhos no dia-a-dia para que fosse possível compreender melhor o universo que os mesmos estão inseridos e eles darem sugestões dos fatores que não poderiam deixar de serem analisados durante a pesquisa.

Num segundo momento, foram realizadas visitas técnicas aos equipamentos turísticos selecionados, para averiguar suas condições de acessibilidade. Essas visitas ocorreram no período de 23 de setembro a 14 de outubro de 2012 ao Forte do Reis Magos, Centro de Turismo, Shopping do Artesanato Potiguar, Terminal Rodoviário Lavoisier Maia e ao Aeroporto Internacional Augusto Severo, respectivamente.

As visitas técnicas aconteceram, em sua maioria, no período da tarde e duraram em média 1 hora em cada equipamento turístico. Exceto ao Aeroporto, já que o mesmo possui uma infraestrutura maior que os outros

analisados, objetivando tirar fotos tanto do que estava de acordo com o *check-list* quanto o que estava adequado para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

Durante esta etapa, a pesquisadora conversou com alguns profissionais, que trabalham nos locais, para tomar conhecimentos específicos que apenas essas pessoas poderiam fornecer, como por exemplo, se eles recebem um considerável fluxo de visitantes portadores de alguma deficiência ou mobilidade reduzida.

3.5 Análise dos Dados

Para chegar a uma análise de dados coerente, a pesquisadora baseou-se na Norma 9050:2004 da ABNT, nos registros fotográficos que identificaram tanto os pontos de acessibilidade quanto as situações-problema encontradas e, o resultado obtido, através do preenchimento do *check-list* nos equipamentos estudados.

Organizados os dados, a próxima fase foi transpor as análises interpretativas e descritivas, a partir de todo o acervo coletado, permitindo de maneira satisfatória a apresentação dos dados do estudo. Objetivando assim, verificar se os equipamentos estudados estão atentos e aptos para receber uma demanda específicas de turistas.

4 ANÁLISES DOS RESULTADOS

4.1 Caracterização dos Equipamentos

Como objeto de estudo, foram selecionados cinco tipos de equipamentos turísticos que estão presentes nos roteiros turísticos da Secretaria de Turismo do Rio Grande do Norte e das agências Arituba Turismo e CVC Viagens e Turismo e que, conseqüentemente, recebem um considerável fluxo turístico todos os dias e com os mais diversos tipos de turistas na cidade do Natal. Os equipamentos pertencem às categorias de infraestrutura de transporte e atrativos turístico-culturais.

4.1.1 Aeroporto Internacional Augusto Severo

O Aeroporto Internacional Augusto Severo (foto 01) foi fundado em 1946, inicialmente para ser utilizado apenas pelas companhias civis. Entretanto, nesse mesmo ano, no dia 23 de outubro, foi inaugurada a estação de passageiros da Base Aérea de Natal. Já em 24 de novembro de 1951, foi transformado no Aeroporto Internacional Augusto Severo.

Dessa época aos dias atuais o aeroporto já passou por três reformas e, a partir de 1980 - quando passou a ser administrado pela Infraero – ganhou características mais modernas, tornando-se realmente um complexo aeroportuário. De acordo com a Infraero (2012), são realizados 32 voos diários e circulam entre 2.446 e 3.463 usuários em desembarque e entre 2.205 e 3.787 embarques.



Foto 01: Aeroporto Internacional Augusto Severo.
Fonte: Google (2012).

O Aeroporto possui algumas facilidades para as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Entre elas está o estacionamento, que oferece doze vagas especiais, sendo que seis são para os deficientes físicos e as outras seis são destinadas aos idosos, conforme apresentado na foto 02.

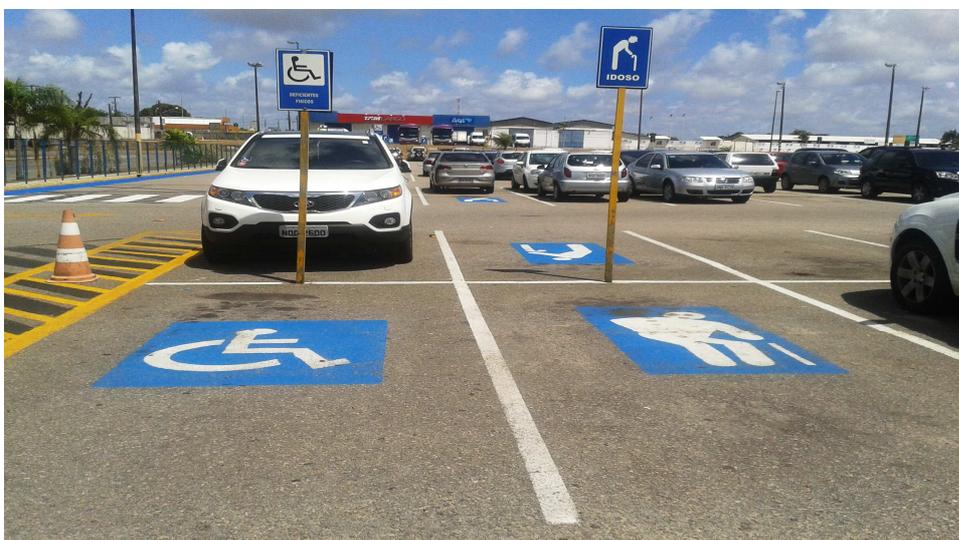


Foto 02: Estacionamento do Aeroporto Internacional Augusto Severo.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

A rota externa encontra-se quase que totalmente acessível, já que oferece um estacionamento que possui vagas tanto para os deficientes físicos quanto para os idosos, faixa de pedestre, calçada rebaixada na porta principal do Aeroporto, piso regular e antiderrapante – como se pode perceber nas fotos 03 a 05 – Todos com suas devidas sinalizações. Entretanto, o único elemento

que o equipamento não possui é o semáforo sonoro. Além disso, o piso tátil na porta principal de entrada encontra-se um pouco deteriorado, necessitando restaurá-lo.



Foto 03: Área para a travessia de pedestres do Aeroporto.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

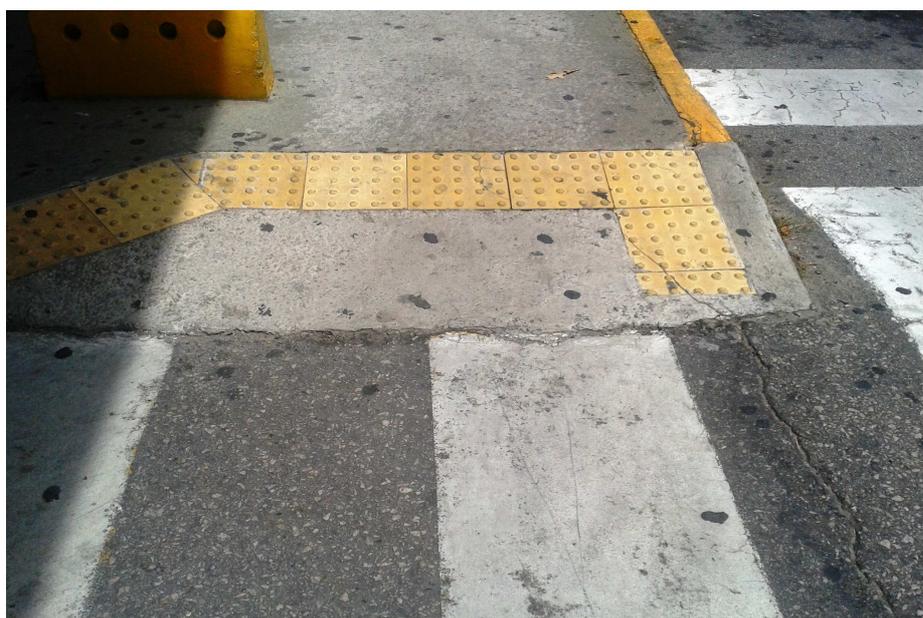


Foto 04: Piso tátil para o embarque/desembarque na entrada principal.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

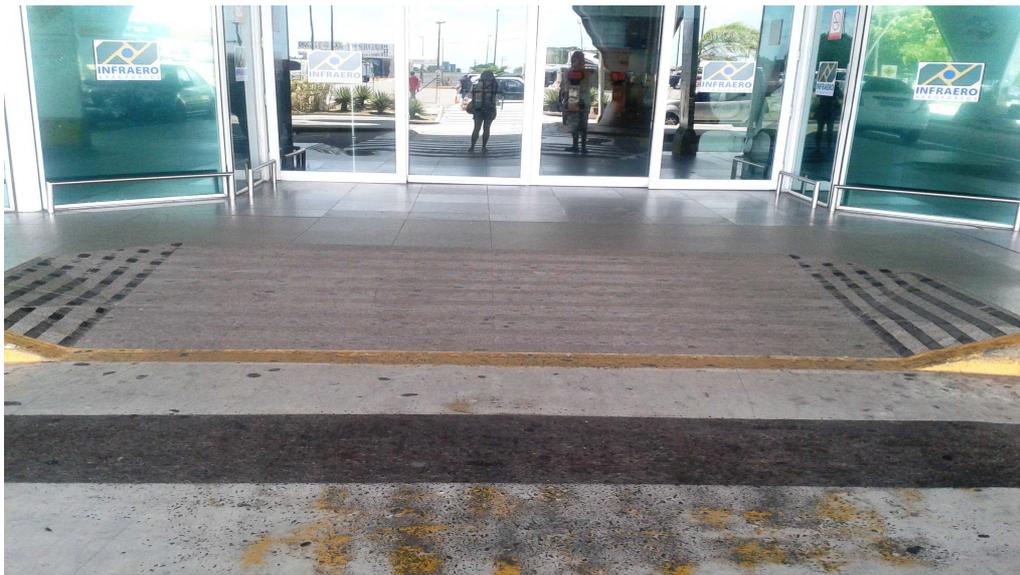


Foto 05: Calçada rebaixada.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Quanto ao Símbolo Internacional de Acesso (SIA), essas sinalizações estão presentes em todas as áreas destinadas às pessoas portadoras de deficiência e/ou mobilidade reduzida. Isto é, na porta principal de entrada, no estacionamento, na área de embarque/desembarque, nos sanitários e saídas de emergência.

A área de circulação interna do piso térreo encontra-se adequada para o fluxo de cadeirantes que o aeroporto venha receber. Já que o mesmo possui corredores largos com espaço suficiente para cadeira de rodas. Além disso, possui elevadores com barras de ferro – como mostra a foto 06 – e com a porta larga, escadas com corrimão e escadas rolantes.

Entretanto, nos três andares do equipamento não existe piso regular/antiderrapante e piso tátil, não existem rampas, plataformas elevatórias e nenhum tipo de instrumento motorizado para o deslocamento interno dos cadeirantes. Na praça de alimentação, como é possível perceber na foto 07, as mesas estão muito próximas umas das outras, impossibilitando a passagem de cadeirantes e dos demais deficientes, contrariando o piso térreo que apresenta um espaço considerável, principalmente para a circulação dos cadeirantes.

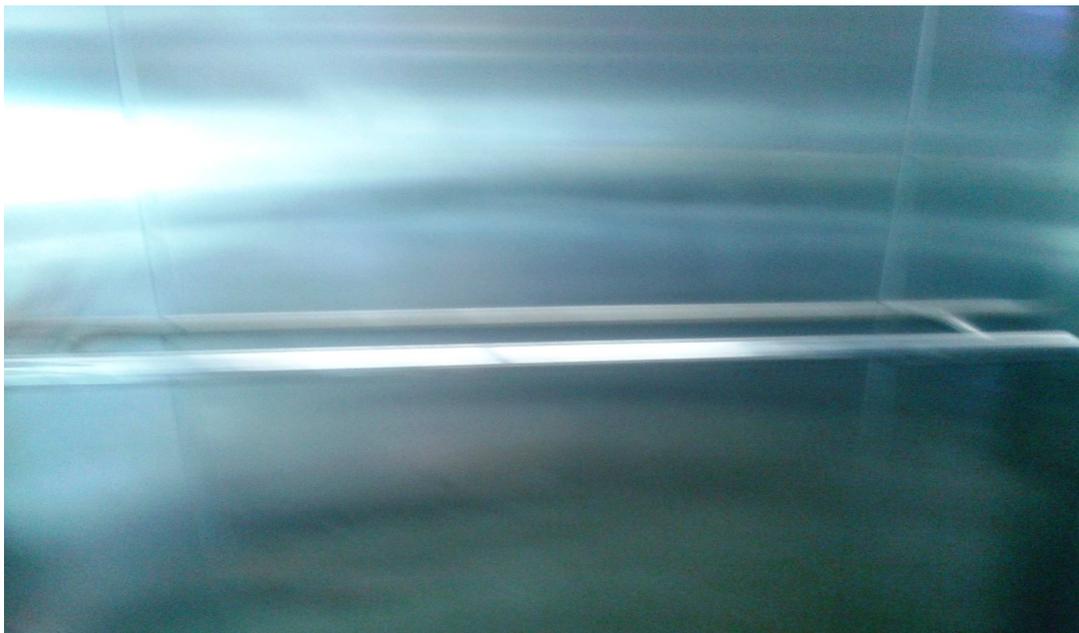


Foto 06: Barra de ferro no interior do elevador.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Os elevadores não possuem nenhuma outra facilidade além da barra de ferro, não é sinalizado em Braille e não possui nenhum tipo de dispositivo que facilite o acesso a outros tipos de deficientes como, por exemplo, os auditivos e visuais. Portanto, torna-se acessível apenas para cadeirantes.



Foto 07: Espaços estreitos entre as mesas na praça de alimentação.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

No que diz respeito aos banheiros adaptados, nos três andares do Aeroporto existem banheiros destinados aos deficientes, com portas largas para facilitar a passagem e com bebedouros rebaixados ao lado da porta – como apresentado na foto 08. Existem ainda barras de ferro de apoio, área de transferência para bacia sanitária e pia rebaixada. Apenas não possuem torneiras monocomando/alavanca que são recomendadas pela NBR 9005:2004. Entretanto, essas informações foram obtidas através de funcionários do local, já que não foi permitido à pesquisadora obter registros fotográficos do interior dos banheiros.



Foto 08: Entrada do banheiro destinado às pessoas portadoras de deficiência e/ou mobilidade reduzida
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Durante a visita técnica realizada no dia 14 de outubro de 2012, foi constatado que o Aeroporto Internacional Augusto Severo encontra-se parcialmente acessível, uma vez que está adaptado somente aos cadeirantes deixando a desejar às pessoas portadoras das demais deficiências. Além disso, não possui pessoal qualificado para atender esse tipo de público, pois não possui nenhum interprete em Libras, não oferece nenhum tipo de texto informativo em Braille ou mesmo em fonte ampliada. Ou seja, as facilidades foram planejadas visando apenas à acessibilidade dos deficientes físicos.

4.1.2 Terminal Rodoviário Lavoisier Maia

A rodoviária de Natal oficialmente conhecida como Terminal Rodoviário Lavoisier Maia encontra-se no bairro da Cidade da Esperança, na Zona Oeste da grande Natal. Foi inaugurada em 1981, substituindo a antiga Rodoviária do bairro da Ribeira. Até o ano de 2010, o equipamento responsável pelo transporte terrestre tanto da população residente quanto dos turistas que chegam a capital, ainda não tinha passado por nenhuma reforma. Atualmente, o Terminal está passando por uma grande reforma visando o bem estar das pessoas que frequentam o mesmo.

Até o dia 14 de outubro de 2012 – data da realização da análise do equipamento – as únicas facilidades encontradas pela pesquisadora foram uma rampa, conforme é mostrado na foto 09, para ter acesso ao 1º andar, onde estão localizados alguns pontos de vendas de passagens, existe uma rampa foram os banheiros adaptados, que se encontram ao lado do balcão de informações, conforme ilustra a foto 10. Entretanto, os banheiros apresentam apenas os elementos básicos exigidos – as barras de apoio e uma área de transferência. Além disso, em todo o espaço do Terminal Rodoviário, estão sendo implantados pisos táteis destinados aos deficientes visuais – como é apresentado na foto 11. Todavia, como a reforma ainda está sendo realizada, esse piso adaptado não foi colocado em todos os ambientes, estando presente em 50% do equipamento. E, uma plataforma elevatória apresentada na foto 12, que foi recentemente construída.



Foto 09: Rampa de acesso ao 1º andar do Terminal.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).



Foto 10: Porta de entrada do banheiro para deficientes.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

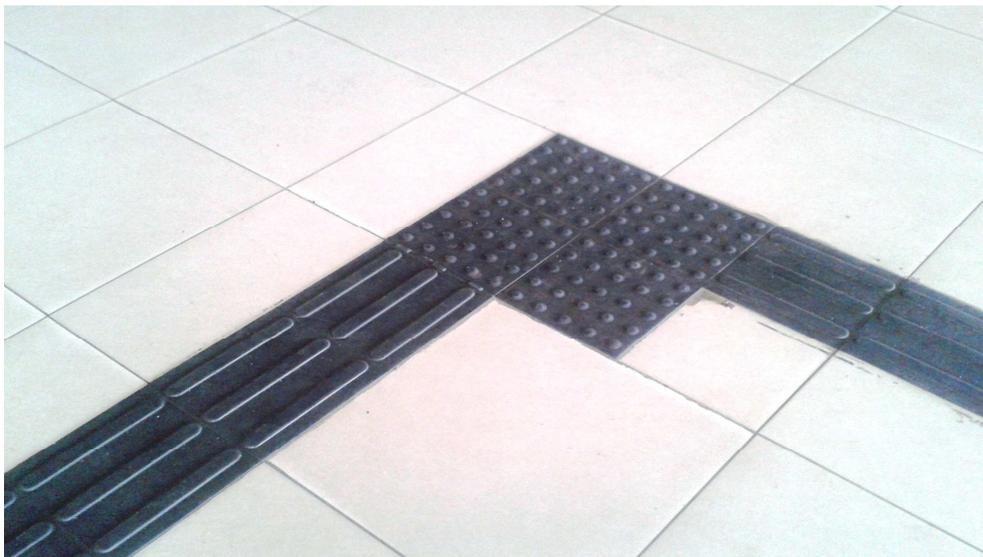


Foto 11: Piso tátil no piso térreo do Terminal.
Fonte: Dados da pesquisa (2012)



Foto 12: Plataforma elevatória para os deficientes.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

No estacionamento, não existe nenhuma vaga destinada as pessoas portadoras de deficiência. Apenas na entrada do Terminal Rodoviário, existe uma vaga para embarque/desembarque destinada a esse tipo de público. Porém, encontra-se apagada tornando-se quase que imperceptível, como está registrado na foto 13.



Foto 13: Vaga destinada aos deficientes na porta de entrada
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

O Terminal Rodoviário Lavoisier Maia, apesar de estar passando por reformas, ainda não está adequado para receber pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, já que não está atendendo às exigências das Normas da ABNT e, conseqüentemente, a utilização do *check-list* tornou-se nula, pois não foi preenchido nenhum item por completo.

4.1.3 Centro de Turismo

O prédio onde atualmente encontra-se o Centro de Turismo de Natal já passou por diversas modificações. Inicialmente, foi um abrigo para menores órfãos e mendigos, sendo posteriormente transformado e restaurado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional em um presídio e somente em 1976 tornou-se o Centro de Turismo.

De acordo com a Setur (2012), atualmente o Centro de Turismo comporta 38 lojas – entre restaurantes, lanchonetes e artesanatos – e ainda oferece o “Forró com Turista” todas as quintas-feiras com atrações típicas da região.

Durante a visita realizada no dia 24 de setembro de 2012, o Centro de Turismo mostrou-se quase que totalmente inacessível em praticamente todo o prédio, desde a entrada principal até o seu interior. Inicialmente, como mostra a foto 14, para conseguir chegar à porta principal existe uma escadaria enorme, sem nenhum tipo de facilidade como, por exemplo, piso tátil para auxiliar os deficientes ou até mesmo uma rampa permitindo o acesso aos cadeirantes.



Foto 14: Escadaria que conduz a porta principal do Centro de Turismo.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

O interior do prédio encontra-se totalmente inadequado para as pessoas com deficiências e/ou mobilidade reduzida. A única facilidade identificada pela pesquisadora foi uma rampa, como é apresentado na foto 15, que permite apenas a circulação no piso térreo, já que o acesso para os demais andares é somente por meio de escadas que são revestidas com piso tátil emborrachado. Entretanto, estão deteriorados, como mostram as fotos 16 e 17. No andar superior, encontram-se as demais lojas de artesanato e artefatos, que não apresentam espaço suficiente para a circulação entre os mobiliários. Ao contrário, o espaço como um todo é totalmente estreito, como é possível perceber na foto 18, o que pode dificultar principalmente a circulação de cadeirantes.

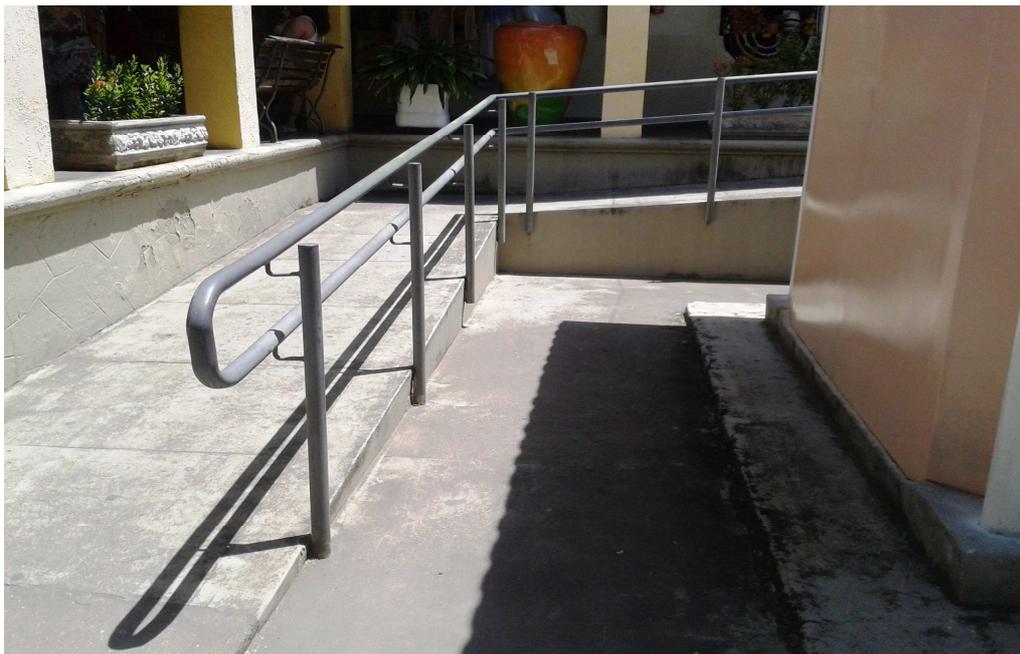


Foto 15: Rampa de acesso ao piso térreo.
Fonte: Dados da pesquisa (2012)

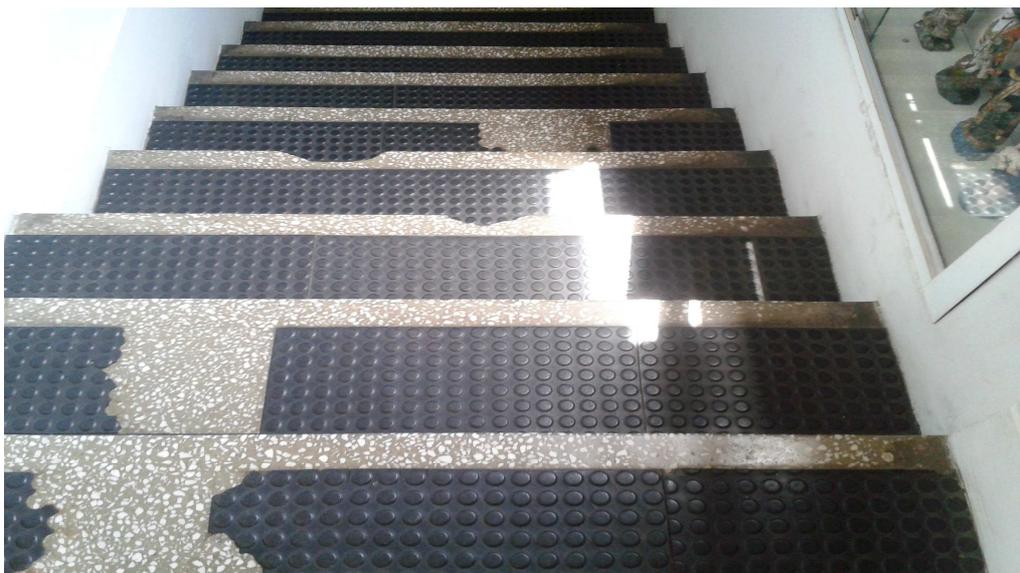


Foto 16: Piso tátil emborrachado de teriorado.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

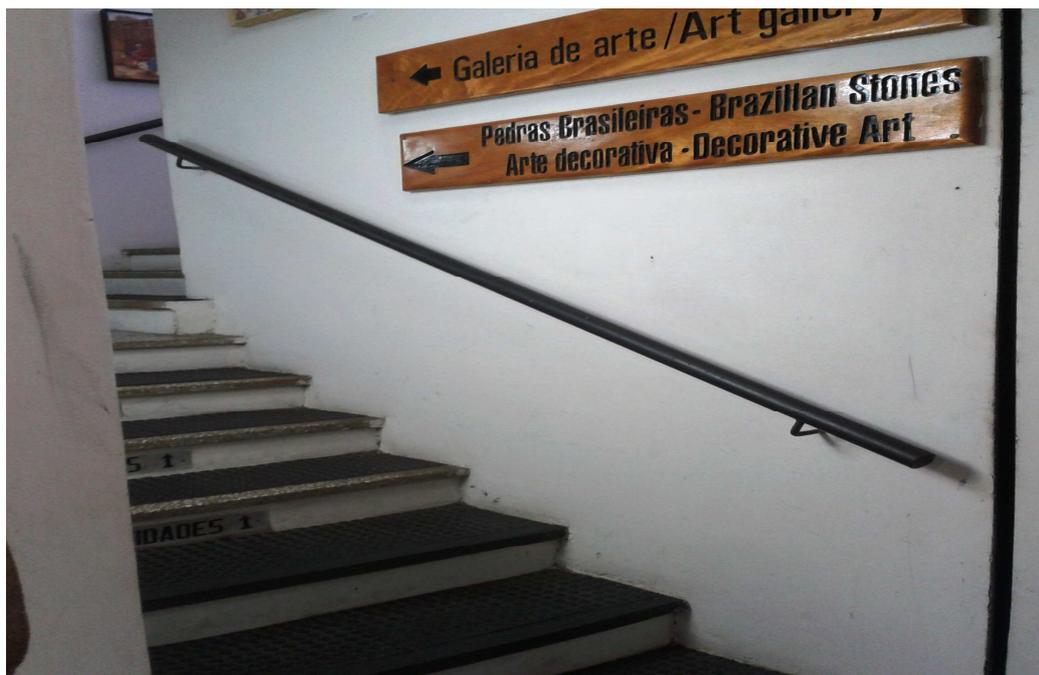


Foto 17: Acesso ao primeiro andar somente por escadas.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).



Foto 18: Portas e corredores totalmente estreitos.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

O único item que atendeu totalmente aos tópicos presentes no *check-list* foram os banheiros, que possuem barras de apoio tanto nas portas quanto em seu interior, conforme registrado na foto 19, e possuem pias

rebaixadas, como apresentado na foto 20, e com o Símbolo Internacional de Acesso (SIA), mas não possui as torneiras do tipo monocromada/alavanca.



Foto 19: Barras de apoio.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).



Foto 20: Pia rebaixada.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Além disso, o Centro de Turismo não possui um estacionamento propriamente dito. Os visitantes que chegam ao local em seus automóveis estacionam em locais próximos ao Centro de Turismo, conseqüentemente, o equipamento não oferece nenhuma vaga destinada a deficientes. Quanto a SIA, o único Símbolo de Acesso Internacional que o equipamento possui é na

porta dos banheiros feminino e masculino, demonstrando inacessibilidade total. Onde, assim como na visita técnica à Rodoviária, praticamente nenhum item do *check-list* foi preenchido.

4.1.4 Fortaleza dos Reis Magos

A Fortaleza dos Reis Magos, principal monumento histórico da capital do Rio Grande do Norte, fundada em 25 de dezembro de 1599, foi construída com diversas finalidades, entre elas, para ser utilizada como Quartel de Tropas, Comando Militar, sede da Administração da Capitania do Rio Grande e como refúgio para moradores. Com isso, é uma atração que sempre está presente na grande maioria dos roteiros turísticos dos visitantes, mesmo que não contratem os serviços de agências de turismo.

Em todo o trajeto percorrido para chegar à Fortaleza dos Reis Magos foi identificada a total falta de acessibilidade oferecida às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida e, até mesmo, às pessoas que não possuem qualquer tipo de dificuldade de locomoção, já que foi verificado pela pesquisadora que o principal monumento histórico do Estado do Rio Grande do Norte, presente em diversos roteiros turísticos divulgados no mundo inteiro, está totalmente deteriorado. Inclusive, a data em que foi realizada a visita técnica, no dia 23 de setembro de 2012, havia sido noticiado que esta data seria o último dia para que fossem iniciadas obras de revitalização da Fortaleza dos Reis Magos senão o mesmo seria interditado.

No estacionamento, não existe nenhuma vaga destinada a esse tipo de público e as calçadas possuem diversos batentes. Além disso, as calçadas estão esburacadas, em sua maioria, como mostra a foto 21, dificultando a circulação tanto das pessoas que não apresentam dificuldade de locomoção quanto dos próprios deficientes. Posteriormente, para chegar ao monumento histórico, é necessário percorrer 840 metros, como foi registrado na foto 22 e, que, também, não possui nenhuma facilidade, principalmente para os deficientes visuais.



Foto 21: Vagas de estacionamento com diversos batentes.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).



Foto 22: 840 metros de caminho a percorrer para chegar à Fortaleza.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

No interior do local, existe apenas uma rampa de madeira, mostrada na foto 23, que permite acesso somente ao piso térreo do local. A única forma de ter acesso aos demais andares é por meio de escadas, que também se encontram deterioradas.



Foto 23: Rampa de acesso ao piso térreo.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

O local oferece apenas um banheiro para deficientes, mas não possui nenhum tipo de sinalização indicando que é para o uso desse público ou sequer que o espaço é um banheiro como pode-se perceber na foto 24. Além disso, para usá-lo é necessário pedir a chave para algum funcionário. Em seu interior, as facilidades que existem são barras de apoio - registradas na foto 25 -, espaço para a transferência de cadeira de rodas e uma cadeira de rodas para o auxílio dos deficientes que visitam o local (foto 26). Entretanto, a pia não é rebaixada e os espelhos estão todos deteriorados, como é identificado na foto 27.

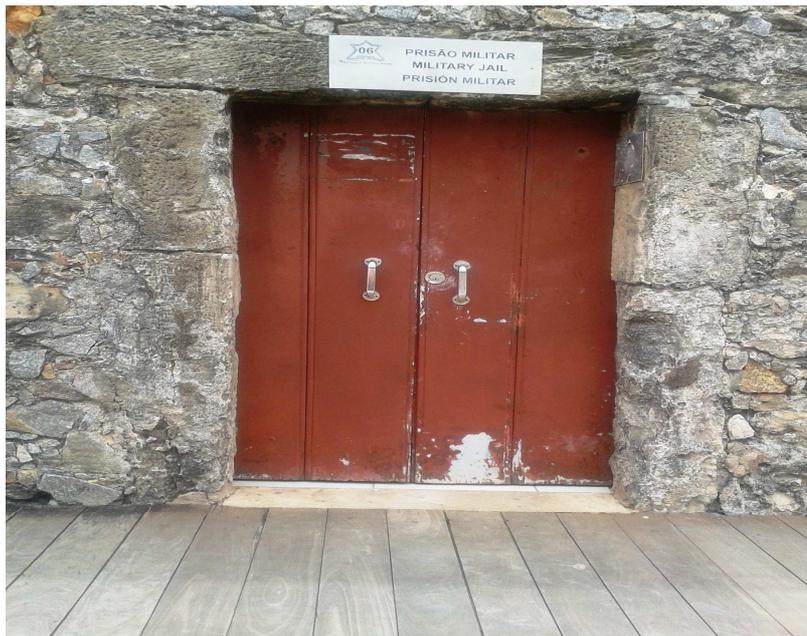


Foto 24: Entrada para o banheiro dos deficientes.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

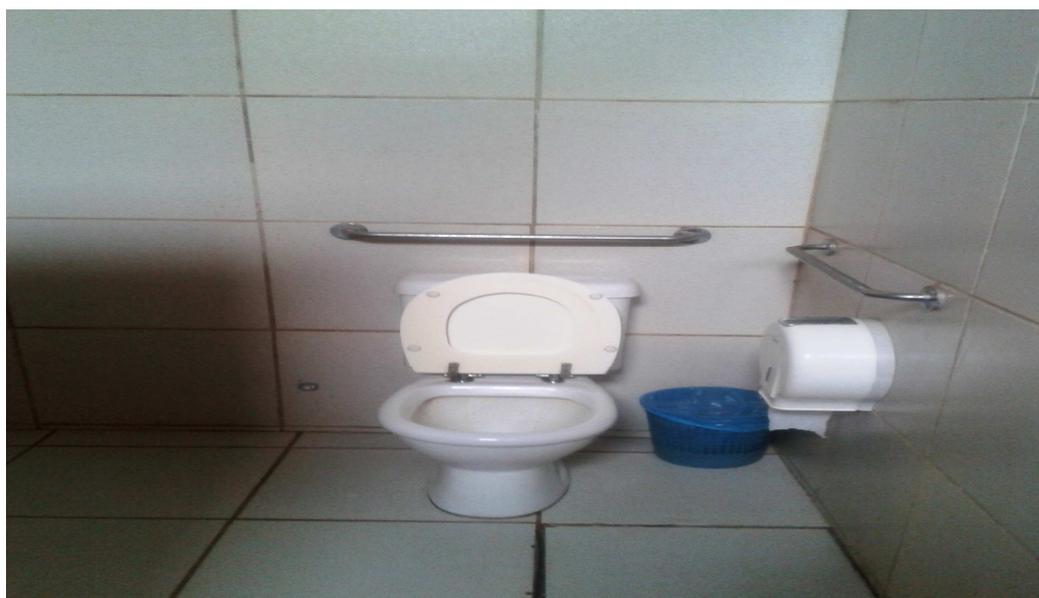


Foto 25: Interior do banheiro.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).



Foto 26: Cadeira de rodas para auxiliar deficientes físicos.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).



Foto 27: Espelho deteriorado, sem pia rebaixada no banheiro para deficientes.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Assim como os equipamentos analisados anteriormente, a Fortaleza dos Reis Magos mostrou-se totalmente inacessível e, muitas vezes não somente as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, mas as pessoas de uma maneira geral quem venham visitar o monumento histórico já

que em muitos pontos de acesso, principalmente o piso, está deteriorado e com muitos obstáculos.

4.1.5 Shopping do Artesanato Potiguar

O Shopping do Artesanato Potiguar é o primeiro shopping do Brasil destinado a esse segmento de artesanato local, regional e nacional. Ao todo, são 164 lojas com os mais variados produtos, desde os próprios artesanatos até casa de câmbio.

Durante a visita técnica ao Shopping do Artesanato Potiguar no dia 07 de outubro de 2012, foi possível detectar que este equipamento turístico, assim como os demais, está acessível em sua maioria apenas para cadeirantes, e somente em alguns pontos do local.

O local não possui estacionamento. Os visitantes de um modo geral estacionam os veículos em acostamentos próximos ao Shopping. Logo, não oferece vagas destinadas aos deficientes. Na parte exterior, existem rampas tanto no lado direito quanto no esquerdo que permitem o acesso ao prédio, como mostra a foto 28.



Foto 28: Rampas na entrada do Shopping do Artesanato Potiguar.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Na entrada principal, uma rampa com corrimão e piso tátil, como foi registrado na foto 29, dá acesso ao interior do local. Em todos os andares do

prédio existem elevadores que permitem a circulação dos deficientes, como pode ser visto na foto 30. Entretanto, em nenhum andar foi identificado nenhum tipo de Símbolo Internacional de Acesso que indique facilidade aos deficientes e pessoas com mobilidade reduzida, inclusive no banheiro. Além disso, os corredores são estreitos, com espaço totalmente reduzido para a circulação entre os mobiliários.



Foto 29: Rampa e piso tátil que dá acesso ao interior do local.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

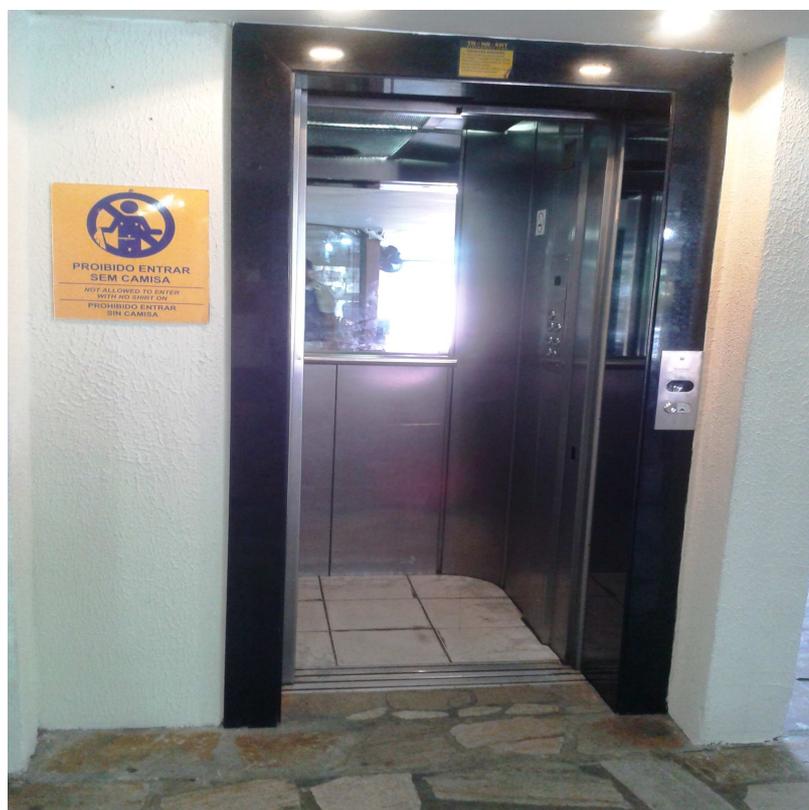


Foto 30: Elevadores dão acesso a todos os andares.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Quanto aos banheiros, o Shopping do Artesanato Potiguar oferece apenas um banheiro destinado aos deficientes, presente no segundo andar. Porém, de acordo com um dos seguranças do local, o banheiro foi construído posteriormente, pois antes funcionava uma clínica médica no local. As únicas facilidades que existem no banheiro são as barras de apoio e a área de transferência para cadeira de rodas, como mostram as fotos 31 e 32. Contudo, estão sendo construídos banheiros para este público, de acordo com a exigência do Corpo de Bombeiros.

No Shopping do Artesanato Potiguar, foi possível verificar que o equipamento turístico não está adequado para receber pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Já que não possui vagas de estacionamento, símbolo internacional de acesso, banheiros adaptados corretamente, pessoal capacitado, entre outros itens exigidos pela NBR 9005:2004.



Foto 31: Banheiro sem o Símbolo Internacional de Acesso.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).



Foto 32: Interior do banheiro destinado aos deficientes.
Fonte: Dados da pesquisa (2012).

4.2 Análise Global dos Termos Gerais da Acessibilidade dos Equipamentos Turísticos

As pessoas com deficiência e mobilidade reduzida necessitam que adaptações sejam feitas nos espaços que as mesmas irão frequentar para que possam adquirir o máximo de autonomia possível. O *check list* utilizado pela pesquisadora foi extraído do Inventário da Oferta Turística, elaborado pelo Ministério do Turismo traz 18 tópicos que analisam de acordo com a NBR 9050:2004 se os equipamentos turísticos estão realmente acessíveis e irão permitir ao turista usufruir com tranquilidade, sem limitações, seu período de lazer, promovendo assim, um turismo inclusivo. Abaixo, encontra-se a descrição dos principais itens que constam no *check list*, exigidos pela Norma, e que foram analisados nos cinco equipamentos estudados na pesquisa.

4.2.1 Mão de Obra Qualificada

Durante a visita realizada à Associação de Orientações aos Deficientes (ADOTE), a principal crítica feita pelas pessoas entrevistadas não foi relacionada à infraestrutura que eles encontravam nos locais em que visitavam, mas sim à falta de pessoal capacitado para atender esse tipo de público nos estabelecimentos em geral. Eles relataram também que muitas vezes sofriam constrangimento pela falta de qualificação dos profissionais. Isso reforça ainda mais a ideia de que as pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida requerem um atendimento com atitudes de acordo com suas necessidades.

Acerca do bem receber, o projeto Turismo Acessível Volume 3 (2009, p. 40) – elaborado pelo Ministério do Turismo – traz algumas dicas para os profissionais de turismo quando estiverem lidando com um turista deficiente:

- Quando interagir com alguém com deficiência, não faça rodeios;
- Seja direto, perguntando como pode ajudá-lo. E não se ofenda caso a ajuda seja recusada;
- Caso precise de informação, dirija-se à própria pessoa com deficiência;

Portanto, os profissionais não só de Turismo, mas sim de uma maneira geral, devem estar qualificados para permitir ao turista deficiente e/ou com mobilidade reduzida o usufruto do seu lazer de maneira igualitária, para que em momento algum se sintam constrangidos por possuir alguma limitação.

Em nenhum dos cinco equipamentos analisados foram encontrados profissionais preparados em nenhum quesito para atender as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, confirmando o que os entrevistados relataram durante a visita na ADOTE.

4.2.2 Estacionamentos e calçadas

De acordo com as Normas da ABNT 9050:2004, os estabelecimentos devem disponibilizar vagas especiais destinadas tanto para as pessoas portadoras de deficiência e/ou mobilidade reduzida quanto seus acompanhantes, obedecendo aos seguintes padrões:

- ter sinalização horizontal, como mostra a figura 01;
- contar com um espaço adicional de circulação com no mínimo 1,20 m de largura, quando afastada da faixa de travessia de pedestres. Esse espaço pode ser compartilhado por duas vagas, no caso de estacionamento paralelo, ou perpendicular ao meio fio, não sendo recomendável o compartilhamento em estacionamentos oblíquos;
- ter sinalização vertical para vagas em via pública, conforme figura 02, e para vagas fora da via pública, indicado na figura 03;
- quando afastadas da faixa de travessia de pedestres, conter espaço adicional para circulação de cadeira de rodas e estar associadas à rampa de acesso à calçada;
- estar vinculadas a rota acessível que as interligue aos pólos de atração;
- estar localizadas de forma a evitar a circulação entre veículos.

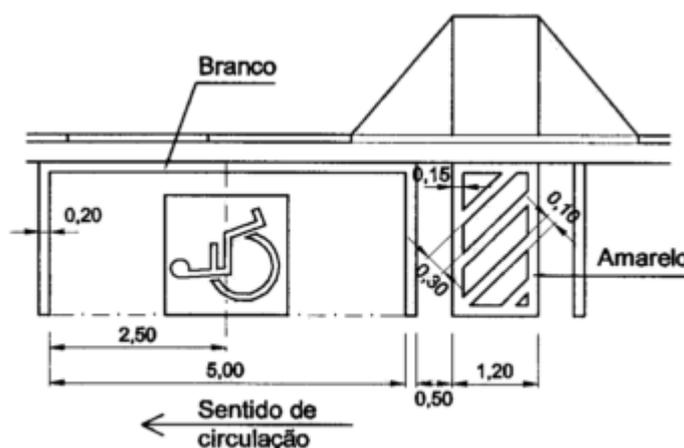


Figura 01: Um dos modelos sugeridos pela NBR 9050:2004.
Fonte: Normas ABNT 9050:2004.



Figura 02: Sinalização em espaço interno.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.

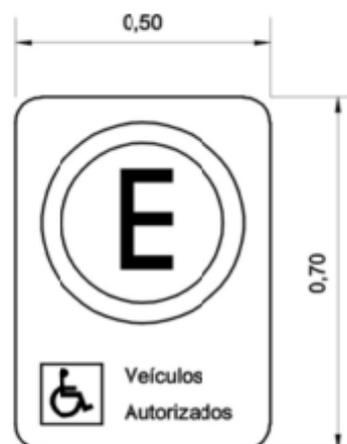


Figura 03: Estacionamento em via pública.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.

A Norma ainda estipula um determinado número de vagas destinadas de acordo com o total, conforme descreve a Tabela 01:

Tabela 01 – Vagas de Estacionamento

Número Total de Vagas	Vagas Reservadas
Até 10	-
De 11 à 100	1
Acima de 100	1%

FONTE: ABNT NBR 9050:2004

O Aeroporto Internacional Augusto Severo, neste quesito, se encontra apto para receber os deficientes e pessoas com mobilidade reduzida, já que oferece, do seu total de vagas especiais que são 12, sendo 50% para os deficientes e os outros 50% destinadas aos idosos. Além disso, estão devidamente sinalizados, como recomenda a NBR 9050:2004.

Já no caso dos outros quatro equipamentos, nenhum deles está acessível, já que não disponibilizam nenhuma vaga especial. Vale ressaltar que o Shopping do Artesanato e o Centro de Turismo sequer possuem um

estacionamento próprio. Na verdade, os acostamentos próximos aos locais acabam exercendo essa função.

4.2.3 Símbolo Internacional de Acesso – SIA

A indicação de que os estabelecimentos estão acessíveis às pessoas portadoras de deficiência e/ou mobilidade reduzida deve ser indicada através do Símbolo Internacional de Acesso (SIA) que, preferencialmente, é uma figura branca com um fundo azul ou pode ser representado também nas cores branco e preto, como mostra a figura 04.



Figura 04: Símbolo Internacional de Acesso.
Fonte: NBR 9050:2004.

Essas sinalizações devem estar presentes nos banheiros, entradas dos estabelecimentos, estacionamentos, áreas de embarque/desembarque e os demais locais que estiverem acessíveis aos portadores de deficiência e mobilidade reduzida.

Além do SIA, existem os outros tipos de sinalizações específicas. Isto é, para os deficientes visuais, auditivos e símbolos que facilitem a comunicação e a indicação de acessibilidades nas áreas de circulação, como são identificados nas figuras 05 à 16.



Figura 05: Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Visual.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.



Figura 06: Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Auditiva
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.



Figura 07: Elevador.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.



Figura 08: Escada Rolante
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.



Figura 09: Escada Adaptada
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.



Figura 10: Escada.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.



Figura 11: Escada adaptada.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.



Figura 12: Rampa.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.



Figura 13: Símbolos Internacionais de Informação.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.



Figura 14: Telefone.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.

Figura 15: Telefone com teclado.

Figura 16: Telefone com amplificador.

Além dessas sinalizações, ainda existem as sinalizações tátil e sonora, que auxiliam orientando principalmente os deficientes visuais. As sinalizações táteis devem estar presentes nos corrimãos, no piso dos degraus, nos rebaixamentos das calçadas, na porta dos elevadores e nas entradas dos estabelecimentos, e/ou equipamentos como exemplificam as figuras 17 a 19.

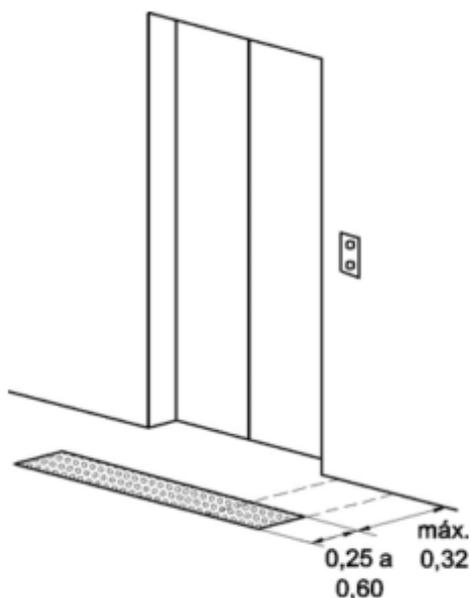


Figura 17: Exemplo de sinalização tátil de alerta e direcional na entrada de elevadores.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.

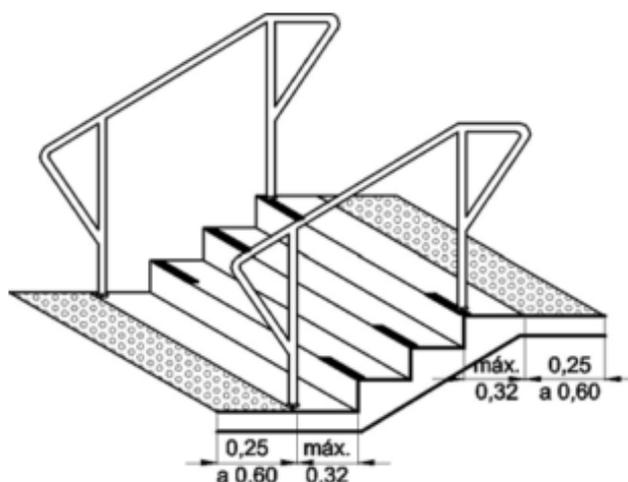


Figura 18: Exemplo de sinalização tátil nas escadas.
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.

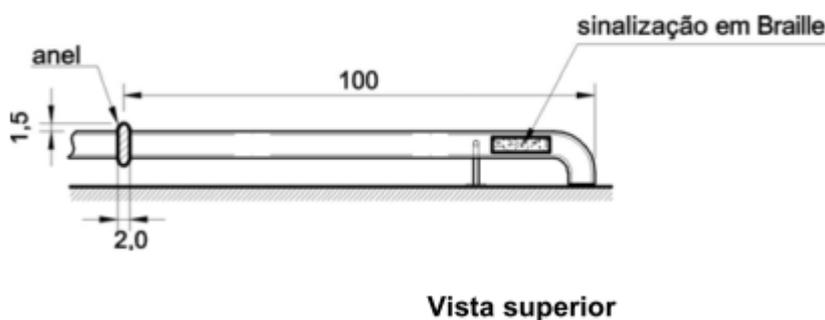


Figura 19: Exemplo de sinalização de corrimãos
Fonte: ABNT NBR 9050:2004.

Pôde-se constatar nos cinco equipamentos que, no que diz respeito às sinalizações, os mesmos não estão adequados. Os únicos símbolos identificados durante as visitas técnicas foram na área externa do Aeroporto (estacionamento e área de embarque/ desembarque na entrada principal) e nos banheiros do Aeroporto, da Rodoviária e do Centro de Turismo, como indicam as fotos 23, 24, 29, 31, 33 e 34. Contudo, o Shopping do Artesanato e a Fortaleza dos Reis Magos não apresentam nenhum tipo de sinalização que indique que estão acessíveis aos deficientes e pessoas com mobilidade reduzida.

Quanto à aplicação do piso tátil, somente a Rodoviária – que se encontra em reforma atualmente – possui esse tipo de sinalização em grande parte do local. Já no Aeroporto, o único lugar que apresenta o piso tátil é na

calçada rebaixada que dá acesso ao interior do local. O Shopping do Artesanato utiliza a aplicação deste somente na rampa localizada ao lado da recepção, permitindo a entrada ao local. No Centro de Turismo, só existe piso tátil nas escadas e mesmo assim estão todos deteriorados. E no caso da Fortaleza dos Reis Magos, o mesmo não é utilizado. Em nenhum dos cinco equipamentos foi identificada a sinalização em Braille. Logo, eles não atendem às recomendações da NBR 9050:2004.

4.2.4 Sanitários

Para tornarem-se acessíveis, os sanitários devem estar localizados em rotas acessíveis, devidamente sinalizados e conter os elementos básicos estipulados pela NBR 9050:2004, proporcionando o máximo de facilidades possíveis, que são:

- Símbolo Internacional de Acesso na porta;
- Bacia;
- Mictório;
- Lavatório;
- Boxe de chuveiro;
- Áreas de circulação, transferência, aproximação e alcance, mostrado na figura 20.
- Acessórios (figura 21) e barras de apoio;

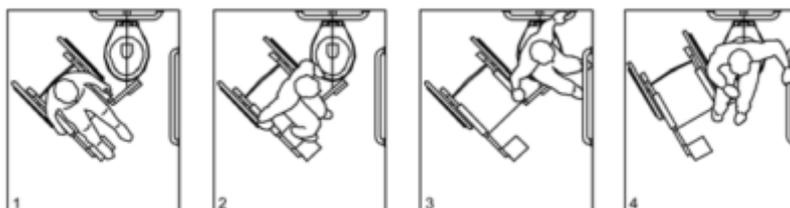


Figura 20: Exemplo de área de transferência para bacia sanitária.
Fonte: NBR 9050:2004.

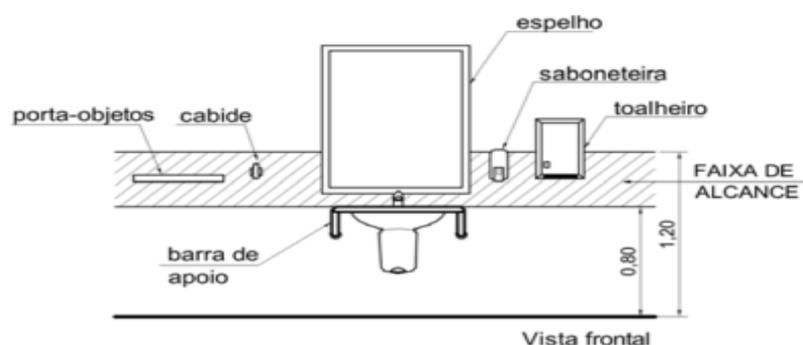


Figura 21: Exemplo de acessórios no banheiro.
Fonte: NBR 9050:2004.

Os banheiros dos equipamentos analisados se encontram parcialmente acessíveis. O Aeroporto, por exemplo, possui sanitários para deficientes separados dos de uso comum em cada andar do local e ambos possuem o SIA na porta, porém não apresentam a sinalização em Braille. Em seu interior, possui as adaptações básicas sendo que não possui boxe de chuveiro e a pia não é rebaixada.

As mesmas características foram encontradas nos outros equipamentos. Entretanto, nos sanitários do Shopping do Artesanato e da Fortaleza dos Reis Magos as únicas facilidades apresentadas são as portas largas, mas não possuem o SIA e, no caso da Fortaleza dos Reis Magos não tem pia rebaixada, apenas uma pia comum, enquanto o Shopping do Artesanato não possui. Assim, como nos demais itens, não foram encontrados resultados satisfatórios.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sempre que o tema acessibilidade surge, apenas os deficientes são associados a esse assunto sendo que, na verdade, diz respeito à população como um todo. Partindo do pressuposto de que todos os locais devem estar devidamente acessíveis de uma maneira geral, já que se determinados lugares não estiverem devidamente acessíveis para as pessoas que não necessitam que adaptações sejam feitas, as pessoas com deficiência não poderão sequer se locomover. Logo, a acessibilidade torna-se um direito de todos.

Durante o estudo realizado, foi possível identificar o que realmente tem sido feito para que o turismo seja exercido de uma forma inclusiva, sem restrições, tanto para a população residente na cidade quanto para os visitantes, gerando um desenvolvimento socioeconômico saudável. A partir das visitas técnicas, pôde-se verificar o que realmente precisa ser modificado para que o turismo possa proporcionar satisfação a todos os tipos de público que a cidade venha a receber. Principalmente com a realização da Copa do Mundo na capital, que trará milhares de turistas com as mais variadas características e gostos.

Como principal objetivo, aliando justamente a inclusão social dessas pessoas, a presente pesquisa trouxe a análise de cinco equipamentos turísticos que estão presentes na maioria dos roteiros turísticos das agências de viagens e da Secretaria de Turismo do RN, averiguando se eles estavam aptos e/ou acessíveis para receber os deficientes e pessoas com mobilidade reduzida, de acordo com o *check-list* extraído do Inventário da Oferta Turística do Ministério do Turismo. Além disso, por meio de registros fotográficos foi possível expor a real situação dos locais estudados.

Para alcançar esses objetivos, verificou-se principalmente qual o tipo de infraestrutura oferecida e se estão de acordo com a NBR 9005:2004 e, sobretudo se existe mão-de-obra qualificada para que esse público não seja de maneira alguma impedido de usufruir e desfrutar do seu período de lazer. Baseado em todo o processo de estudo, pode ser dito que todos os objetivos propostos foram alcançados.

Pôde-se identificar que nenhum dos cinco equipamentos turísticos estão plenamente preparados para receber esse tipo de público. Os resultados não surpreenderam tanto, pois, apesar de tanto no Brasil quanto no mundo inteiro serem criadas diversas leis destinadas à inclusão dos deficientes, contraditoriamente elas não são aplicadas devidamente. Devido a isso, já se esperava este resultado na cidade do Natal.

Um fator bastante relevante constatado durante a pesquisa deve-se ao fato de que, em todos os equipamentos, as únicas facilidades encontradas foram destinadas aos cadeirantes e pessoas com mobilidade reduzida (física), excluindo desta forma os demais deficientes - cegos, surdos e mudos – não disponibilizando os itens básicos, como sinalizações em Braille, profissionais que saibam a Língua Brasileira dos Sinais, entre outros elementos básicos estipulados pela NBR 9005:2004.

Em todos os equipamentos, foi percebida a necessidade de mão de obra qualificada. No início da pesquisa, quando a pesquisadora conversou com pessoas que lidavam com deficientes físicos, essa foi a principal crítica. Posteriormente, pôde-se constatar nas visitas técnicas que nenhum dos cinco equipamentos possuíam profissionais que falassem a língua dos sinais, impossibilitando a comunicação com um turista mudo, por exemplo.

Entretanto, com a reestruturação que está acontecendo na capital por causa da realização da Copa do Mundo de 2014, todos os equipamentos – exceto a Fortaleza dos Reis Magos – já estão passando por diversas reformas e, entre elas está a adaptação desses locais que permitirão a circulação dos deficientes.

O que se sugere é que, além das mudanças na infraestrutura que devem ser feitas – e que já estão sendo realizadas na maioria dos equipamentos – deve haver principalmente uma preocupação com a qualificação profissional dos funcionários, para que desta maneira os turistas portadores de algum tipo de deficiência possam sentir-se acolhidos e que de maneira alguma transforme um momento de lazer em um momento constrangedor. Essa qualificação pode ser proporcionada através de palestras

de conscientização e instruções para os profissionais de turismo, cursos, entre outras alternativas que devem ser planejadas através das iniciativas público/privada. Além disso, deve-se atentar melhor para os aspectos de sinalização, pois, desta maneira os deficientes saberão que os locais estão acessíveis e assim irão frequentá-los sem receios, propagando desta forma uma boa impressão sobre o local visitado.

Ao término da pesquisa, pôde-se dizer que os resultados da pesquisa foram bastante satisfatórios, uma vez que foi possível conhecer a fundo cinco dos principais equipamentos turísticos no que diz respeito à acessibilidade e perceber que a cidade do Natal não proporciona um turismo inclusivo e não está preparada para receber pessoas portadoras de deficiência. Faz-se necessário um planejamento específico que prepare tanto a infraestrutura da cidade quanto a mão de obra para que esse tipo de público cada vez mais crescente possa usufruir a atividade turística de maneira igualitária.

REFERÊNCIAS

ABNT. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.** Disponível em: <
http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf > Acesso em 27 ago. 2012.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo.** São Paulo: Ed. Senac, 1997.

CAPPELINI, Carlos. **Turismo acessível: um nicho de mercado em expansão.** Disponível em: <
<http://www.encatho.com.br/2011/downloads/turismo-acessivel.pdf>> Acesso em: 03 mar. 2012.

CARVALHO, Maria Cecília M. de. **Construindo o saber: metodologia científica – fundamentos e técnicas.** 2. ed. São Paulo: Papirus, 1989.

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

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo.** São Paulo: Ed. Futura, 1998.

DE ROSE, Alexandre Turatti. **Turismo, Planejamento e Marketing.** São Paulo: Ed. Manole, 2002.

FLORES, Paulo Silva Ozores. **Treinamento em qualidade: um fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo.** São Paulo: Roca, 2002.

GOELDNER, Charles R.; RITCHIE, J. R. Brent.; MCINTOSH, Robert W. **Turismo: princípios, práticas e filosofias.** Porto Alegre: Bookman, 2002.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios.** 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004.

GRINOVER, Lucio. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade, São Paulo, **Revista Hospitalidade**, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006.

GRÖNROOS, C. **Marketing Gerenciamento e Serviços.** Rio de Janeiro: Campus, 1995.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). **Censo Demográfico 2010: Características da População e dos Domicílios**. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 10 mar. 2012.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). **Censo Demográfico 2000: Características da População e dos Domicílios**. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 10 mar. 2012.

INFRAERO. **Aeroporto Internacional Augusto Severo** Disponível em: <<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/aeroportos/rio-grande-do-norte/aeroporto-internacional-augusto-severo.html>> Acesso em: 20 set. 2012.

LORDA, C. Raul; SANCHEZ, Carmem Delia. **Recreação na terceira idade**. 2. ed. Rio de Janeiro: SPRINT, 1998.

MENDES, Bruna C.; DE PAULA, Nilma Morcerf. A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes. **Revista Turismo em Análise**, v.19, n.2, ago. 2008.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, **Declaração universal dos direitos humanos**. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm> Acesso em: 10 mar. 2012.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo e acessibilidade**: manual de orientações. Disponível em: <http://www.acessibilidade.org.br/manual_acessibilidade.pdf> Acesso em: 23 out. 2012

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo acessível**: introdução a uma viagem de inclusão. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 48 p.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo acessível**: bem atender no turismo acessível. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60 p

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo de sol e praia**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/regionalizacao_turismo/estruturacao_segmentos/sol_praia.html> Acesso em: 10 mar. 2012.

MOREIRA, Dadá. **Turismo de aventura especial**: como atender a pessoa com deficiência. São Paulo, 2010.

NORMAS DA ABNT. **Turismo e acessibilidade**: manual de orientações. Disponível em: <http://www.acessibilidade.org.br/manual_acessibilidade.pdf> Acesso em: 23 out. 2012

PEREIRA, José Matias. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas , 2010.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Decreto nº 914**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D0914.htm>. Acessado em: 17 de abril de 2012.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia Científica**: para alunos dos cursos de graduação e pós graduação. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2005.

SANTOS, Daniela Haendchen. **Acessibilidade para pedestres com deficiência em espaços turísticos urbanos**: a situação da área central de Balneário Camburiú (SC). Balneário Camburiú, 2010.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SETUR. Disponível em: < <http://turismo.natal.rn.gov.br/centro-turismo.php>> Acesso em: 10 out. 2012

SILVA, Maria Emília Martins. Qualidade como avaliação para o desenvolvimento do turismo. **Caderno Virtual do Turismo**, n. 15, mar. 2005.

TAKASAGO, Milene. MOLLO, Maria de Lourdes R. A Economia do Turismo e a Redução da Pobreza e da Desigualdade no Brasil: o papel do Estado. **Revista Turismo em Análise**, v.19, n.2, ago. 2008.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo Básico**. São Paulo: Ed. Senac, 1998.

APÊNDICE A: Check list para a Visita Técnica

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

Check list para a Visita Técnica

<p>1. Possui alguma facilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?</p> <p>() Sim () Não</p>
<p>2. Pessoal capacitado para receber pessoas com deficiência:</p> <p>() Física () Auditiva () Visual () Mental</p>
<p>3. Rota externa acessível:</p> <p>() Estacionamento () Calçada rebaixada () Faixa de pedestre () Rampa</p> <p>() Piso tátil de alerta () Piso regular e antiderrapante () Livre de obstáculos () Outras</p>
<p>4. Símbolo Internacional de Acesso:</p> <p>() Entrada () Área reservada () Estacionamento () Área de embarque/ desembarque</p> <p>() Sanitário () Saída de emergência</p>
<p>5. Local de embarque/desembarque:</p> <p>() Sinalizado () Com acesso em nível</p>
<p>6. Vaga em estacionamento:</p> <p>() Sinalizada () Com acesso em nível () Alargada para cadeira de rodas () Rampa de acesso à calçada</p>
<p>7. Área de circulação/ acesso interno para cadeira de rodas:</p> <p>() Rampa () Elevador () Plataforma elevatória</p> <p>() Com circulação entre mobiliário () Porta larga () Piso regular/ antiderrapante</p>
<p>8. Escada:</p> <p>() Corrimão () Patamar para descanso () Piso antiderrapante () Sinalização tátil de alerta</p>
<p>9. Rampa:</p> <p>() Corrimão () Patamar para descanso () Piso antiderrapante () Sinalização tátil () Inclinação adequada</p>

10. Piso: <input type="checkbox"/> Tátil <input type="checkbox"/> Sem obstáculos (tapete ou desnível) <input type="checkbox"/> Antiderrapante/ deslizante
11. Elevador: <input type="checkbox"/> Sinalizado em Braille <input type="checkbox"/> Dispositivo sonoro <input type="checkbox"/> Dispositivo luminoso <input type="checkbox"/> Sensor eletrônico (porta)
12. Equipamento motorizado para deslocamento interno: <input type="checkbox"/> Cadeira <input type="checkbox"/> Carrinho
13. Sinalização visual: <input type="checkbox"/> Entrada <input type="checkbox"/> Recepção <input type="checkbox"/> Porta <input type="checkbox"/> Sanitário <input type="checkbox"/> Elevador
14. Sinalização tátil: <input type="checkbox"/> Entrada <input type="checkbox"/> Recepção <input type="checkbox"/> Porta <input type="checkbox"/> Sanitário <input type="checkbox"/> Elevador
15. Comunicação: <input type="checkbox"/> Texto informativo em Braille <input type="checkbox"/> Texto informativo em fonte ampliada <input type="checkbox"/> Intérprete em Libras
16. Balcão de atendimento: <input type="checkbox"/> Rebaixado <input type="checkbox"/> Preferencial para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida
17. Sanitário: <input type="checkbox"/> Barras de apoio <input type="checkbox"/> Porta larga suficiente para entrada de cadeira de rodas <input type="checkbox"/> Giro para cadeira de rodas <input type="checkbox"/> Acesso para cadeira de rodas <input type="checkbox"/> Pia rebaixada <input type="checkbox"/> Espelho rebaixado ou com ângulo de alcance visual <input type="checkbox"/> Boxe ou banheira adaptada <input type="checkbox"/> Torneira monocomando/ alavanca
18. Telefone: <input type="checkbox"/> Adequação de altura <input type="checkbox"/> Para surdos (TPS ou TTS)