

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS.**

***CAMPUS:* PALMAS**

Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo

ANTONIA PRICYLLA LIMA MATOS

**TURISMO E ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO NO ATENDIMENTO DE
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS EQUIPAMENTOS DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM EM PALMAS - TO**

PALMAS

2018

ANTONIA PRICYLLA LIMA MATOS

**TURISMO E ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO NO ATENDIMENTO DE
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS EQUIPAMENTOS DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM EM PALMAS - TO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, Campus Palmas, como parte das exigências para a conclusão do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo.

Orientadora: Prof^a. M^a. Jaci Câmara Albuquerque

PALMAS

2018

Matos, Antonia Pricylla Lima

Turismo e Acessibilidade: Um Estudo do Atendimento de Pessoas com Deficiência nos Equipamentos de Meios de Hospedagem em Palmas - TO / Antonia Pricylla Lima Matos. – Palmas, 2018.
99 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo) – Instituto Federal de Educação do Tocantins, Campus Palmas, 2018.

Orientador(a): Prof^ª. M^a. Jaci Câmara Albuquerque

1. Acessibilidade 2. Turismo 3. Pessoas com deficiência 4. Equipamentos hoteleiros I. Título

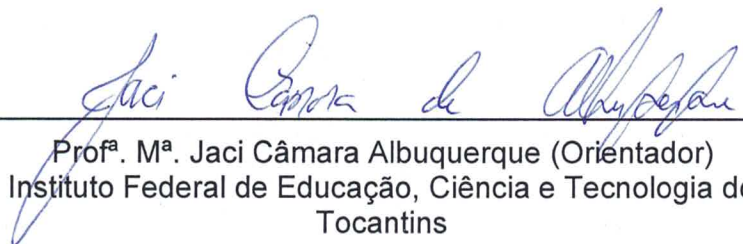
**TURISMO E ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO NO ATENDIMENTO DE
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS EQUIPAMENTOS DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM EM PALMAS - TO**

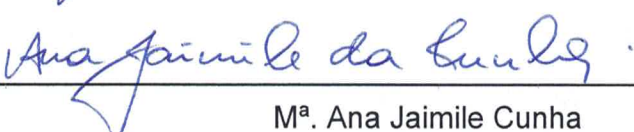
Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia do
Tocantins, Campus Palmas, como parte das
exigências para a conclusão do Curso de
Tecnologia em Gestão de Turismo.

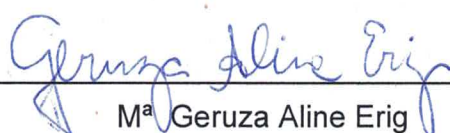
Orientadora: Prof^a. M^a. Jaci Câmara
Albuquerque

Aprovada em 05 / 03 / 2018.

BANCA AVALIADORA


Prof^a. M^a. Jaci Câmara Albuquerque (Orientador)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do
Tocantins


M^a. Ana Jaimile Cunha
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do
Tocantins


M^a. Geruza Aline Erig
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do
Tocantins

Dedico este trabalho a Deus que iluminou meu caminho durante esta caminhada. A minha família, que com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu alcançasse mais uma conquista na minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradecer! Esse é um momento de muita emoção! A quem e o que agradecer? Primeiramente a Deus por estar comigo, por nunca me abandonar e nos momentos em que pensei em desistir me mostrava a luz que precisava, seja por gestos e palavras de pessoas que estavam ao meu lado ou apenas por pensamentos positivos naqueles momentos de aflição.

Aos meus pais, meu porto seguro, pelo amor, incentivo e apoio incondicional. Agradeço a minha mãe Maria de Fátima, heroína, exemplo de mulher, sempre está comigo nos momentos de desânimo e cansaço. Ao meu pai Antônio de Pádua que apesar de todas as dificuldades me fortaleceu e isto sempre será muito importante na minha vida.

As minhas irmãs Patrícia e Lauryanne que juntas sempre fizemos aquele trio perfeito cheio de amor e alegria, companheiras, amigas e sei que posso sempre contar com elas.

Aos meus filhos, Gabriel Antonio e Lucas Rafael, que nos momentos de minha ausência dedicados ao estudo, sempre fizeram entender que o futuro é feito a partir da constante dedicação no presente. Meu futuro é para vocês.

Especialmente e com muito carinho, o grande incentivador de hoje está aqui finalizando mais um curso, meu esposo Renan que sempre esteve comigo, sempre me apoiou, sempre me incentivou, me aconselhou no momentos que pensei em desistir, sempre encontrei minhas forças nas suas palavras, tenho certeza que você é o gesto, é a palavra, é a luz que Deus me enviava nos momentos de aflição.

A minha orientadora Jaci Albuquerque, pelo empenho dedicado a este trabalho, por apoiar nas minhas decisões e acreditar nas minhas palavras.

Aos meus professores que sempre estiveram comigo juntos nessa caminhada.

E por fim, a todos que direta e indiretamente fizeram parte da minha formação, meu muito obrigada.

“Cada sonho que você deixa pra trás,
é um pedaço do seu futuro que deixa
de existir”.

Steve Jobs.

RESUMO

A pessoa com deficiência encontram, constantemente, barreiras e dificuldades no seu cotidiano. A falta de acessibilidade, atendimento qualificado, infraestrutura adaptada são apenas alguns dos diversos obstáculos encontrados. No turismo não é diferente, o turista com deficiência, muitas das vezes não encontram serviços de qualidade e que contemplam a sua necessidade, a falta de informações necessárias por parte dos equipamentos turístico dificulta a equiparação e equidade para que este tipo de turista tenha o direito de ir e vir com dignidade, segurança e conforto. Com base nesses fatos, o presente estudo teve como objetivo averiguar se os equipamentos hoteleiros da capital Palmas, disponibilizam serviços favoráveis que proporcionam e facilitam a integração de turistas com deficiências físicas, auditivas e visuais, analisar o conhecimento dos gestores dos equipamentos hoteleiros sobre o tema acessibilidade, investigar a estrutura física dos equipamentos hoteleiros e se os serviços turísticos oferecidos à pessoa com deficiência contemplam os padrões mínimos exigidos pelas normas da ABNT e verificar se os hotéis de Palmas estão preparados para atender as necessidades do público com deficiência física, auditiva e visual. Para isto, esta pesquisa utilizou como base a ABNT NBR 9050:2015, leis e decretos que estão em vigor. Foi desenvolvido uma pesquisa utilizando o método descritivo, exploratório e qualitativo, onde através de visitas *in loco*, entrevistas e aplicação de questionários revelou que a acessibilidade é mais voltada para pessoas com deficiência física e que falta mais estrutura para atender as demais deficiências, mesmo assim, os gestores acreditam que estão preparados para atender este público.

Palavras-chaves: Acessibilidade. Turismo. Pessoas com deficiência. Equipamentos hoteleiros.

ABSTRACT

The person with a disability constantly encounters barriers and difficulties in their daily lives. The lack of accessibility, qualified service, adapted infrastructure are just some of the various obstacles encountered. Tourism is not different, tourists with disabilities, often do not find quality services and that they take into account their need, the lack of necessary information on the part of tourist equipment makes it difficult to equate and equate this type of tourist with the right to come and go with dignity, security and comfort. Based on these facts, this study aimed to find out if the hotel equipment of the capital Palmas, provide favorable services that provide and facilitate the integration of tourists with physical, hearing and visual impairments, analyze the knowledge of hotel equipment managers about the theme accessibility, investigate the physical structure of hotel equipment and whether the tourist services offered to the disabled comply with the minimum standards required by the ABNT standards and verify that Palmas hotels are prepared to meet the needs of the physically, . For this, this research was based on ABNT NBR 9050: 2015, laws and decrees that are in force. A research was developed using the descriptive, exploratory and qualitative method, where through on-site visits, interviews and application of questionnaires revealed that accessibility is more focused on people with physical disabilities and that there is a lack of structure to meet other deficiencies, , managers believe they are prepared to serve this audience.

Keywords: Accessibility. Tourism. Disabled people. Hotel equipment.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1. Mapa das Regiões Turísticas do Tocantins	24
FIGURA 2. Símbolo Internacional de Acesso – SAI - Pessoa com deficiência física.....	48
FIGURA 3. Símbolo Internacional de Acesso – SAI Pessoa com deficiência visual.....	48
FIGURA 4. Símbolo Internacional de Acesso – SAI Pessoa com deficiência auditiva.....	48
FIGURA 5. Sanitário feminino acessível.....	48
FIGURA 6. Sanitário masculino acessível.....	48
FIGURA 7. Sistema braille.....	49
FIGURA 8. Piso tátil.....	50
FIGURA 9. Língua dos Sinais/Libras.....	50
GRÁFICO 1. Apresenta o conhecimento dos gestores sobre acessibilidade...54	
GRÁFICO 2. Apresenta o que os gestores sabem sobre acessibilidade.....55	
GRÁFICO 3. Cursos relacionados a acessibilidade – gestores.....55	
GRÁFICO 4. Apresenta se os gestores estão preparados para atender pessoas com deficiência.....56	
GRÁFICO 5. Atendeu ou presenciou o atendimento de alguma pessoa com deficiência.....56	
GRÁFICO 6. Tipo de deficiência que foi atendida.....57	
GRÁFICO 7. Forma de atendimento.....57	
GRÁFICO 8. Considera o estabelecimento acessível.....58	
GRÁFICO 9. O que torna o estabelecimento acessível.....58	
GRÁFICO 10. Existência de Planejamento estratégico no hotel analisado.....59	
GRÁFICO 11. Apoio do poder público para melhorar a acessibilidade do estabelecimento.....59	
GRÁFICO 12. Forma de registro de hóspedes nos hotéis, em especial pessoa com deficiência.....60	
GRÁFICO 13. Ordem de importância do elementos da infraestrutura.....60	
GRÁFICO 14. Conhecimento sobre acessibilidade – funcionários.....61	
GRÁFICO 15. Entendimento sobre o assunto.....61	
GRÁFICO 16. Curso relacionado a acessibilidade – funcionários.....62	

GRÁFICO 17. Apresenta se os funcionários estão preparados para atender pessoas com deficiência.....	62
GRÁFICO 18. Atendeu a pessoa com deficiência.....	63
GRÁFICO 19. Tipo de deficiência atendida.....	63
GRÁFICO 20. Forma de atendimento.....	64
GRÁFICO 21. Considera o estabelecimento acessível.....	64
GRÁFICO 22. O que torna o estabelecimento acessível.....	65
GRÁFICO 23. Ordem de importância de elementos da infraestrutura.....	65
GRÁFICO 24. Quartos com acessibilidade.....	67
GRÁFICO 25. Banheiros com acessibilidade.....	67
GRÁFICO 26. Barras de apoio nos banheiros.....	68
GRÁFICO 27. Elevadores.....	68
GRÁFICO 28. Rampas para fácil acesso.....	69
GRÁFICO 29. Livre circulação para cadeirantes e usuários de bengala.....	69
GRÁFICO 30. Permissão de entrada de cães guias.....	70
GRÁFICO 31. Telefones e similares com dispositivos de som.....	71
GRÁFICO 32. Telefones e similares com dispositivos de iluminação.....	71
GRÁFICO 33. Sinalizações com iluminação.....	72
GRÁFICO 34. Sinalização tátil e com braille.....	72
GRÁFICO 35. Sinalização sonora.....	73
GRÁFICO 36. Funcionário que possui conhecimento da língua dos sinais.....	73
GRÁFICO 37. Utilização de textos e cardápio em braille.....	74
GRÁFICO 38. Símbolos com desenho universal.....	74
GRÁFICO 39. Divulgação dos quartos PNE nos sites e redes sociais.....	76
GRÁFICO 40. Conhecimento sobre acessibilidade – pessoas com deficiência.....	77
GRÁFICO 41. Entendimento sobre acessibilidade.....	77
GRÁFICO 42. Forma de planejar a viagem.....	78
GRÁFICO 43. Procura saber acessibilidade do destino que pretende viajar.....	78
GRÁFICO 44. Viaja acompanhado.....	79
GRÁFICO 45. Desafios e obstáculos encontrados nas viagens.....	79
GRÁFICO 46. Qual dificuldade encontrada.....	80

GRÁFICO 47. Meios de hospedagem que a pessoa com deficiência utiliza nas viagens.....	80
GRÁFICO 48. Forma de atendimento.....	81
GRÁFICO 49. Ordem do grau de barreiras encontradas.....	83

LISTA DE SIGLAS

ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

ABNT - Associação Brasileira de Normas e Técnicas

AGETUR - Agência de Desenvolvimento Turístico

APA - Área de Proteção Ambiental

APL - Academia Palmense de Letras

CADASTUR - Cadastro de Equipamentos e Serviços Turísticos

CNTur - Conselho Nacional de Turismo

CONADE - Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência

FNRH - Ficha Nacional de Registro de Hóspede

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IFTO - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins

LGBT - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros

Libras - Língua Brasileira dos Sinais

MTUR - Ministério do Turismo

NBR - Norma Brasileira

OMT - Organização Mundial de Turismo

PNE - Portadores de Necessidades Especiais

PNMT - Plano Nacional de Municipalização do Turismo

PNT - Plano Nacional de Turismo

RPPN - Reserva Particular do Patrimônio Natural

SAI - Símbolo Nacional de Acesso

SEDEN – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Cultura

UHs - Unidades Habitacionais

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
2. REVISÃO DE LITERATURA	18
2.1 Breve histórico do Turismo	18
2.2 Turismo no Brasil	21
2.3 Turismo no Tocantins	23
3. PALMAS E O TURISMO	29
4. ACESSIBILIDADE	34
4.1 Pessoa com deficiência	37
4.2 Acessibilidade e Turismo	39
4.3 Desenho Universal	46
5. METODOLOGIA	50
5.1 Método do estudo	50
5.2 Universo da pesquisa	51
5.3 Coleta de Dados	51
5.4 Tratamento dos Dados	52
5.5 Análise e interpretação dos resultados	53
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	81
REFERÊNCIAS	85
APÊNDICE	91

1- INTRODUÇÃO

Acessibilidade tornou-se atualmente um tema em evidência, na educação e na saúde vem sendo muito abordado nas últimas décadas. Estudos iniciaram com assuntos voltados a inclusão social nas escolas, com diversas discussões na área educacional.

A palavra acessibilidade significa incluir a pessoa com deficiência em atividades como o uso de produtos, serviços ou informações, garantindo uma melhor qualidade de vida, a fim de proporcionar este público a viver de forma independente. Para isso, são necessárias algumas medidas a serem tomadas desde a reestruturação de um espaço físico e a forma de tratar essas pessoas.

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2010) apontam que 45.606.048 brasileiros, ou seja, 23,9% da população total têm algum tipo de deficiência visual, auditiva, motora e mental ou intelectual. Através desses dados a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência aborda a participação de pessoas com deficiência em atividades culturais, recreativas, esportivas, de lazer e estabelece medidas apropriadas para que os estados adotem. Com isso, essas pessoas passam a ter mais acesso aos conteúdos e serviços com qualidade, segurança e conforto de acordo com a deficiência.

Desta forma a relação existente entre acessibilidade e atividade turística, que tem como principal finalidade o deslocamento das pessoas, é relacionada com o acesso, a qualidade e estrutura das localidades, quer sejam públicas ou privadas, ou seja, a acessibilidade deve ser incluída nas diversas atividades relacionadas ao turismo.

Segundo a Organização Mundial de Turismo (OMT) o turismo é movimento de pessoas a lugar diversos do qual habite por tempo inferior a 360 dias, desde que esta não realize atividades econômicas (REVISTA TURISMO, 2003)

Podemos ainda ver o turismo como a atividade para a prática do lazer que é um dos motivos que mais incentiva o setor. Muitas vezes o turismo é considerado um refúgio para as pessoas que precisam de um período de

descanso, usufruir o seu tempo livre para fazer algo satisfatório e diferente do seu cotidiano.

O turismo engloba diversas atividades e junto com elas a utilização de equipamentos de hospedagem, transporte, alimentação, agenciamento, entretenimento, saúde, segurança pública, guiamento de turistas, dentre outras, tornando-se uma atividade complexa e ampla, havendo necessidade de interação entre empresas e profissionais da área de serviços em geral. Segundo Assunção (2012) “O fenômeno turístico é extremamente complexo pela relação que estabelece com diversas áreas das ciências sociais e humanas”.

Pode-se perceber que tais atividades dificultam que pessoas com deficiência tenham as mesmas condições de viajar ou aproveitar uma viagem. Consequentemente há a necessidade da inclusão social e equidade no turismo, sendo necessário fazer algumas alterações no ambiente permitindo assim que os equipamentos e serviços turísticos possam ser operacionalizados com segurança e conforto. Essas transformações devem acontecer tanto no espaço físico dos equipamentos turísticos, como na adaptação de atividades de lazer e entretenimento com treinamento dos profissionais da área. Para Serpa (2015):

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

Levando em consideração esses fatores a presente pesquisa vem abordar o tema Turismo e acessibilidade: um estudo no atendimento de pessoas com deficiência nos equipamentos de meios de hospedagem em Palmas - TO. A pesquisa tem como objetivo principal averiguar se os equipamentos hoteleiros da capital Palmas, disponibilizam serviços favoráveis que proporcionam e facilitam a integração de turistas com deficiências físicas, auditivas e visuais, e como específicos a) Analisar o conhecimento dos gestores dos equipamentos hoteleiros sobre o tema acessibilidade; b) Investigar a estrutura física dos equipamentos hoteleiros de Palmas e se os serviços turísticos oferecidos à pessoa com deficiência contemplam os padrões mínimos exigidos pelas normas da ABNT e c) Verificar se os equipamentos

hoteleiros de Palmas estão preparados para atender as necessidades do público com deficiências físicas, auditivas e visuais.

A pesquisa foi realizada em Palmas Tocantins, com os equipamentos hoteleiros no período de outubro de 2017 a fevereiro de 2018. Nesta pesquisa foram abordadas três deficiências mais comuns de quem usufrui o turismo, sendo elas: Deficiência física, auditiva e visual.

Observa-se que as viagens de turismo vêm crescendo nos últimos tempos, porém, ainda não permitiu que toda a população se beneficie e desfrute do turismo, principalmente pessoas com alguma deficiência ou mobilidade reduzida. Isto porque encontram dificuldades para se adaptarem às instalações dos equipamentos turísticos e espaços de lazer, além disso, encontram prestadores de serviços sem qualificações para o atendimento diferenciado.

Atualmente, está em vigor a Lei nº 13.146/2015 que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, considerada o Estatuto da Pessoa com Deficiência, nela determina que os hotéis, pousadas ou similares adotem todos os meios de acessibilidade e devem disponibilizar, pelo menos, 10% dos seus dormitórios acessíveis garantindo assim no mínimo 1 Unidade Habitacional - UH acessível.

Pensando nisto, a presente pesquisa aborda a problemática: Os equipamentos hoteleiros de Palmas – TO estão preparados para atender turistas com deficiências físicas, auditivas e visuais?

Em relação à acessibilidade para o turismo, o Decreto Federal nº 5.296/2004, estabelece que as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida passam a ter direito de fazer turismo como mais um meio de integração social, proporcionando assim o acesso para que todos venham a desfrutar o turismo (BRASIL, 2004).

Neste caminho, o Ministério de Turismo lançou o Plano Nacional de Turismo 2013-2016 com ações de políticas públicas para o desenvolvimento do turismo de forma segmentada de acordo com a necessidade, realidade e preferência de quem essa atividade. Dessa forma, essas ações incluem a pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, além de outros que

necessitam de atendimento especializado, como idosos e grupos de LGBT - lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais (MTUR, 2014).

Sabe-se que no Brasil e no mundo o número de deficientes visuais, auditivos e físicos tem uma população bastante considerável. De acordo com o Ministério da Saúde esses dados podem aumentar devido a novas epidemias. Entre elas o caso alarmante do aumento de bebês com microcefalia no ano de 2015 e 2016 devido ao vírus da Zica e o crescente número de acidentes automobilísticos que vitima pessoas, deixando-as com sequelas entre elas a paraplegia (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2016).

Diante disto, o tema abordado nesta pesquisa será de grande relevância para o turismo de Palmas, gerando discussões em torno de um melhor preparo na estrutura, no atendimento especial, na recepção e no acompanhamento deste nicho de mercado.

É notório que em Palmas o turismo está em crescimento devido à realização de grandes eventos esportivos, de lazer e culturais sediados na capital, além da riqueza natural que atrai turista o ano todo. Com isto, muitos empreendimentos hoteleiros se instalaram na capital entre os anos de 2013 a 2017.

No ano de 2017, a prefeitura de Palmas divulgou uma pesquisa realizada pela consultoria *Urban Systems* para a revista EXAME, onde apontou Palmas ocupando a 36ª posição no quesito mobilidade e acessibilidade, dentre mais de 500 municípios brasileiros avaliados pelo ranking *Connected Smart Cities* (PREFEITURA DE PALMAS, 2017).

Assim o interesse em realizar o trabalho se justifica após perceber que mesmo que a cidade tenha uma infraestrutura minimamente organizada para atender as necessidades das pessoas com deficiência, o quesito atendimento ainda deixa a desejar, sendo que muitos estabelecimentos não são visto como acessível, pois este segmento da população ainda sofre preconceito e discriminação, muitas vezes não podendo usufruir livremente dos serviços oferecidos à sociedade.

Portanto, sentiu-se a necessidade de analisar os serviços disponíveis para este segmento contribuindo para a melhoria da qualidade no atendimento a este consumidor colaborando para o avanço do turismo na capital.

2- REVISÃO DE LITERATURA

2.1- Breve histórico do Turismo

Estudos realizados constatarem que não há data que marca o início do turismo, porém existem relatos, desde a antiguidade, de viagens e deslocamentos de pessoas, tendo como exemplo os povos da Grécia que se deslocavam para assistir os jogos olímpicos, as motivações religiosas que causavam o deslocamento de peregrinos. Para Ferreira (2007) os romanos foram os primeiros povos a viajar por prazer, construíram estradas que facilitava o deslocamento das pessoas para realizar suas viagens, sejam comerciais ou a lazer, com rotas que ligava a Europa Romana ao Oriente e ao Norte da África.

O fato importante a destacar é que, de modo ou de outro ocorreram deslocamentos contínuos de pessoas em toda história da humanidade. Essas viagens serviram sempre para satisfazer a curiosidade humana e de explorar novas culturas, novas terras, outros caminhos. A descoberta, a exploração, a aventura motivaram muitos viajantes, que contribuíram para estreitar laços entre diversos povos, nos mais distantes pontos do mundo (DIAS *et al.*, 2002).

No século XVI estudantes de universidades européias, acompanhados por seu professor particular, realizavam viagens para obter conhecimentos de novas culturas, costumes, hábitos e realidades de outros locais. Essas viagens eram feitas por uma classe privilegiada da elite, filhos de aristocratas, geralmente quem participavam eram pessoas do sexo masculino e duravam em torno de três anos, conhecidas como Grand Tour. Para Assunção (2012) o Grand Tour permitiu aos jovens adquirir uma série de habilidades, entre elas o domínio de línguas estrangeiras, com isso permitia também a liberdade dos jovens que muitas vezes eram limitadas.

No século XVIII já se empregava na Inglaterra a frase de origem francesa *Fair le grand tour*, para se referir-se aos jovens que, para complementar sua educação, organizavam grandes percursos nos diferentes países europeus. A esses viajantes se começou a chamar de turistas, termo que, depois, na França, foi utilizado para designar toda pessoa que viajava por prazer, curiosidade ou por qualquer outro motivo (DIAS *et al.*, 2002).

De acordo com DIAS *et al.* (2002) o termo “turismo” foi adotado com o sentido de viagens sem objetivo lucrativo, que ocorriam por finalidade de distração, descanso satisfação ou outros motivos.

O fortalecimento do turismo iniciou-se no século XVII quando surgiu o crescimento industrial que começara a interferir na vida da sociedade daquela época, como o aumento da riqueza, a ampliação da classe comerciante, o desenvolvimento da educação e o surgimento do conceito tempo livre, pois antes não existia porque o trabalho era diferente, sem limites, “... as condições de trabalho eram subumanas e praticamente não existia tempo livre...” (DIAS *et al.*, 2002), consequentemente despertou nas pessoas o interesse em conhecer outras culturas, pois para a elite viajar era uma forma de educação. Diante deste cenário, com o progresso da indústria surgia a máquina a vapor, “Era da Ferrovia”, fator determinante para o desenvolvimento do turismo, deixando as viagens mais acessíveis. A introdução de inovações tecnológicas, como a máquina a vapor, melhorou sensivelmente as comunicações e facilitou o acesso da sociedade mais geral (DIAS *et al.*, 2002).

Em 1841, na Inglaterra, ocorreu a primeira viagem organizada onde participava 570 pessoas guiadas por Tomas Cook, pioneiro do Turismo Moderno, para participar de um congresso com o objetivo de encontrar novos povos, novas culturas, este acontecimento ficou conhecido como o marco da história do turismo, desse modo Cook criou primeiro pacote de turismo. Com isto, deu-se início aos grupos organizados de viajantes.

A contribuição de Thomas Cook foi à organização da viagem completa – transporte, acomodação e atividades no local de destino – que foi copiada no mundo todo. Com isso Cook contribui para mudar a imagem das viagens (DIAS *et al.*, 2002).

No século XX o turismo utilizava os trens para as viagens nacionais e os barcos para as viagens internacionais, os locais mais destinados eram o litoral, umas das principais atrações, logo após surgiram os balneários na Europa e o desejo de se divertir no tempo livre (ócio).

Com a chegada do ócio organizado, chegou o desejo de diversão durante esse tempo livre, e foram surgindo novos espaços destinados ao lazer dos viajantes; desse modo se estabeleceu o primeiro Cassino na Bélgica e o primeiro Parque de Diversão Tívoli na Dinamarca. Nos Estados Unidos, se estabeleceu o primeiro Parque Nacional do Mundo, o *Yellowstone*, em 1872 (DIAS *et al.*, 2002).

Após a segunda Guerra Mundial o turismo teve um crescimento favorável com a utilização do avião nas viagens turística tanto particulares como de grupo, ocorrendo à venda do primeiro pacote aéreo. O turismo aéreo passou a ser preferido pelos turistas. Na década de 60 Começaram a aparecer as primeiras operadoras de turismo que vendiam bilhetes. Além dessas melhorias houve o aperfeiçoamento dos meios de hospedagem através da profissionalização e a construção de cadeias e redes de hotelaria.

O século XIX foi portador de uma série de transformações tecnológicas que impactaram os deslocamentos por todo o mundo. O navio a vapor e as estradas de ferro fizeram que a dinâmica do viajar se alterasse sensivelmente. Em seguida, o surgimento de veículos motorizados e aviões ampliam ainda mais a possibilidade de deslocamentos (ASSUNÇÃO, 2012).

Nos anos 80 as motivações dos turistas começam a ampliar tornando- os mais exigentes. Cresce a preferência e a grande procura pelo produto sol e praia e a busca pela atividade turística utilizando a natureza, diante disso, houve o aumento da preocupação sobre os impactos negativos causados pelo turismo ao meio ambiente, portanto surge o Ecoturismo. Para Boullón (2002):

O turismo não nasceu de uma teoria, mas de uma realidade que surgiu espontaneamente, e foi-se configurando sob o impacto de descobertas em outros campos, como, entre outras coisas, o progresso da navegação e a invenção da ferrovia, do automóvel e do avião.

Observa-se que durante a história do turismo as viagens eram realizadas por pessoas da elite, tempos mais tarde com a evolução dos transportes e as conquistas trabalhistas a população começou a desfrutar do turismo, contudo, não se encontra relatos passados de pessoas com deficiência usufruindo o turismo.

2.2. Turismo no Brasil

Para muitos historiadores, o turismo no Brasil iniciou-se com a chegada da Família Real no país em 1808. Os viajantes procuravam novidades, pois tudo parecia novo, eram diferentes do que já estavam acostumados a viver nas cidades europeias. Para Assunção (2012) “a transferência da Corte Portuguesa para o Brasil, em 1808, e a sua permanência até o ano de 1821 fizeram que o número de viajantes fosse maior”.

Com a Independência do Brasil o país recebeu muitos viajantes aventureiros que viajavam pelo Oceano Atlântico, os motivos dessas viagens eram interesses em jogo, outros apenas procuravam minérios, fauna e flora local ou apenas conheciam novas culturas e contato com a natureza (ASSUNÇÃO, 2012).

Estes aventureiros realizavam diversos deslocamentos explorando as terras brasileiras registrando suas viagens pelas localidades e paisagens desconhecidas, com isso, surgiram a ideia do que é aventura de deslocamento. Para Assunção (2012) esses escritos traçavam o perfil das diferentes culturas existentes no Brasil.

Da mesma forma, deram a direção detalhada de quais foram as andanças pelo território brasileiro. Caminhos, hospedagens, alimentação, transportes, recreação, dentre outros temas, faziam parte dos registros que procuravam captar a totalidade da viagem empreendida por vezes com requinte de detalhes (ASSUNÇÃO, 2012).

Em 1922 foi construído o Copacabana Palace onde acontecia eventos e cassino alavancando o turismo do Rio de Janeiro à procura de jogos até que sua proibição aconteceu em 1946.

Em 1907 recebemos a primeira excursão internacional, organizada pela agência Thomas Cook. A partir desse ano é oferecido incentivo para a construção de hotéis – o Copacabana Palace foi construído em 1922 – e que, em alguns casos, acumulavam a função de cassino e casa de espetáculo, atividades que incentivaram o turismo até a proibição do jogo em 1946 (QUEIROZ, 2011).

Porém, o marco inicial para o incentivo do turismo brasileiro foi na comemoração do centenário da Independência do Brasil em no ano de 1923, através de campanhas publicitárias, participação em eventos internacionais

com a montagem de estandes e principalmente com a popularidade do carnaval no Brasil.

Em 1923, no rastro das comemorações pelos 100 anos de independência, tivemos a primeira iniciativa para alavancar o turismo em todo o país, pelo Touring Club do Brasil, que se chamou na época Sociedade Brasileira de Turismo, e se encarregou de ações visando à promoção do país, tais como, campanhas publicitárias, estandes em eventos internacionais, os bailes do Teatro Municipal e os concursos de música carnavalesca, os banhos de mar à fantasia, e o curso pela Avenida Atlântica, que revelaram Copacabana, criaram o mito do Carnaval do Brasil, e que tornou obrigatória a passagem dos navios transatlânticos pelo país (QUEIROZ, 2011).

Em 1970 o país passava por um período de ditadura militar, portanto os burocratas organizaram o turismo para tentar resolver o problema do país. Portanto implantou-se organizaram financiamento para hoteleiros, abertura de cursos superiores e técnicos de turismo, investiram no marketing através das conquistas do tricampeonato do futebol (1970) e as vitórias de Emerson Fittipaldi na fórmula 1, além de divulgar a beleza das brasileiras que sempre estavam na final do Miss Universo (TRIGO *et al.*, 2007).

No entanto, na década de 70, mesmo com todos esses esforços para o desenvolvimento do turismo no Brasil, entrou em decadência por vários motivos, entre eles a crise econômica aumentando a inflação e a dívida brasileira e principalmente o turismo desordenado, cujos organizadores não se preocuparam com a preservação ambiental, qualidade e formação dos profissionais para operar nas atividades turísticas, com isso, o turismo ficou estagnado.

Todas essas deficiências do setor turístico aliados à crise econômica mundial resultaram em fracasso. Da segunda metade da década de 1970 a meados à década de 1990 várias crises econômicas cíclicas marcaram a história do país e o turismo quase paralisado (TRIGO *et al.*, 2007).

De acordo com Queiroz (2011) muitas foram as contribuições para o desenvolvimento do turismo no Brasil onde pode citar a construção de Brasília, a descoberta do petróleo em terras brasileiras, a copa de 1950 e o títulos de 1958, instalações de faculdades, a criação da Lei 6505/77 uma das mais importantes legislações turísticas do Brasil, além da criação do Conselho Nacional de Turismo - CNTur e a Empresa Brasileira de Turismo – Embratur, com o objetivo de organizar e estimular o turismo sendo reconhecido como

uma importante atividade econômica para o país, toda via foram criados os fundos de financiamento para projetos na área (QUEIROZ, 2011).

Ainda de acordo com o autor, outro fato que contribui para o avanço do turismo no Brasil foi à prática do Plano Nacional de Municipalização do Turismo – PNMT, em 1994, com a tentativa de levar discursões e decisões administrativas para os municípios do interior que eram considerados turísticos, não teve muito êxito pela falta de uma plano nacional com a participação de profissionais que realmente conhecia a realidade do turismo no país.

O Brasil tem um grande potencial turístico devido sua diversidade cultural e belezas naturais, e isto fez com que houvesse um aumento significativo de turistas que vieram ao país. Nos últimos anos o turismo no Brasil foi impulsionado com a realização da Copa do Mundo em 2014 e os Jogos Olímpicos em 2016. Segundo o Plano Aquarela 2020 a oportunidade de projetar o país no mundo, de construir uma imagem de modernidade, competência para receber grandes eventos, aliada às já conhecidas belezas naturais e culturais do país, farão do Brasil um dos principais destinos turísticos do mundo até 2020 (Plano Aquarela 2020, 2009).

Contudo, a perspectiva para o crescimento do turismo no Brasil tornou-se bastante promissor com esses dois grandes eventos mundiais que expôs o país mundialmente.

2.3 Turismo no Tocantins

O Estado do Tocantins foi fundado em 1988, é o estado mais novo do Brasil, localizado na Região Norte, faz fronteira com os estados do Goiás, Bahia, Piauí, Maranhão, Pará e Mato Grosso. Segundo o IBGE (2010) no último censo, o Tocantins tem 1.383.445 habitantes distribuídos nos 138 municípios do Estado, sendo que 42 municípios são considerados turísticos conforme o Ministério do Turismo. Tem como capital a cidade de Palmas com uma população de 228.332 habitantes (IBGE, 2010).

O Estado é dividido em 07 regiões turísticas, sendo: Encantos do Jalapão, Praias e Lagos do Cantão, Bico do Papagaio, Ilha do Bananal, Serras Gerais e Vale dos Grandes Rios.

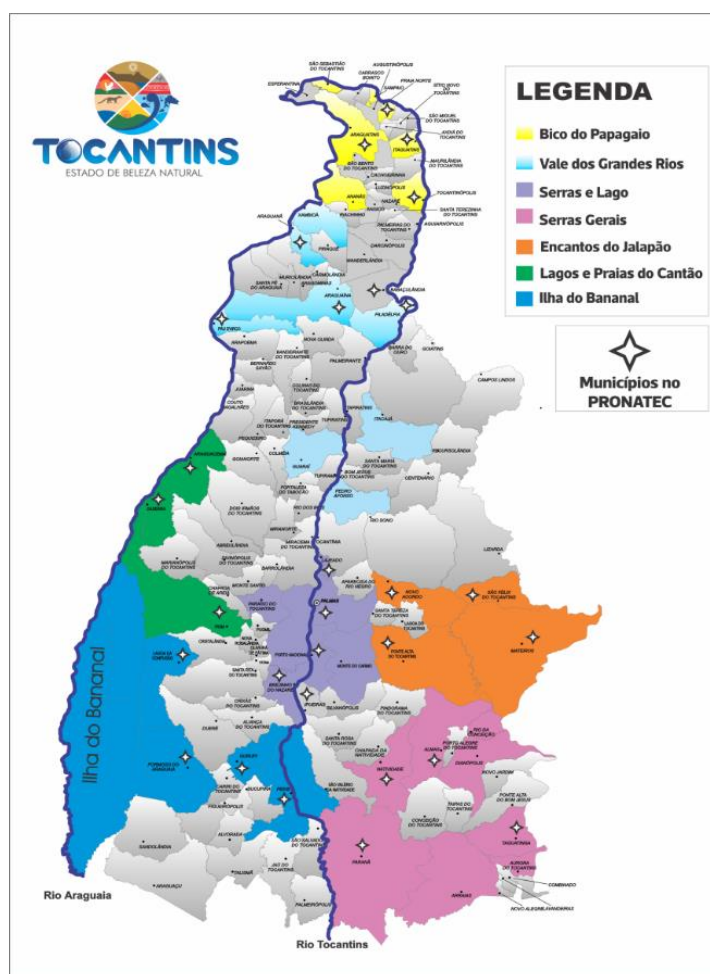


Figura 1 Mapa das Regiões Turísticas do Tocantins
FONTE: Turismo no Tocantins (2017)

De acordo com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia, Turismo e Cultura – SEDEN (2018), o Tocantins possui atualmente 40 municípios considerados turísticos inseridos no Programa de Regionalização, sendo:

- ✓ **Região: Bico do Papagaio:** Ananás, Araguatins, Itaguatins, Praia Norte, Sampaio, São Sebastião do Tocantins, Tocantinópolis.
- ✓ **Região: Encantos do Jalapão:** Ponte Alta do Tocantins, Mateiros, São Félix do Tocantins, Novo Acordo.
- ✓ **Região: Ilha do Bananal:** Formoso do Araguaia, Gurupi, Lagoa da Confusão, Peixe.

- ✓ **Região: Lagos e Praias do Cantão:** Araguacema, Caseara, Pium.
- ✓ **Região: Serras e Lago:** Brejinho de Nazaré, Lajeado, Monte do Carmo, Palmas, Paraíso do Tocantins, Porto Nacional.
- ✓ **Região: Serras Gerais:** Almas, Arraias, Aurora do Tocantins, Dianópolis, Natividade, Paranã, Rio da Conceição, Taguatinga.
- ✓ **Região: Vale dos Grandes Rios:** Araguaína, Araguañã, Guairi, Filadélfia, Itacajá, Pau D'Arco, Pedro Afonso, Xambioá.

A região que mais se destaca é a Encantos do Jalapão, por possuir águas abundantes, chapadões e serras com clima de Savana dispõem de uma paisagem de cerrado exuberante com dunas alaranjadas, rios, cachoeiras, nascentes e formações rochosas, excelente local para a prática do Turismo de Aventura, esportes como rafting, a canoagem, o rapel e as trilhas a pé e de bicicleta são praticados pelos turistas ao visitar o Jalapão. A maioria dos atrativos desta região se encontra nos municípios de Mateiros, São Félix, Ponte Alta e Novo Acordo. A cachoeira da Velha e os fervedouros com suas águas transparentes, nas quais é impossível afundar, são os atrativos mais procurados para visitação (TURISMO DO TOCANTINS, 2016).

Jalapão está localizado no leste do Estado, seu nome vem da composi o de uma planta diurética típica da região denominada "Jalapa-do-Brasil", conhecida pelos nativos como capim-rei. Em 2001 a revista Quatro Rodas premiou o lugar como um dos mais exóticos do Brasil, deixando o turismo como uma grande esperança para a economia regional (NASCIMENTO, 2011). Devido a sua explora o, mesmo ter acontecido há poucos anos, se tornou uma grande preocupa o para os problemas ambientais como a erosão e polui o do solo, danifica o da vegeta o, lixo, polui o hídrica entre outros.

Outra região que se destaca no turismo do Tocantins   a Praias e Lagos do Cantão onde pode ser praticado o Turismo de Aventura, Ecoturismo, observa o de fauna e flora. Nesta região abriga rios, florestas e uma rica biodiversidade que apresenta características singulares, por ser área de transi o entre os maiores ecossistemas brasileira: a Amazônica e o Cerrado.

Entre os atrativos, quem visita a região tem a oportunidade de desfrutar de rios, praias, trilhas e igapós.

As praias, formadas ao longo do Rio Araguaia, atraem milhares de turistas a cada ano, no período de estiagem, e em especial no mês de julho, alta temporada. Os destinos mais procurados nesta modalidade são os municípios de Araguacema e Caseara.

Ainda se destaca a Ilha do Bananal como uma região turística ainda em desenvolvimento, no entanto esta região apresenta uma rica biodiversidade por ser transição entre três biomas: Cerrado, Floresta Amazônica e Pantanal. A Ilha do Bananal é considerada a maior ilha fluvial do mundo, abrange parte dos municípios de Pium, Lagoa da Confusão e Formoso do Araguaia (NASCIMENTO, 2011). A Ilha do Bananal é uma parte do Parque Nacional do Araguaia e outra parte parque indígena onde estão localizadas as aldeias indígenas das etnias Javaés e Karajá. A fauna e a flora desta região lembram a o pantanal mato-grossense, e na maior parte do ano a ilha fica inundada.

Ao falar de turismo no Estado do Tocantins vale ressaltar sua capital planejada, Palmas que está localizada na Região Serras e Lago, é um dos destinos mais visitados pelos turistas. Dispõe de parques urbanos, praças imensas e áreas verdes, e oportunidades de bons negócios, nela um dos segmentos turísticos que mais se destaca é o Turismo de Negócio. As praias permanentes de Palmas atraem milhares de banhistas que buscam se refrescar do calor intenso, característica do Tocantins durante todo ano.

Além da capital, a Região Serras e Lago contam com várias unidades de conservação de proteção integral e de uso sustentável como o Parque Estadual do Lajeado (criado pela Lei nº 1.244, em maio de 2001), APA Serra do Lajeado, Área de Proteção Ambiental do Lago de Palmas, APA Serra do Estrondo, RPPN Sítio Ecológico Monte Santo e RPPN Bela Vista (TURISMO DO TOCANTINS, 2016).

A Região Serras Gerais faz parte da maior cadeia de serras do Brasil, além das belezas naturais, também conta tradição da cultura local, arquitetura colonial, história e cultura como as cavalhadas, as festa do Senhor

do Bonfim e do Divino Espírito Santo, outras festas folclóricas e religiosas herdadas do colonialismo e da era do ciclo do ouro (TURISMO DO TOCANTINS, 2016).

A Região do Bico do Papagaio é conhecida pela área de transição da fauna e da flora do Cerrado e da Amazônia, além disso, conta com uma cultura popular riquíssima, com festejos tradicionais, e tem entre seus habitantes um povo muito forte, além de estar totalmente ligada à história do Estado. Está localizada entre os rios Araguaia e Tocantins fazendo fronteira entre o Estado do Pará e Maranhão (TURISMO DO TOCANTINS, 2016).

Já a Região Vale dos Grandes Rios se destaca pela pecuária e por sediar grandes feiras de negócios. Nesta região é possível usufruir das praias do rio Tocantins e do Monumento das Árvores Fossilizadas, um raro patrimônio científico mundial. Abriga cidades de Filadélfia, Xambioá, Araguaína, Babaçulândia, Itacajá, Pau D'Arco e Wanderlândia. Atualmente investe no ecoturismo baseado nas corredeiras e praias de rio (TURISMO DO TOCANTINS, 2016).

Além das regiões turísticas citadas acima, outro destaque do Estado é a Cachoeira do Registro, com queda de 70 metros de queda, considerada a mais importante em volume de água e altura do Tocantins. Outro destaque do turismo é o rio Azuis consagrado como menor rio do mundo, pois sua nascente à sua foz, no rio Palma, há uma distância de apenas 300 metros. Também como um dos atrativos mais visitados no Tocantins é a Lagoa da Confusão com 4,5 km de diâmetro e 3 metros de profundidade, com águas escuras devido às sombras da mata virgem, possui 18 km de extensão e abriga cardumes de tucunaré, peixe símbolo do Estado (NASCIMENTO, 2011).

Percebe-se que o Tocantins é rico em belezas naturais, além do que foi exposto, ainda encontra-se no Estado lagos de águas cristalinas, balneários, cachoeiras, rios, serras, vales, grutas e águas termais, árvores fossilizadas, cidades com monumentos e ruínas.

Ainda sobre o turismo do Tocantins, não se pode deixar de falar sobre patrimônio histórico e cultural existente no Estado. Nascimento (2011)

descreve que o Tocantins possui de casarões, ruínas, igrejas, lendas, expressões, monumentos, manifestações religiosas, hábitos e costumes tradicionais que vêm sendo repassados entre gerações, muitos deles tombados como patrimônio histórico e cultural.

Como patrimônio histórico e cultural pode citar a Igreja de Nossa Senhora das Mercês, no município de Porto Nacional. Localizada as margens do Rio Tocantins, sua construção foi iniciada em 1894 e finalizada dez anos depois em 1904. A igreja é projetada em pedras e tijolos, representa o estilo românico de Toulouse, na França, região de origem dos Freis construtores (NASCIMENTO, 2011).

Nas manifestações culturais do Tocantins o artesanato vem representando a produção tocantinense. Os materiais destes produtos atraem turistas, pois são fabricadas com matéria prima extraída da natureza, entre elas podemos citar o Capim Dourado, é uma planta nativa do Estado e nascem na região do Jalapão, maior produtor e design das peças de capim dourado, bolsas, cestos, cintos incorporam a seda feita a partir do talo do buriti, não só na costura, mas também como parte da peça. Segundo Siqueira (2017) é um ouro que brota do chão e cuidadosamente tecido fio a fio até se transformar numa arte delicada, uma joia dourada que agrada pela beleza, pela delicadeza.

Outro exemplo que podem ser citados, a cerâmica indígena, as peças em cristais produzidas no município de Cristalândia, os produtos à base de palha babaçu e fibra de buriti, as joias de natividade, os potes de argilas de Arraias e os cestos em fibra de buriti e babaçu de Pugmil, Jaú e Peixe.

A gastronomia do Tocantins é outro atrativo que chama atenção dos turistas por ser diversificada tendo influência de várias regiões do Brasil, principalmente da Região Nordeste. Como exemplo de culinária pode ser citado à paçoca de carne seca, o arroz sirigado, bolos, biscoitos, doces e licores. Entre os biscoitos tem o biscoito Amor Perfeito produzido há mais de 100 anos, ganhou força com a produção caseira produzidos em uma cozinha construída no quintal da casa da doceira Tia Naninha que aprendeu com a mãe e, atualmente, ensina o que sabe aos funcionários (G1 TOCANTINS, 2013).

Atualmente o Governo do Tocantins sancionou a Lei nº 3.253, de 31 de julho de 2017, declara como Patrimônio Cultural e Gastronômico do Estado, com o objetivo de reconhecer a importância dos pratos típicos: a Buchada, o Chambari, e a Paçoca de Carne Seca, como símbolos e formas de expressão cultural e gastronômica do Tocantins (TOCANTINS, 2017).

3- PALMAS E O TURISMO

Palmas, a última capital do Brasil planejada no século XX, inaugurada em 20 de maio de 1989, está situada no centro do Estado do Tocantins, na região turística Serras e Lagos. É formada pelo desmembramento dos municípios de Porto Nacional e Taquaruçu do Porto, possui esse nome em homenagem a Comarca de São João da Palma (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2017).

Segundo o Plano de Marketing Turístico (PMT) realizado no ano de 2016 pelo Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia, Turismo e Cultura - SEDEN, a capital Palmas é um dos 65 destinos indutores de desenvolvimento turístico escolhido pelo Ministério do Turismo.

A capital é rica em belezas naturais com parques urbanos, jardins e áreas verdes dando diversas opções para o turismo de aventura, entre eles a prática de esportes na serra do Lajeado, ecoturismo, sol e praia, pesca esportiva e esportes náuticos (PLANO DE MARKETING TURÍSTICO DO TOCANTINS, 2016).

Mas o principal segmento turístico de Palmas é o turismo de eventos e negócio, pois se encontra na cidade uma facilidade de meios de hospedagem e restaurantes com perfil executivo e infraestrutura para a realização de congressos, feiras, seminários e eventos de grande e pequeno porte.

Nos últimos anos vem crescendo em Palmas os eventos esportivos como por exemplo o Ironmam, Rally dos Sertões, a primeira etapa do Circuito Nacional e Internacional de Triathlon e os Jogos Mundiais Indígenas. Além

desses, sediou o maior evento de MMA do Tocantins Fire Fight 2017. Segundo a Prefeitura de Palmas (2017):

A Capital tocaninense tem sediado grandes eventos internacionais, a exemplo da primeira edição dos Jogos Mundiais dos Povos Indígenas, realizado em outubro de 2015, com a participação de 1.800 atletas de etnias brasileiras e de países como Nova Zelândia, Canadá, Filipinas, Rússia entre outros, contabilizando ainda um público estimado em 140 mil pessoas.

Para o PMT (2016) Palmas está equipada para receber eventos esportivos em modalidades como náutica, urbana, ecoturismo, aventura e aéreo. Conhecida como a Capital das Oportunidades, possui um projeto urbanístico moderno com avenidas largas e belíssimo paisagismo, com grandes quadras divididas em comercial e residencial. As oportunidades de bons negócios tornaram a cidade um destino para muitos empresários, que buscam conhecer o potencial para investimentos nesse jovem estado (TURISMO DO TOCANTINS, 2016).

Palmas possui atrativos belíssimo, entre eles as praias de água doce que podem serem aproveitadas em quase todo período do ano devido ao seu clima quente com altas temperaturas. Esses atrativos dispõe de uma infraestrutura e diversas opções de culinária.

A praia que mais se destaca é a Praia da Graciosa que é muito utilizada para eventos culturais, lazer, esportivos e náuticos. Dispõe de uma extensa orla de boa estrutura, ressenteimento revitalizada, com banheiros públicos, quadras de esportes, parques infantis, área de camping, posto policial, marina com atracadouro, além da oferta de serviços de bares e restaurantes.

No lago de Palmas situa-se a Ilha Canela, propriedade particular, fica a 3 km da margem direita da Capital, possui uma extensão de 45 mil metros quadrados e uma área de banho de 09 mil metros quadrados (PREFEITURA DE PALMAS, 2017). Possui área de *camping*, atracadouro para grandes embarcações, salva-vidas, posto de bombeiros, restaurante e quiosques. Outra praia bastante visitada em Palmas é a Praia do Prata, recebe turistas e visitantes o ano todo, principalmente nos finais de semanas. Sua infraestrutura dispõe de estacionamento, banheiros, telefones, quadra para a

prática de esportes, área para acampamento, serviços de restaurantes e bares e barracas de palha distribuídas na orla do lago (TURISMO DO TOCANTINS, 2016).

Além disso, Cruvine (2017) afirma que a capital vem cada vez mais valorizando sua cultura, com isto conta com o Espaço Cultural José Gomes Sobrinho, abrigando o Teatro Fernanda Montenegro, a Biblioteca Jaime Câmara, o Centro de Criatividade e outros locais culturais abertos para a população.

Ainda relacionado à cultura, na capital está localizado o Museu Histórico do Tocantins, denominado Palacinho, onde foi a primeira sede do Governo e o primeiro edifício construído em Palmas. No museu encontra-se uma importante coleção de objetos característicos do estado, elementos artísticos e arqueológicos, étnicos, tradicionais e naturais.

O turismo em Palmas é bastante diversificado trazendo encantos para quem aprecia a natureza. Segundo Siqueira (2017) a região é repleta de trilhas com cachoeiras e praias de água doce, além dos parques ecológicos, praças e áreas verdes estrategicamente planejadas, onde a população pode usufruir do verde que a cidade dispõe e realizar atividades ao ar livre.

Há 32 km de Palmas localiza-se o distrito de Taquaruçu, sua tranquilidade lembra às pequenas cidades do interior do Brasil, seu clima ameno contrasta a alta temperatura da capital. O ecoturismo e o turismo de aventura estão presentes no distrito, pois há 82 cachoeiras catalogadas, paredões, grutas, córregos e mirantes, além das atividades como rapel, tirolesa, trilhas que podem ser feitas a pé e de bicicleta. Entre os principais atrativos, estão a Cachoeira da Roncadeira - com 70 metros de altura; a Cachoeira Escorrega Macaco, a Cachoeira do Evilson, Cachoeira do Vale do Vai Quem Quer, Cachoeira de Taquaruçu, Cachoeira do Sambaiba, Cachoeira Raizana, Cachoeira Pequena, Cachoeira Rapel, Cachoeira Caverna, Corredeira Rio São João e o Balneário Natureza (TURISMO, 2016).

Em Taquaruçu, todos os anos, é realizado o festival Gastronômico de Taquaruçu que já está na sua 11ª edição. O festival reúne todos os tipos de

comidas típicas da região atraindo milhares de pessoas de Palmas e seu entorno, além de atrações de artistas locais e nacionais.

Outro atrativo natural de Palmas é o Parque Cesamar construído em torno do lago por onde passa o córrego Brejo Cumprido. O local dispõe de pista para caminhadas, pista de skate e patins, *playground* para crianças, além de espaços em meio à natureza para realização de pique nique. Ainda no parque, se localiza a Casa Suçuapara, sede da primeira prefeitura de Palmas, atualmente denominado Casa da Cultura, funciona um museu que abriga acervos históricos da capital e a Academia Palmense de Letras - APL.

Pode-se ainda mencionar o Parque dos Povos Indígenas, inaugurado no dia 09 de agosto de 2017, localizado na região Norte de Palmas, considerado primeiro parque linear do Tocantins com corredor ecológico. Conta com paisagismo, iluminação de LED, pista profissional de skate, quadras de areia para vôlei, futevôlei, prática de peteca, badminton e prática de slackline, arquibancadas, playground, academias ao ar livre, redário, banheiros públicos, estacionamento, bicicletário, pista de caminhada e ciclovia. O local ainda conta com a Feira das Cores com 30 barracas contendo mix de produtos variados, naturais, orgânicos e lanches. A feira funciona às quintas-feiras e aos sábados a partir das 17h, e aos domingos a partir das 07h.

Segundo Brito (2016), Palmas abriga a maior Praça da América Latina e a segunda maior do mundo com 571.000m², é o atrativo bastante visitado por quem vem a Palmas. Na Praça dos Girassóis se concentra as sedes dos Três Poderes Públicos Estaduais: o Palácio Araguaia (Poder Executivo), a Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins (Poder Legislativo) e o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (Poder Judiciário), além das Secretarias de Governo que estão distribuídas nas alas leste e oeste da praça (TURISMO DO TOCANTINS, 2016). Além disso, se reúne monumentos e obras de arte que faz parte da história tocantinense.

A gastronomia de Palmas é bastante variada devida sua proximidade com as regiões amazônica e nordestina, responsável pelos pratos exóticos existentes na Capital. A galinhada com pequi, tucunaré assado, a

paçoca de carne seca com farinha de mandioca e o chambari são alguns pratos oferecidos nos restaurantes.

Segundo Erig (2015) a gastronomia de Palmas permite a interação entre os visitantes, Palmense e turistas unindo a sociedade em torno de um bem comum: compartilhar suas culturas. Sobre a gastronomia Erig (2015) afirma:

A gastronomia de Palmas possibilita essa característica de interação entre os visitantes, sejam eles palmenses, turistas e todos que compõem esse universo que vai além das divisões entre classes, etnias e grupos, unindo a sociedade em torno de um bem comum: compartilhar suas culturas fazendo com que surja uma nova identidade, ou seja, uma identidade cultural híbrida (ERIG, 2015).

Em Palmas é possível encontrar diversidade gastronômica nas feiras que acontecem durante a semana. Entre elas, destaca-se a Feira da 304 Sul onde se comercializa frutas, legumes, verduras, comidas típicas e produtos diversos, seu horário de funcionamento, ocorre todas terças e sextas-feiras, no período noturno, com as atividades iniciadas a partir das 17h.

Aos domingos é possível apreciar a Feira do Bosque localizada na Praça do Bosque dos Pioneiros, considerada uma das mais antigas da Capital. Na feira são comercializados artesanatos de capim dourado, tecido, rendas, bordados, quadros e pode-se degustar a gastronomia variada do Tocantins. Em 04 de dezembro de 2009 foi aprovada a Lei Nº 2.240 declarando Patrimônio Turístico e Histórico do Estado do Tocantins a Feira do Bosque, realizada em Palmas – TO (TOCANTINS, 2009).

Segundo a Prefeitura de Palmas (2017) o turismo na Capital tem sido uma das molas propulsoras do desenvolvimento econômico da cidade. O segmento de turismo de eventos e negócios está em constante crescimento refletindo também no turismo de lazer, com isto, houve um avanço no setor hoteleiro de Palmas.

Atualmente, diante da última pesquisa realizada em outubro de 2017 pela Agência de Desenvolvimento Turístico – Agtur, Palmas possui 56 Meios de Hospedagem, totalizando 5.137 leitos, sendo que dois grandes hotéis foram inaugurados no ano de 2017, um deles é de grande multinacional francesa.

Diante do crescimento do turismo, a Prefeitura da Capital vem fomentando o setor através da realização de eventos em períodos que praticamente é de baixa temporada, com isto vem melhorando a sazonalidade, e consequentemente a ocupação hoteleira e o crescimento da demanda do trade turístico.

Segundo Campelo (2017) dentre mais de 500 municípios brasileiros avaliados pelo ranking *Connected Smart Cities*, elaborado pela consultoria *Urban Systems* de São Paulo, solicitada pela revista Exame, Palmas ocupa a 36º posição no quesito mobilidade e acessibilidade. Como requisitos foram avaliados, pela consultoria as ciclovias, aeroporto, rampas de acessibilidade e transporte coletivo.

Com intuito de melhorar cada vez mais a acessibilidade em Palmas, no mês de outubro de 2017 foi apresentado aos vereadores um projeto de Lei que visa promover a acessibilidade e mobilidade reduzida na cidade estabelecendo normas para tornar possível o livre acesso dessas pessoas pelo município. A ideia é propor adequação nas ruas e nos edifícios de uso público, para permitir que este público consiga se locomover pela cidade com segurança e autonomia (JM NOTÍCIAS, 2017).

Portanto, diante do crescimento turístico de Palmas e as oportunidades de negócios que a capital proporciona os equipamentos de meios de hospedagem e alimentos e bebidas precisam estar preparados para atender o público com deficiência através de serviços de qualidade e estrutura física adequada para atender as expectativas deste segmento da população.

3- ACESSIBILIDADE

O Tema acessibilidade vem sendo discutido nos últimos anos, mas para entender sobre este assunto é necessário saber qual seu significado. Segundo o dicionário Aurélio, acessibilidade significa “qualidade do que é acessível, do que tem acesso (Dicionário Aurélio, 2008). Para a ABNT, acessibilidade é:

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT NBR 9050, 2015).

Muitos conceitos já foram criados para determinar o que é acessibilidade, mas o que se vê ainda na sociedade é que essa população convive diariamente com descasos decorrentes de serviços mal prestados, fazendo com que venham desacreditar dos direitos que possuem.

A norma NBR 9050 determina que todos espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa deve ser considerado acessível (ABNT NBR 9050, 2015).

Diante disto, pode-se afirmar que a acessibilidade garante que pessoas com deficiência, incapacidade ou mobilidade reduzida possam viver de maneira agradável na sociedade tendo igualdade de oportunidades como as demais pessoas. Para isso faz-se necessário que haja redução de obstáculos que impedem que estes cidadãos vivam com maior segurança, conforto e serviços adequados.

No Brasil, o primeiro censo demográfico que fez o levantamento de pessoas com deficiência aconteceu no ano de 1991 verificando que 1,19% da população apresentava algum tipo de deficiência. Já no censo de 2000 este número aumentou para 14,5%, ou seja, 24,5 milhões de pessoas apresentavam algum tipo de deficiência (SERPA, 2015).

Em dezembro de 2000 foi publicada a Lei nº 10.098 que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Esta lei garante a redução nas barreiras que impedem que pessoas com deficiência venham desfrutar dos espaços físicos e privados com maior conforto e segurança (BRASIL, 2000).

De acordo com o IBGE (2010), no censo de 2010, mostrou que 23,9% da população brasileira tem alguma deficiência, isto é 45 milhões de pessoas, portanto grande parte da população pode vir a ter dificuldades em realizar viagens de lazer, seja pelo acesso, infraestrutura ou serviços oferecidos. Este mesmo censo também aponta que até 2025, 15% da população brasileira estarão com a idade acima de 60 anos.

Diante desses números, foram criadas leis para promoção dos direitos das pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida, que preveem a acessibilidade ao meio físico, à informação, à comunicação e ao transporte. São elas:

- **Lei nº. 10.048, de 08 de novembro de 2000** - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências;
- **Lei nº. 10.098, de 19 de dezembro de 2000** - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- **Lei nº. 10.741, de 01 de outubro de 2003** - Dispõe sobre o Estatuto do Idoso;
- **Lei nº. 11.126, de 27 de junho de 2005** - Dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia;
- **LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015** – Institui a lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.
- **Decreto nº. 5.626, de 22 de dezembro de 2005** - Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000;
- **Decreto nº. 5.296, de 02 de dezembro de 2004** - Regulamenta a Lei nº 10.048/2000, que dá prioridade e atendimento às pessoas e a Lei nº

10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;

- **Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006** - Regulamenta a Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências;

Algumas Leis sofreram alterações devido às necessidades que pessoas com deficiência encontravam no seu cotidiano. Portanto, a promoção da acessibilidade se tornou obrigatória no Brasil em cumprimento à legislação e de acordo com as normas técnicas da ABNT NBR 9050, atualmente editada em 2015.

Para o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Conade (2016) a acessibilidade é uma condição básica que o ambiente deve oferecer para garantir a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Desse modo, deve ser encontrada nos espaços públicos e privados, no transporte, nas informações e comunicações e em outros serviços abertos ao público tanto na cidade como no campo.

3.1- Pessoa com deficiência

A pessoa que apresenta alguma deficiência, pode ter impedimentos de longo prazo, seja de natureza física, mental, sensorial ou intelectual além de ter impedimentos para uma participação plena e efetiva na sociedade interagindo com as demais pessoas.

De acordo com Garcia (2011), no decorrer da história a deficiência sempre foi vista como algo negativo, as pessoas com deficiência recebiam dois tipos de tratamento: a rejeição e eliminação. Em geral as crianças que apresentavam alguma deficiência eram abandonadas, tinham seus corpos mutilados ou sofriam punições e práticas severas. Após o Cristianismo

passaram a considerar que todas as pessoas possuem alma, a partir disso foram proibidas as práticas severas contra pessoas com deficiência.

Segundo o Decreto Federal nº 5.296/2004, Art. 5º a pessoa com deficiência é aquela que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividades e se enquadra nas seguintes categorias: deficiência física, visual, auditiva e mental (BRASIL, 2004).

Existem muitas dúvidas de como se interagir com essas pessoas, várias nomenclaturas foram dadas a essas pessoas. Já foram utilizadas diversas denominações, termos como inválidos, incapacitados, pessoas deficientes, portador de deficiência, portador de necessidades especiais. Porém, todos esses itens eram incoerentes porque generalizava as deficiências. Somente a partir do ano de 1990 que o termo “pessoa com deficiência” foi adotado como o ideal para este grupo.

Portanto, com a evolução no uso dos termos utilizados para se referir às pessoas com deficiência já indica que pensar sobre o assunto é pensar, sobretudo, nos valores que cada sociedade, em cada época histórica, reserva às pessoas com deficiência (SERPA, 2015).

Como já mencionado anteriormente, nesta pesquisa foram retratadas três tipos de deficiências que podem usufruir do turismo, sendo elas: a Deficiência física, a auditiva e a visual. De acordo com o Decreto Federal nº 5.296/2004 as definições para essas deficiências são:

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

b) **Deficiência auditiva:** perda bilateral, parcial ou total da audição, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz (BRASIL, 2004);

c) **Deficiência visual:** cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores (BRASIL, 2004).

Todos somos beneficiários da acessibilidade, mas de acordo com os conceitos acima, muitas pessoas dependem dela para uma equiparação de oportunidades fazendo com que diminua as barreiras encontradas por este segmento da população.

3.2- Acessibilidade e Turismo

É importante pensar sobre a inclusão social e equidade no turismo, em especial para pessoas com deficiência. Segundo a Constituição Federal Brasileira (1988) Art. 6º “São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição”. Portanto, o lazer deve estar presente na vida das pessoas sem nenhuma distinção.

Ainda de acordo com a Constituição Federal (1988), O Art. 5º mostra que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. Portanto, no turismo não pode distinguir quem deve ou não realizar as atividades turísticas, assegurando as pessoas com deficiência a participar desta prática. Segundo Mtur:

Para que haja um desenvolvimento da atividade turística com equilíbrio, existe um conjunto composto por cinco elementos: atrativo, infraestrutura, serviços, comunidade e turista. A ausência de alguns desses elementos é capaz de gerar desequilíbrio no turismo. No entanto, quando trabalhadas em conjunto podem gerar benefícios para que haja um turismo sustentável, social econômico e ordenado. As pessoas com deficiência estão inseridas ativamente nessa esfera da população não podendo ser excluídos, pois utilizam os serviços oferecidos a sociedade seja como consumidor comum do produto ou mesmo um consumidor da atividade turística (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009).

A partir da Constituição Federal de 1988 muitas leis e decretos foram criados a favor dos cidadãos que apresentam alguma deficiência, sendo a mais importante a Lei nº 13.146/2015 que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. Segundo o art 8º da Lei 13.146/2015:

É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico (BRASIL, 2015).

Portanto, observa-se que a Lei 13.146/2015 endossa que pessoas com deficiência pratiquem o turismo. Além disso, em 2008 foi criada a Lei Geral do Turismo nº 11.771/2008, onde em seus artigos 5º e 6º aborda a promoção da prática da atividade turística com igualdade de oportunidades, equidade e solidariedade.

Ainda conforme a Lei Geral do Turismo (2015) deve-se haver a incorporação de segmentos especiais de demanda ao mercado interno, em especial os idosos, os jovens e as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, pelo incentivo a programas de descontos e facilitação de deslocamentos, hospedagem e fruição dos produtos turísticos em geral e campanhas institucionais de promoção, além de reduzir as disparidades sociais e econômicas de ordem regional, promovendo a inclusão social pelo crescimento da oferta de trabalho e melhor distribuição de renda.

Em 2008 foi aprovado no Brasil, por meio do Decreto Legislativo nº 186/2008 e do Decreto nº 6.949/2009, a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência com equivalência de emenda constitucional. Em seu Artigo 30, a Convenção trata da participação na vida cultural e em atividades recreativas, de lazer e esportivas, e estabelece que os Estados tomem todas as medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência possam ter acesso, em igualdade de oportunidades, a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais, tais como teatros, museus, cinemas, bibliotecas e serviços turísticos, bem como, tanto quanto possível, ter acesso a monumentos e locais de importância cultural nacional (BRASIL, 2008).

De acordo com o art. 1º do Decreto Legislativo nº 186/2008 O propósito da presente Convenção é promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente (BRASIL, 2008)

Para assegurar a inclusão social o Ministério do Turismo lançou em seu Plano Nacional de Turismo – 2007-2010 a proposta de expandir o mercado interno e fortalecer o turismo social. Teve como um dos objetivos principais apoiar a recuperação e a adequação da infraestrutura e dos equipamentos turísticos, garantindo a acessibilidade às pessoas com deficiência (PNT, 2007), desde modo percebe-se que ações vêm sendo realizadas para a inclusão desse grupo de cidadãos no turismo.

Já no PNT 2013-2016 aborda a importância da promoção de atividades para novos grupos de consumidores, destacando a necessidade de apoio à demanda turística segmentada entre elas o grupo de pessoas com deficiência (PNT, 2013). O Plano ressalta que os atrativos turísticos devem oferecer condições para a visita com segurança e autonomia por pessoas com deficiência de modo a generalizar a experiência turística.

Além da inserção de ações voltadas para a promoção da inclusão social no PNT, o Ministério de Turismo lançou em 2014 o Programa Turismo Acessível em parceria com Órgãos Oficiais de Turismo dos Estados, CONADE, Secretaria de Direitos Humanos, Instituições de Ensino e outros. O objetivo do

Programa é promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística, de modo a permitir o alcance e a utilização de serviços, edificações e empreendimentos turísticos com segurança e autonomia (MTUR, 2014).

A acessibilidade, na maioria das vezes, se refere ao Turismo Social, ou seja se encontra dentro deste segmento de turismo, que tem como abordagem as viagens de lazer para segmentos populares e grupos em situação de vulnerabilidade.

Entende-se o turismo acessível como parte do turismo social, que é transversal a todas as políticas desta Pasta Ministerial”. Segundo os marcos conceituais dos Segmentos Turísticos, “turismo social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão (MTUR, 2014).

O Turismo Social inclui a participação das pessoas com deficiência na atividade turística, promovendo o bem-estar, garantido a igualdade de direitos e condições, de forma que não impeça, negue ou limite o acesso aos equipamentos, bens, serviços e atrativos turísticos.

Conforme o Ministério do Turismo (2009) o Turismo Social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística, promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania.

É importante ressaltar que tornar um equipamento ou atrativo turístico acessível é permitir, sem dificuldades, o acesso e locomoção da pessoa com deficiência sem o auxílio de terceiros, a não ser que este, no seu cotidiano, já necessite desta ajuda.

Adaptar um ambiente para que uma pessoa com deficiência possa usufruí-lo nas mesmas condições que uma pessoa sem deficiência, significa a eliminação de diferentes tipos de barreiras. Entendo que oferecer as mesmas condições significa atender a uma variedade mais ampla de diversidade humana, e que todos possam utilizar este ambiente sem precisar de ajuda e sem desconfortos (SERPA, 2015).

Conforme o Decreto Legislativo 5.296/2004, art. 8º define que acessibilidade é da 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 (BRASIL, 2004).

A inclusão social acontece quando todos estão dispostos a mudar, para isso, a sociedade deve ser amparada para modificar seus sistemas de lazer e turismo para que todas as pessoas, sem ou com deficiência, possam aproveitar de atividades nos mesmos locais, desfrutando de momentos de lazer em ambientes comuns.

Para que realmente aconteça a inclusão social das pessoas com deficiência não basta apenas modificar a infraestruturas de equipamentos e atrativos turísticos, também é necessário a melhoria no atendimento. O prestador de serviços deve estar qualificado para este tipo de atendimento, pois estes cidadãos necessitam de assistência diferenciada, eficiente e eficaz, com isto o empreendedor passará a ter compromisso cumprindo a Legislação, além do respeito com este segmento da população. Sobre esse atendimento especializado o Ministério do Turismo (2009) afirma:

Qualquer que seja o estabelecimento, este deve possuir adaptações que o turista com deficiência tenha independência, autonomia e dignidade de forma coletiva ou individual. Estas edificações deverão seguir o desenho universal que será utilizado na produção de espaços ou de objetos, permitindo a igualdade no seu emprego por todos, inclusive pelas pessoas com deficiências e mobilidade reduzida (MTUR, 2009).

Para que aconteça a acessibilidade no turismo é necessário informar, conscientizar e qualificar os empresários e órgãos ligados ao turismo para que conheçam as normas e legislações referentes à inclusão de pessoas com deficiência. Diante disto, o ministério do Turismo (2009) afirma que:

Se por um lado os receptivos turísticos no Brasil, de modo em geral, ainda demonstram sérias lacunas na acessibilidade das instalações e no atendimento com hospitalidade da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, por outro temos a Constituição Brasileira, que afirma que toda pessoa com deficiência deve ter as mesmas oportunidades na sociedade e alcançar a sua independência social e econômica para integrar-se plenamente na sociedade, como parte de um processo em defesa da cidadania e do direito à inclusão social da pessoa com deficiência (MTUR, 2009).

No Brasil encontramos destinos turísticos acessíveis para todos os públicos, serão citados alguns deles, começando pelo Rio de Janeiro. O Pão de Açúcar, um dos atrativos mais visitados do Rio, possuem os bondinhos com paredes de vidro que são acessível para cadeirante. O Cristo Redentor dispõe de escadas rolantes para os cadeirantes conseguirem chegar ao topo, além de contar com uma equipe treinada para este tipo de atendimento.

Segundo Yates e Sparks (2016), o Rio de Janeiro é considerado uma das cidades turísticas mais acessíveis do Brasil para pessoas com deficiência, porém ainda são encontradas muitas dificuldades de acesso. As estações de metrô são acessíveis possuindo sinalizações sonoras, pisos táteis para pessoa com deficiência visual, e funcionários treinados, mas nem sempre estão disponíveis, pois, muitas vezes os elevadores estão quebrados ou trancados.

Com a realização da Paraolimpíada no Rio de Janeiro em 2016, a cidade adaptou seus espaços, melhorando a acessibilidade nos pontos turísticos, o Governo Federal criou uma série de procedimentos envolvendo desde o embarque até o atendimento em hotéis, restaurantes e acesso aos jogos. O Ministério dos Direitos Humanos iniciou ações do programa Turismo Acessível para promover a inclusão e acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida às atividades turísticas (MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS, 2016).

Também como destino turístico acessível pode-se citar as praias de Pernambuco. O Estado dispõe de um projeto acessível para todos denominado “Praias sem Barreiras”, com o objetivo de garantir o acesso ao lazer através da equiparação de oportunidade entre pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida e os demais recifenses.

De acordo com o Ministério do Turismo (2016), as cinco praias de Pernambuco oferecem banho assistidos para cadeirantes, por exemplo à praia de Porto de Galinhas conta com cadeiras anfíbias para que os turistas com deficiência física usufrua do banho no mar, também dispõe de monitores treinados, rampa de acesso e esteira na areia da praia que facilitam a vida de cadeirantes, idosos, pessoas com mobilidade reduzida e crianças conduzidas pelos pais em carrinhos de bebê.

Foz do Iguaçu, no estado do Paraná, é considerada uma cidade pioneira no turismo de inclusão, é um dos destinos turísticos que oferecem maior possibilidade de acesso para pessoas com deficiência. Os pontos turísticos contam com diversas passarelas para cadeirantes, até mesmo para a Garganta do Diabo, considerada a queda com maior fluxo de água de todas as

Cataratas do Iguaçu. Além disso, outra atividade com disponibilidade acessível para pessoa com deficiência física é o salto de paraquedas com segurança, o primeiro destino a oferecer esta atividade para este público (PINHO, 2016).

Conforme Pinho (2016), Salvador também é considerado um destino turístico com acessibilidade. No centro histórico da cidade possui uma rota de acessibilidade que permite acesso a ruas do Centro Antigo e ao Pelourinho, o percurso conta com rampas, calçadas ampliadas e suas ruas foram reformadas para atender a pessoa com deficiência. O Museu de Arte Sacra tem elevadores e corredores ampliados para permitir melhor circulação de idosos e cadeirantes.

Destaca-se também como um destino acessível o município de Uberlândia que já foi eleita como umas das cidades modelo de acessibilidade segundo Rosalino (2016). No destino encontra-se rampas de acesso nas calçadas e toda frota de transporte público é adaptada para pessoas com deficiências, além disso, no município existe uma lei exigindo que toda obra pública deve ser vistoriada pelo Núcleo de Acessibilidade, com isto, a cidade melhora a acessibilidade tanto para a sociedade que nela vive como para o turista que chega (PINHO, 2016).

São Paulo também não fica de fora das cidades brasileiras consideradas acessíveis. A metrópole vem avançando no quesito acessibilidade e tornando diversos locais acessíveis. Segundo Pinho (2016) O Museu do Futebol é uma experiência que pode ser vivida por todos, já que conta com aparelhos de áudio guias para deficientes visuais, totens em braile, maquetes táteis e imagens em relevo, piso tátil e acesso para cadeirantes durante todo o percurso.

No litoral nordestino, outro destaque de destino acessível é Fortaleza. A capital do Ceará possui cadeiras anfíbios para idoso, pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, para que venham desfrutar do litoral do estado. Além disso, há estrutura para vôlei e frescobol adaptados, piscinas, cadeiras e mesas cobertas com toldos, banheiro acessível e itens de segurança. Nas ruas é possível encontrar esteiras e até locais exclusivos para cadeirantes realizarem exercícios físicos (PINHO, 2016).

Observa-se que o Brasil vem avançando na acessibilidade, muitos são os destinos brasileiros que vem se tornando acessíveis para pessoas com

deficiência, porém, esse tipo de público ainda necessita ser compreendido como turista e que também faz parte dos dados de crescimento do turismo no país.

3.3 Desenho Universal

Quando se trata de acessibilidade existe o Desenho Universal, que segundo a ABNT NBR 9050 (2015) é concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem utilizados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.

Conforme o Instituto Nacional para a Reabilitação (2014), o objetivo do desenho universal é simplificar a vida de todos, qualquer que seja a idade, estatura ou capacidade, tornando o produto ou o meio edificado utilizável pelo maior número de pessoas possível, para que toda a população, não só as que tem deficiência, possam integra-se totalmente numa sociedade inclusiva. Segundo Carlett e Cambiaghi (2016):

O Desenho Universal não é uma tecnologia direcionada apenas aos que dele necessitam; é desenhado para todas as pessoas. A ideia do Desenho Universal é, justamente, evitar a necessidade de ambientes e produtos especiais para pessoas com deficiências, assegurando que todos possam utilizar com segurança e autonomia os diversos espaços construídos e objetos.



Figura 2- Desenho Universal
FONTE: <http://www.forumdaconstrucao.com.br>

Com base na NBR 9050 os empreendimentos podem ser minimamente adaptados utilizando o desenho universal para auxiliar a pessoa com deficiência. Um dos aspectos importantes de acessibilidade é a sinalização que devem estar presentes nos equipamentos públicos ou privados.

De acordo com NBR 9050 (2015) a sinalização pode ser visual, auditiva e tátil, respectivamente composta por mensagens de textos, contrastes, símbolos e figuras; composta por conjuntos de sons que permitem a compreensão pela audição; composta por informações em relevo, como textos, símbolos e Braille. A informação deve ocorrer através do uso de no mínimo dois sentidos: visual e tátil ou visual e sonoro.

As sinalizações para identificar um local acessível deve ser feita através da utilização do Símbolo Internacional de Acesso – SAI. As figuras 3, 4 e 5 mostram exemplos dos símbolos mais utilizados nas edificações, estacionamentos, equipamentos e demais localidades, para identificar que aquele local é acessível e pode ser utilizado pela pessoa com deficiência.



Figura 3 - Símbolo Internacional de Acesso – SAI - Pessoa com deficiência física
FONTE: NBR 9050, 2015



Figura 4 - Símbolo Internacional de Acesso – SAI Pessoa com deficiência visual
FONTE: NBR 9050, 2015



Figura 5 - Símbolo Internacional de Acesso – SAI Pessoa com deficiência auditiva
FONTE: NBR 9050, 2015

Além desses símbolos mencionados, podem ser encontrados outros que identificam a acessibilidade do local (figura 6 e 7).



Figura 6 – Sanitário feminino acessível
FONTE: ABNT NBR 9050, 2015



Figura 7 – Sanitário masculino acessível
FONTE: ABNT NBR 9050, 2015

A sinalização para pessoa com deficiência visual, além do Símbolo Internacional de Acesso - SIA, deve ser feita através de sons e utilização do sistema Braille. Segundo Neves (2013) o sistema Braille consiste em um alfabeto convencional, onde seus caracteres são indicados por pontos em relevo. Ainda segundo o autor o sistema Braille é constituído por seis pontos, dispostos em duas colunas de três pontos formando a “cela Braille” (figura 8).

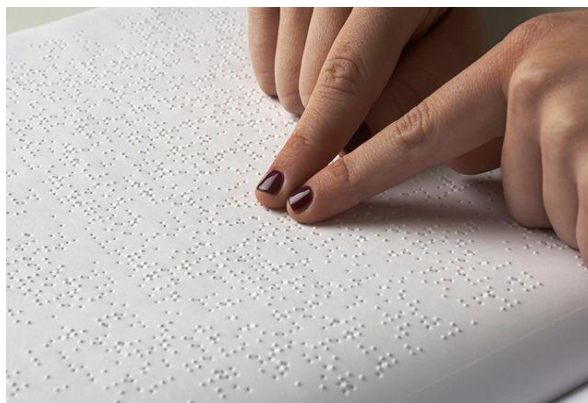


Figura 8 - Sistema Braille
FONTE: www.estudopratico.com.br

A sinalização sonora segundo a NBR 9050 (2015) deve ser composta na forma de informações verbais ou não, os sinais devem distinguir entre sinais de localização, advertência e instrução. É importante que por meio da diferença dos sons a pessoa com deficiência visual consiga distinguir a informação que é repassada. Nos hotéis é importante haver nos quartos telefones que possuem amplificador sonoro destinados para pessoas com deficiência auditiva. De acordo com a NBR 9050/2015:

As aplicações do contraste sonoro são especialmente importantes em casos de perigos, orientação e comunicação. Por ser de fácil concentração de informações, permitem uma decodificação rápida e precisa pelo cérebro, o que torna essa faculdade tão importante como a visão (ABNT NBR 9050, 2015).

O piso tátil também é uma forma de sinalização para pessoa com deficiência visual, pode ser utilizado para indicar a acessibilidade do local, ele é composto de textura que diferencia do piso adjacente.

O piso tátil é caracterizado por textura e cor contrastantes em relação ao piso adjacente, destinado a constituir alerta ou linha-guia, servindo de orientação, principalmente, às pessoas com deficiência visual ou baixa visão. São de dois tipos: piso tátil de alerta e piso tátil direcional (ANBT NBR 9050, 2015).

Segundo Neves (2013) é recomendável que o piso tátil tenha diferenciação de cor para proporcionar uma maior percepção da rota pelos demais pedestres. Na figura a seguir pode ser visualizado exemplo de piso tátil:



Figura 9 – Piso Tátil
FONTE: www.pisotatilbrasil.com.br

Nos equipamentos de meios de hospedagem esses pisos devem ser localizados próximo a escada, elevadores, rampas, portas e demais localidades. Segundo a NBR 9050 (2015) esta sinalização é utilizada para indicar direção de um percurso ou a distribuição de elementos de um espaço e de uma edificação. Ainda conforme a norma, a sinalização na forma sonora utiliza recursos de áudio para explanação de direcionamentos e segurança, como em alarmes e rotas de fuga.

Para pessoa com deficiência auditiva deve-se utilizar a sinalização composta por mensagens de textos, contrastes, símbolos e figuras visual, outra forma de sinalização é usando a Língua Brasileira dos Sinais denominada Libras (figura 10).

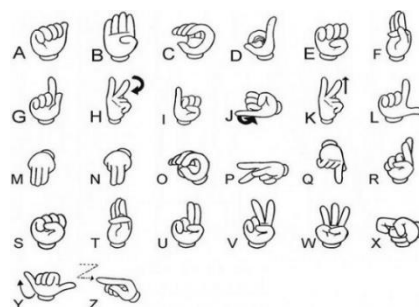


Figura 10 – Língua Brasileira dos Sinais/Libras
FONTE: Fundação Cultural de Camboriú

Conforme a NBR 9050 (2015) os símbolos são representações gráficas que, através de uma figura ou forma convencional, estabelecem a

analogia entre o objeto e a informação de sua representação e expressam alguma mensagem.

Portanto, pode-se considerar que o desenho universal tornou-se um instrumento privilegiado para concretizar a acessibilidade e promover a inclusão social.

4- METODOLOGIA

4.1 Método do estudo

Para a realização desta pesquisa foi utilizado o método descritivo, exploratório e qualitativo. Para Prodanov e Freitas (2013) o método descritivo mostra as características de uma determinada população ou fenômeno requisitando técnicas padronizadas de coleta de dado; ainda Prodanov e Freitas (2013) explica que a pesquisa exploratória pretende possibilitar maior experiência com o problema, tornando explícito ou construindo hipóteses sobre ele. Segundo Neves (2013) a pesquisa exploratória também é capaz de explicar ou transformar conceitos e ideias, incentivando o desenvolvimento de abordagens posteriores do mesmo tempo. Sendo assim, este método auxiliou na coleta de dados integrando o investigador e o problema, que através dessa interação pôde-se solucionar as hipóteses previamente levantadas.

A pesquisa qualitativa analisa e interpreta questões mais intrínsecas, mostrando a complexidade do comportamento humano, fornecendo dados detalhados sobre as investigações, hábitos, tendências de comportamento e outros (MARCONI E LAKATOS, 2011). Portanto, optou-se a pesquisa qualitativa para analisar os serviços oferecidos pelos equipamentos de meios de hospedagem de Palmas aos deficientes físicos, auditivos e visuais, bem como se o mesmos estão preparados para receber este segmento de público.

Utilizou-se de gráficos para a amostragem de dados coletados durante as entrevistas com perguntas fechadas, estruturadas e visitas *in loco* realizadas em 06 equipamentos hoteleiros região central de Palmas.

Em cada visita foi entregue aos gestores exemplares da cartilha “Dicas para atender bem turistas com deficiência”, lançada pelo Ministério do Turismo no ano de 2016.

4.2 Universo da pesquisa

O universo da pesquisa foram 06 hotéis de Palmas que estão localizados na região central e cadastrados no Cadastro de Equipamentos e Serviços Turísticos do Ministério do Turismo – Cadastur, que conforme pesquisas realizadas pela SEDEN, são os hotéis de maior fluxo hoteleiro da região escolhida para aplicação do estudo. Os hotéis foram divididos em dois grupos, sendo eles: 03 empreendimentos hoteleiros que estão com menos de 2 anos instalados em Palmas e 03 que estão com mais de 12 anos de funcionamento na capital.

4.3 Coleta de dados

Para cumprir com os objetivos da pesquisa, foram realizadas visitas *in loco* em 06 hotéis localizados na região central de Palmas para averiguar a infraestrutura desses equipamentos hoteleiros. Além disso, foram feitas entrevistas estruturadas com perguntas fechadas de caráter exploratório com os gestores e um funcionário de cada empreendimento para analisar o conhecimento sobre o tema acessibilidade e sondar se os mesmos estão preparados para atender pessoas com deficiência física, auditiva e visual.

Além dos empreendimentos, foi aplicado um questionário com 03 pessoas com deficiência selecionadas pela pesquisadora, sendo 1 de cada deficiência analisada no estudo (física, auditiva e visual). De acordo com Prodanov e Freitas (2013) a entrevista é a obtenção de informações de um entrevistado sobre determinado assunto ou problema.

A presente pesquisa foi dividida em duas etapas sendo que na primeira etapa foi feito um estudo minucioso sobre o tema abordado através de periódicos, livros, internet e base de dados, buscou-se também fazer pesquisas em trabalhos já realizados como as teses e dissertações. Na segunda etapa foi feito o levantamento de dados com visitas *in loco* nos hotéis da região central de Palmas para análise da infraestrutura, entrevistas aplicadas individualmente

com gestores e funcionários de cada empreendimento e aplicação de questionários com 03 pessoas com deficiência.

As entrevistas foram elaboradas com perguntas fechadas e estruturadas, segundo Prodanov e Freitas (2013) são perguntas limitadas, apresentam alternativas fixas (duas escolhas: sim ou não etc.), o informante escolhe sua resposta entre duas ou três opções apresentadas. De acordo com Gil (2008) a entrevista é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, crêem, esperam, sentem ou desejam. Os questionários aplicados também mantiveram a mesma metodologia das entrevistas, ou seja, contendo perguntas fechadas e estruturadas

O primeiro contato com os hotéis se deu através de telefones e via e-mail, para que pudesse ser realizada as visitas *in loco*. A aplicação do questionário com as pessoas com deficiência foi através de e-mail.

O período da coleta de dados da primeira fase abrangeu os meses de abril a setembro de 2017, e a segunda fase de dezembro de 2017 a fevereiro de 2018.

4.4 Tratamento dos dados

Para cumprir o objetivo de, analisar o conhecimento dos gestores dos equipamentos hoteleiros sobre o tema acessibilidade, foi aplicado entrevista com perguntas fechadas utilizando como material de apoio o PNT 2013-2016 e NBR 9050:2015.

Durante as entrevistas foi possível fazer observações e análise da infraestrutura, portanto pode-se averiguar a qualidade dos serviços oferecidos pelos equipamentos hoteleiros da região central de Palmas. Com as respostas obtidas conforme a interação entre pesquisador e entrevistado, foram interpretados e analisados os objetivos “b” e “c” atingindo o objetivo geral deste estudo. Para melhor compreensão dos dados coletados foi elaborado gráficos com análise descritiva dos resultados. Todas as entrevistas foram elaboradas baseando-se nos objetivos a, b e c.

4.5 Análise e interpretação dos resultados

Para que haja uma interação entre destinos turísticos e turista é necessário que haja uma estruturação capaz de proporcionar segurança e conforto à aquele que visita o local, não sendo diferente para o turista com deficiência. Para isto, é necessário haver adequações eliminando barreiras e proporcionando a este público uma viagem agradável e inesquecível.

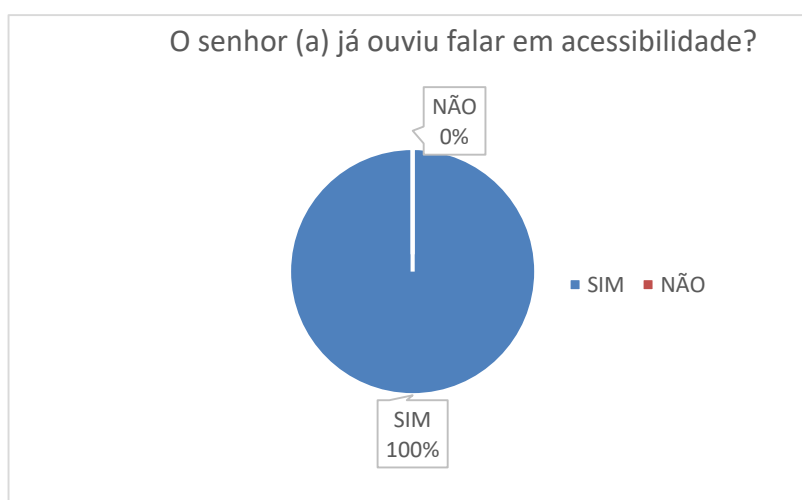
Durante as visitas *in loco* muitas observações foram realizadas para analisar a infraestrutura e qualidade dos serviços oferecidos. Observou-se que os gestores dos hotéis sabem das normas que devem ser seguidas para atender o público com deficiência, porém nem todas elas são aplicadas, sendo que fica incompleto um atendimento diferenciado para este segmento da população.

Os gráficos a seguir mostram as análises das entrevistas e análise dos hotéis onde foram realizadas as visitas *in loco*.

4.5.1 Entrevista com os gestores

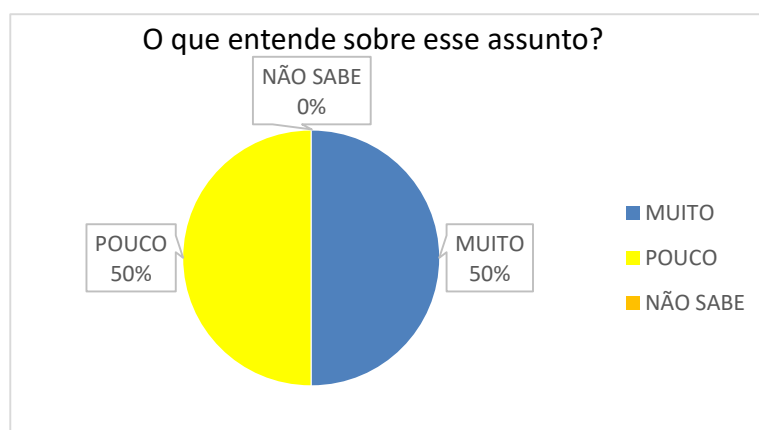
Participaram da entrevista 06 gestores dos hotéis selecionados para a aplicação da pesquisa. As entrevista eram compostas de 13 perguntas fechadas e estruturadas.

Gráfico 1. Aborda a questão da acessibilidade com os gestores.



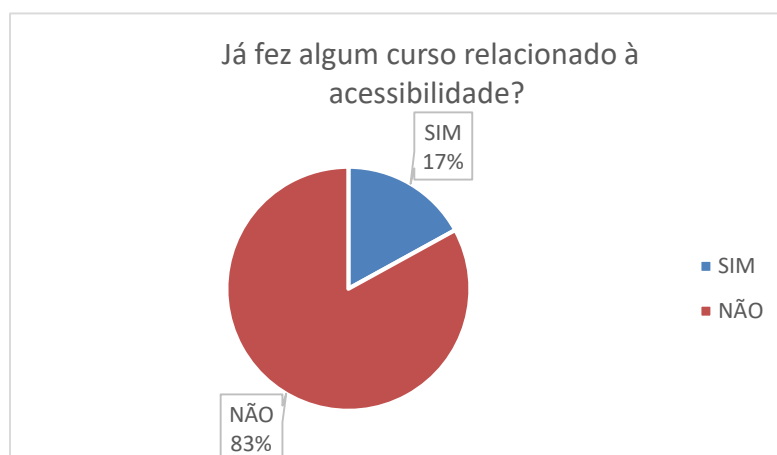
Conforme o gráfico 1 todos os gestores entrevistado já ouviram falar sobre acessibilidade. Portanto, pôde-se afirmar que este tema não é considerado novo para os equipamentos hoteleiros no qual foram realizadas as pesquisas.

Gráfico 2. Aborda sobre o entendimento da acessibilidade.



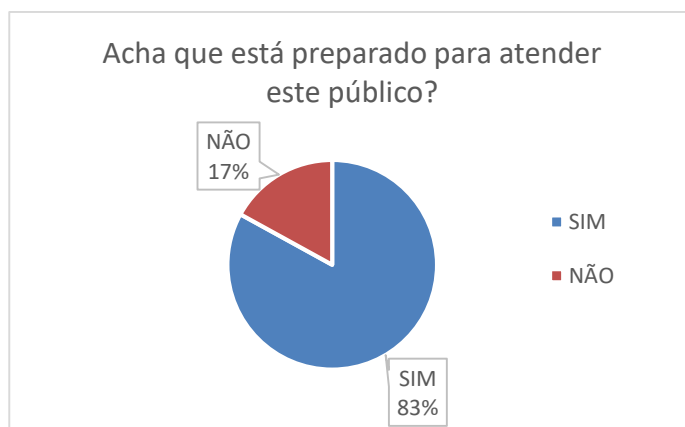
De acordo com o gráfico 2 percebeu-se que metade dos gestores conhecem muito sobre o tema abordado neste estudo e a outra metade conhece pouco. A acessibilidade atualmente está em relevância, no Brasil, em 2016, se realizou as paraolimpíadas e isto fez com que muitos meios de hospedagem se adaptassem para receber o público com deficiência. A exploração deste tema fez com que as pessoas começassem a olhar para o diferente sem preconceito e discriminação.

Gráfico 3. Trata do curso relacionado a acessibilidade.



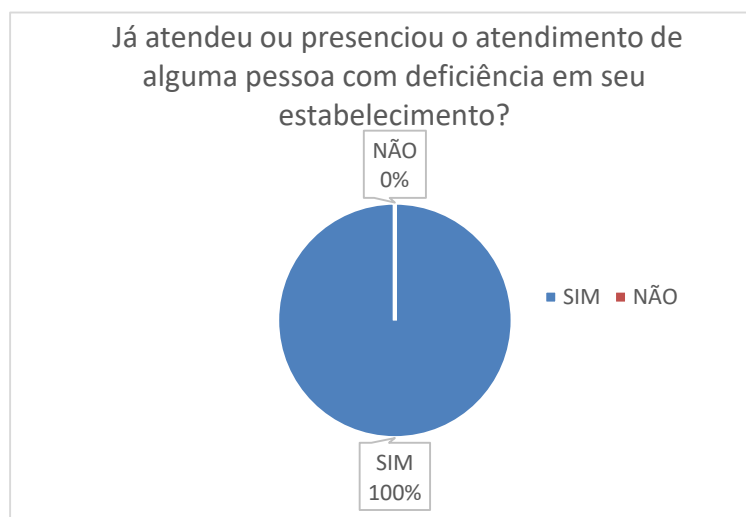
A qualificação faz com que o cidadão aprimore suas habilidades para executar suas funções com qualidade e segurança. Através disto, o profissional pode conquistar destaques e oportunidades na carreira trabalhista. Analisando o gráfico 3 verificou-se que 83% nunca participaram de cursos na área de acessibilidade e isto pode fazer com que o estabelecimento deixe a desejar na assistência da pessoa com deficiência.

Gráfico 4. Refere-se a preparação dos gestores para atender à pessoa com a deficiência.



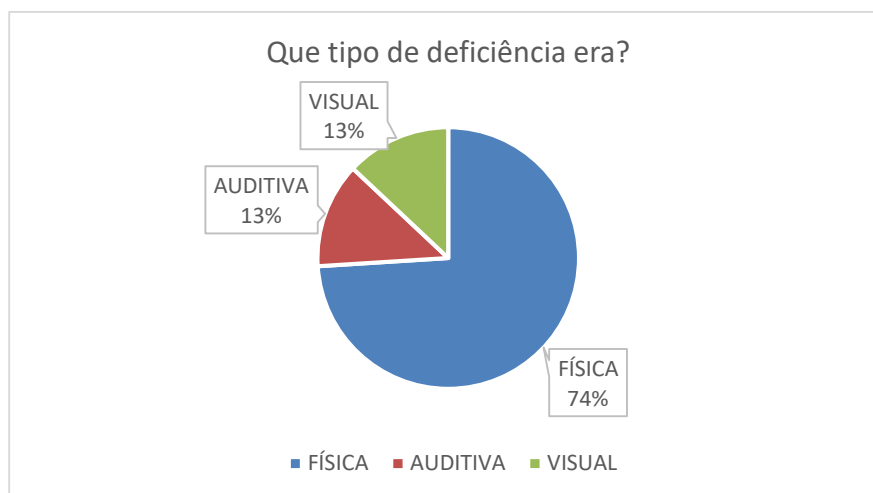
Conforme o gráfico 4, os entrevistados em sua maioria, mesmo que não tenham curso na área da acessibilidade, sente-se preparados para atender o hóspede com deficiência.

Gráfico 5. Informa se o gestor já atendeu ou presenciou o atendimento de uma pessoa com deficiência.



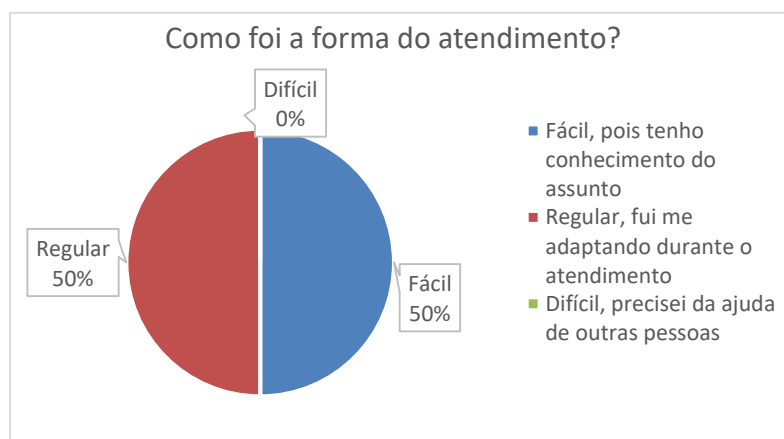
Os gestores entrevistados, de acordo com o gráfico 5, já atenderam e/ou presenciaram um atendimento de uma pessoa com deficiência. Durante a entrevista notou-se que a maioria sente segurança no atendimento à pessoa com deficiência, mesmo sem possuir cursos ou treinamentos na área.

Gráfico 6. Informa o tipo de deficiência na qual foi atendida.



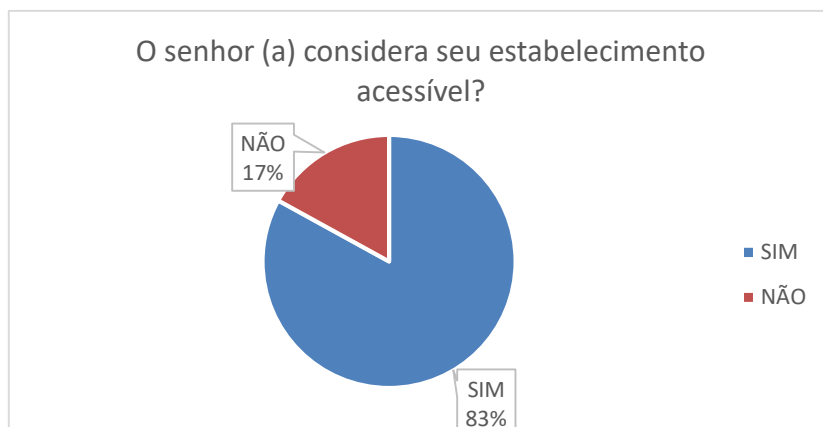
De acordo com a análise do gráfico 6, verificou-se que o maior número de atendimento é de pessoas com deficiência física. Os entrevistados justificam que as pessoas com deficiência auditiva e visual geralmente estão acompanhadas e isto faz com que o atendimento seja diretamente com o acompanhante.

Gráfico 7. Refere-se sobre o grau de dificuldade no atendimento à pessoa com deficiência.



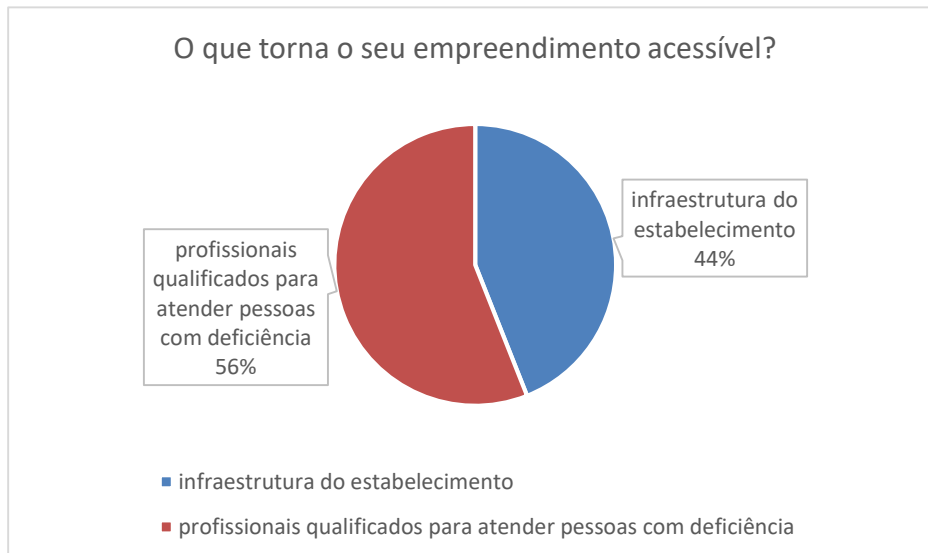
Analisando o gráfico 7, 50% dos gestores menciona que a forma de atendimento à pessoa com deficiência não foi difícil, pois além do conhecimento que possui sobre o assunto foram se adaptando conforme o momento. No entanto, os outros 50% achou a forma do atendimento regular, pois, segundo os gestores, às vezes a pessoa com deficiência necessita de um atendimento especializado.

Gráfico 8. Aborda sobre a acessibilidade no estabelecimento conforme visão do gestor



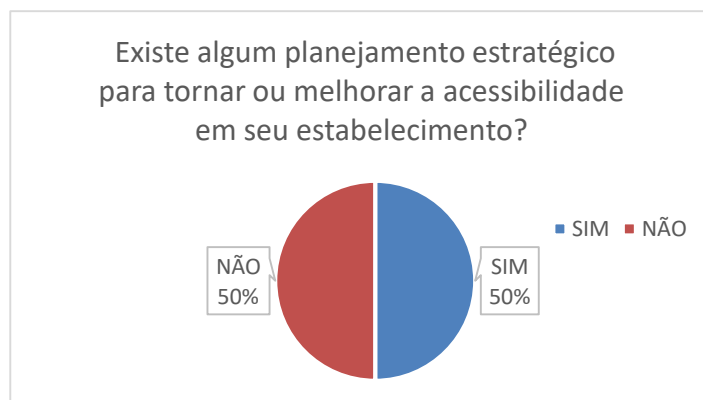
Segundo o gráfico 8, a maior parte dos gestores considera seus estabelecimentos acessíveis, seja pela infraestrutura ou qualidade nos serviços oferecidos.

Gráfico 9. Refere-se, no entendimento do gestor, sobre o que torna o hotel acessível.



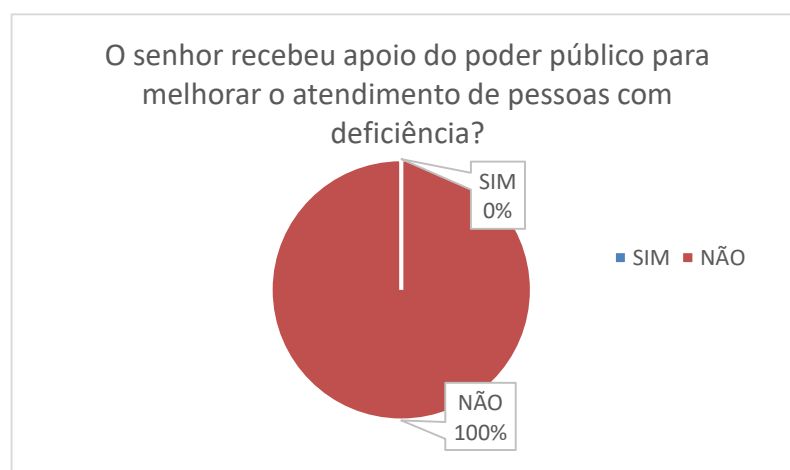
Para a maioria dos gestores, de acordo com o gráfico 9, os seus estabelecimentos hoteleiros são considerados acessíveis, primeiramente, devido aos profissionais qualificados e depois a infraestrutura que o hotel comporta para receber pessoa com deficiência. No entanto, para que o hotel seja acessível é importante que tanto a estrutura e os profissionais estejam em harmonia.

Gráfico 10. Informa sobre o planejamento estratégico sobre acessibilidade no hotel.

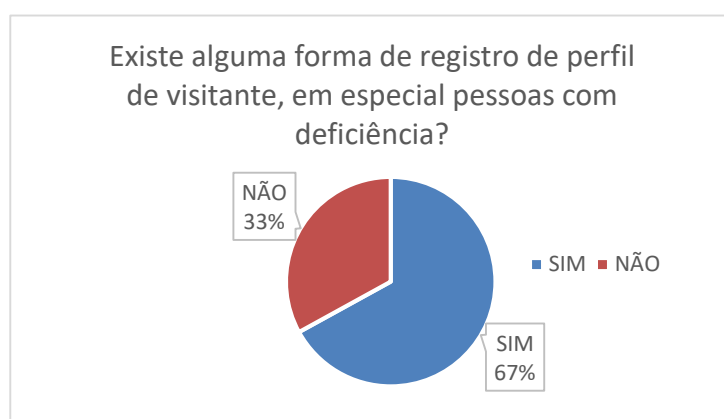


Conforme o gráfico 10, pode-se afirmar que 50% dos hotéis analisados possuem planejamento estratégico para tornar ou melhorar o estabelecimento mais acessível. Durante a entrevista com um dos gestores do hotel, o mesmo afirmou que seu estabelecimento atualmente passou por reformas deixando-o mais acessível conforme a lei que está em vigor nº 13.146.

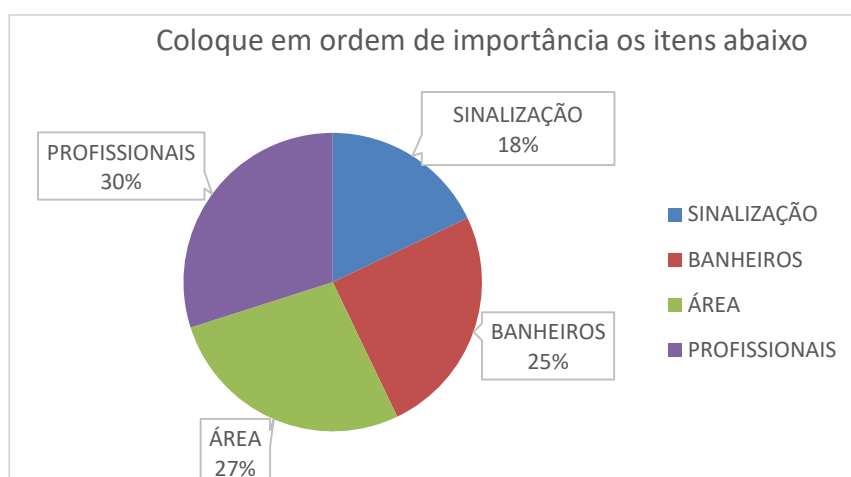
Gráfico 11.



Segundo a análise do gráfico 11, os gestores afirmaram que não recebem apoio do poder público para melhorar o atendimento da pessoa com deficiência. Todos os planejamento de melhoria são realizados pela própria empresa.

Gráfico 12.

De acordo com os gestores, os registros dos hóspedes são feitos através da Ficha Nacional de Registro de Hóspede - FNRH, porém não há um espaço para indicar se a pessoa possui alguma deficiência. No entanto, esta informação só é possível no momento da reserva.

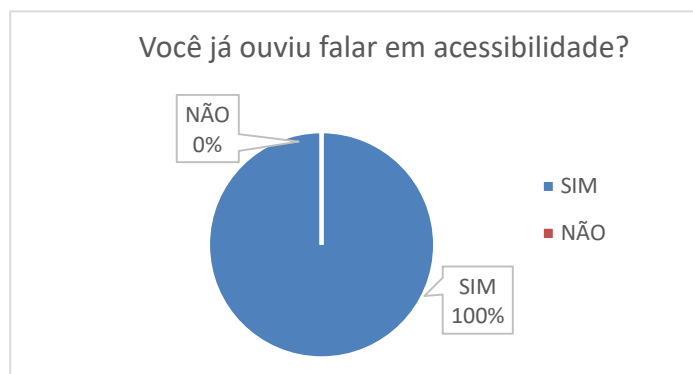
Gráfico 13.

Na análise do gráfico 13, de acordo com os gestores, para que um hotel seja acessível é necessário ter primeiro profissionais qualificados, depois área de acesso e deslocamento interno, seguido de banheiros acessíveis e por último sinalização adequada.

4.5.2 Entrevista com os funcionários

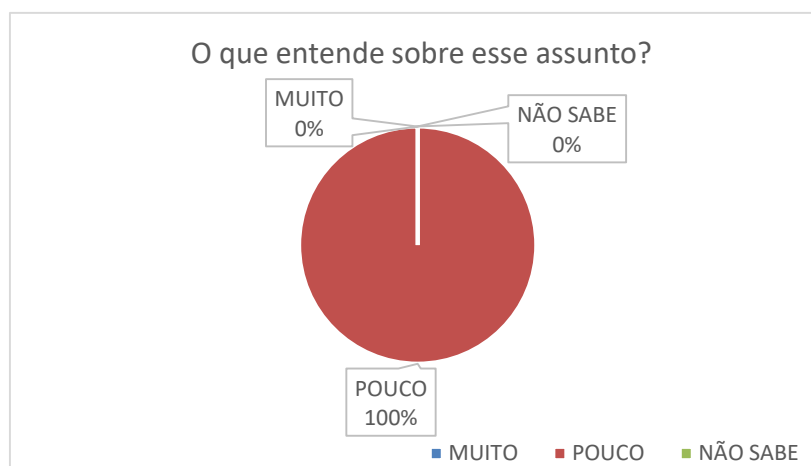
Participaram da entrevista 06 funcionários de cada hotel selecionado para a aplicação da pesquisa. As entrevistas eram compostas de 10 perguntas fechadas e estruturadas, seguiram a mesma metodologia utilizada com os gestores.

Gráfico 14. Aborda sobre acessibilidade.



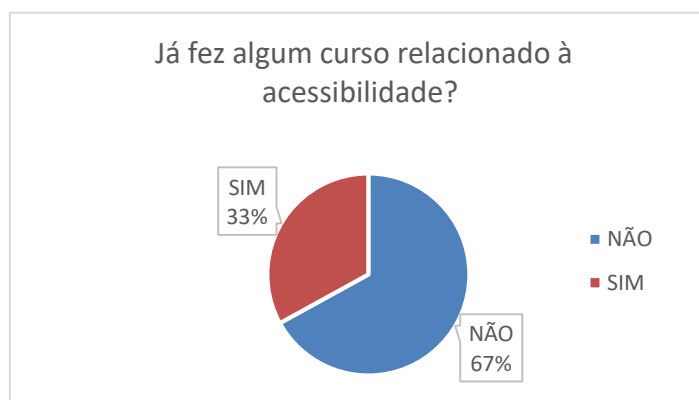
No gráfico 14, observou-se que os funcionários entrevistados já ouviram falar sobre o tema acessibilidade. Isto se torna positivo para o estabelecimento pois o funcionário não é leigo no assunto.

Gráfico 15. Refere-se ao entendimento dos funcionários sobre acessibilidade.



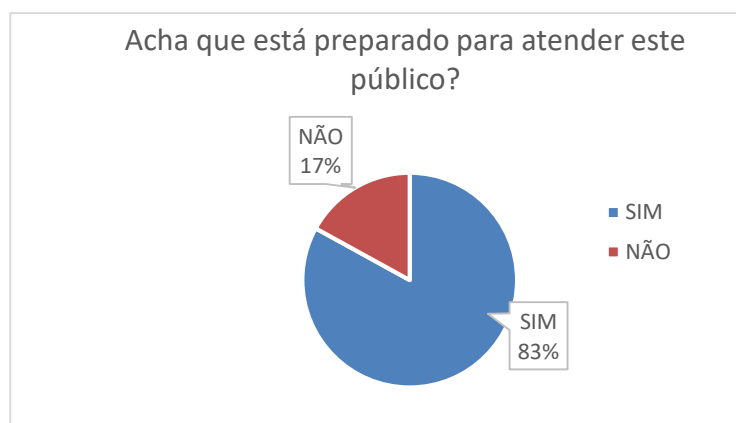
No gráfico 15, observou-se que mesmo os funcionários já ter ouvido falar em acessibilidade, sabem pouco sobre este assunto. É importante ressaltar que o funcionário do hotel, na maioria das vezes, tem contato direto com o hóspede, seja ele com deficiência ou não, portanto se tornar necessário que este funcionário conheça sobre o tema abordado neste estudo.

Gráfico 16. Refere-se sobre curso relacionado à acessibilidade.



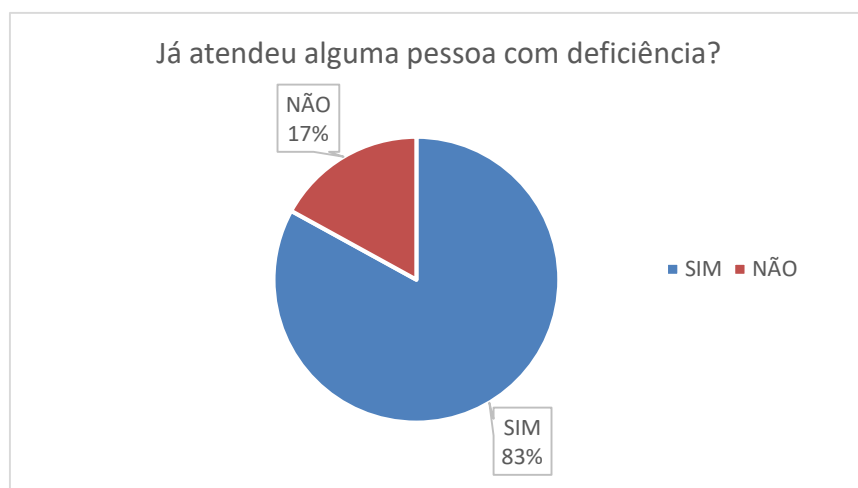
De acordo com o gráfico 16, a maioria dos funcionários não fizeram nenhum curso relacionado a acessibilidade. É importante que os profissionais do hotel que trabalha diretamente com atendimento tenha conhecimento sobre o tema, seja através de leituras ou cursos relacionados ao assunto, pois tratam diretamente com o hóspede, neste sentido se torna necessário um entendimento mais aprofundado e esclarecedor sobre a acessibilidade.

Gráfico17. Refere-se a preparação dos funcionários para atender à pessoa com a deficiência.



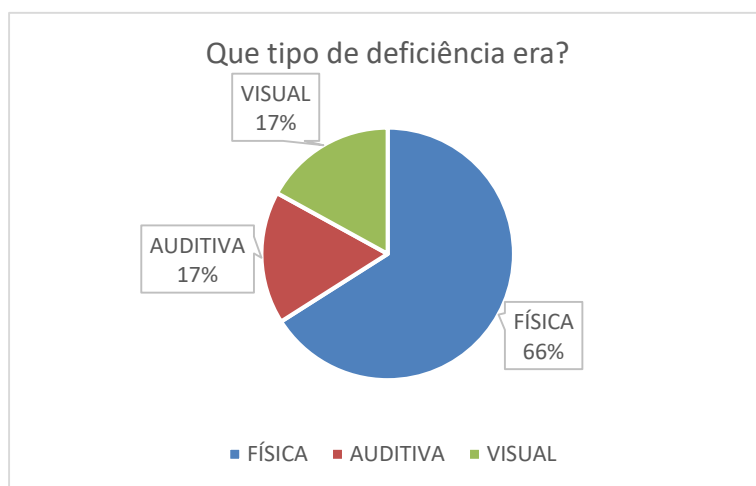
Conforme o gráfico 17, mesmo sem ter cursos na área e pouco conhecimento no assunto, a maior parte dos funcionários se consideram preparados para atender o turista com deficiência.

Gráfico 18. Informa sobre o atendimento à pessoa com deficiência.



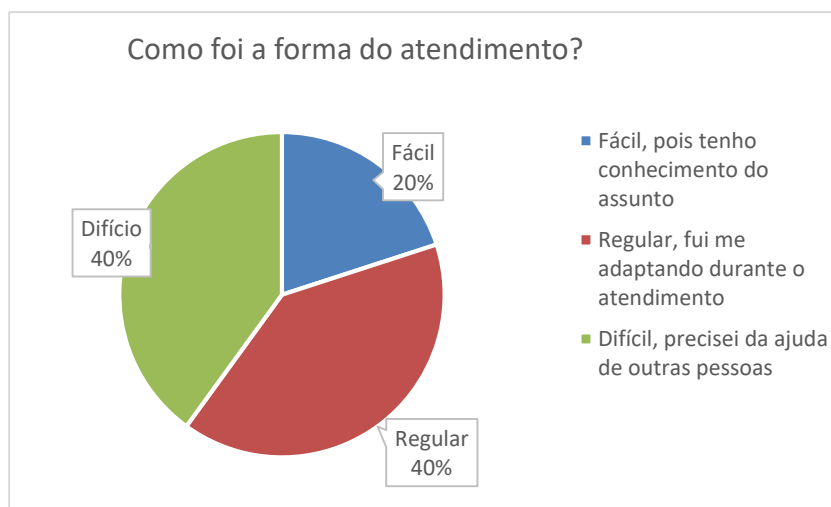
Segundo o gráfico 18, a maioria dos funcionários já atendeu pessoas com deficiência. Notou-se que mesmo sem experiência no atendimento a este público, os funcionários precisam atender a pessoa com deficiência quando necessário.

Gráfico 19. Refere-se ao tipo de deficiência na qual foi atendida.



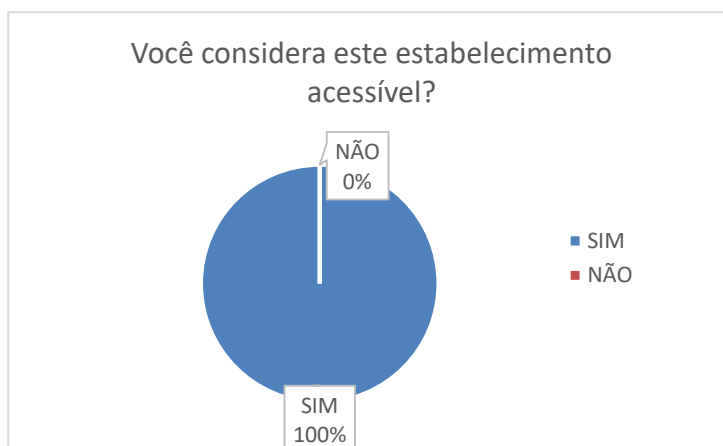
Observou-se, no gráfico 19, que o maior número do atendimento é de pessoas com deficiência física.

Gráfico 20. Informa como foi a forma de atendimento.



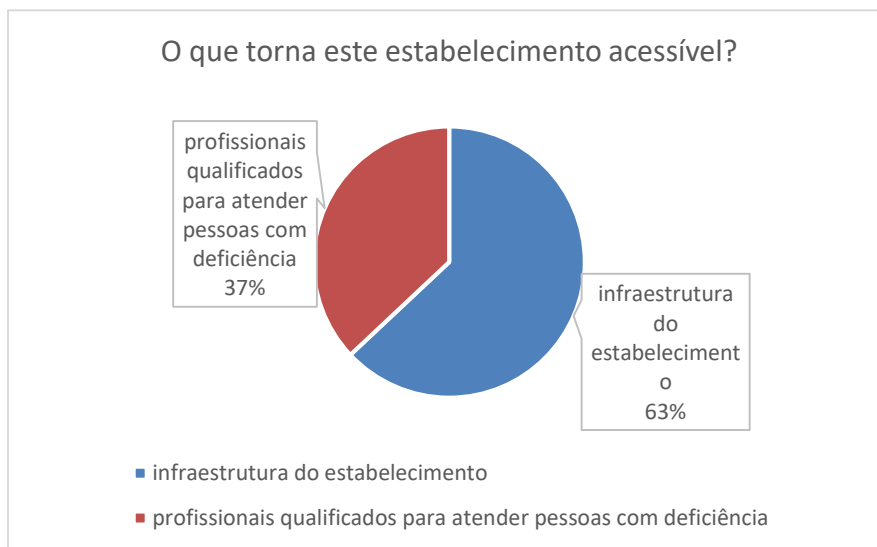
Analisando o gráfico 20, verificou-se que a forma de atendimento à pessoa com deficiência varia entre regular e difícil. Para os funcionários entrevistados não é muito fácil atender este público pois não tem muito conhecimento no assunto e não sabe como tratar essas pessoas conforme suas necessidades.

Gráfico 21. Refere-se sobre a acessibilidade do hotel na visão dos funcionários.



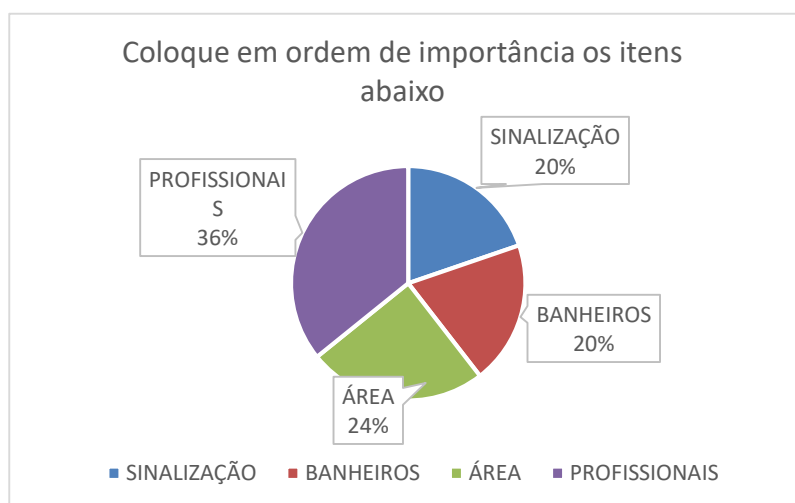
Igualmente aos gestores, de acordo com o gráfico 21, os funcionários consideram o estabelecimento hoteleiro, no qual trabalham, acessíveis.

Gráfico 22. Refere-se, no entendimento do funcionário, sobre o que torna o hotel acessível.



De acordo com o gráfico 22, a maior parte dos funcionários acredita que o estabelecimento hoteleiro é acessível devido a infraestrutura que dispõe para atender hóspede com deficiência. Observa-se que para os gestores (gráfico 9), profissionais qualificados é que torna o hotel acessível. Portanto, como já mencionado, é preciso a junção desses dois elementos para que o meio de hospedagem venha ser considerado acessível.

Gráfico 23. Refere-se sobre a ordem de importância dos itens profissionais, banheiro, sinalização e área de livre circulação.



De acordo com o gráfico 23, segundo os funcionários entrevistados para que um estabelecimento seja considerado acessível é necessário ter, em ordem, 1) profissionais qualificados, 2) área de acesso e deslocamento interno, 3) sinalização e 4) banheiros acessíveis.

4.5.3 Análise geral dos gráficos – entrevista com gestores e funcionários

De acordo com a análise dos gráficos referentes as entrevistas com os gestores e funcionários dos hotéis analisados, pode-se afirmar que gestores e funcionários dos equipamentos de meios de hospedagem analisados nesta pesquisa tem conhecimento sobre o tema acessibilidade, mesmo não tendo cursos relacionados ao assunto. No entanto, a maioria dos entrevistados acreditam que estão preparados para atender o público com deficiência.

Os entrevistados afirmam que já atenderam pessoas com deficiência tanto física, auditiva e visual e que não tiveram muitas dificuldades, pois muitos alegam que este público já vem acompanhado e quando necessário pedem auxílio aos demais funcionários do local.

A maioria dos entrevistados considera que o hotel onde trabalha é acessível, devido a infraestrutura e profissionais qualificados, mesmo que estes não tenham cursos relacionados a acessibilidade. No entanto apenas 50% dos hotéis analisados possuem planejamento estratégico para tornar ou melhorar a acessibilidade do local.

Sabe-se que para o turismo acontecer de forma ordenada é necessário a interação entre público e privado, mas nem sempre isto é possível. Os entrevistados, em unanimidade, afirmaram que não recebem apoio do poder público para melhorar o atendimento à pessoa com deficiência.

Para registrar as informações dos clientes que estão hospedados, os hotéis, em sua maioria, utilizam a Ficha Nacional dos Registros de Hóspedes – FNRH, no entanto nesta ficha não há como saber se o hóspede possui alguma deficiência. Segundo os entrevistados, somente no momento da reserva da Unidade Habitacional – UH é possível saber esta informação, pois os mesmos sempre reservam o quarto destinado a este público.

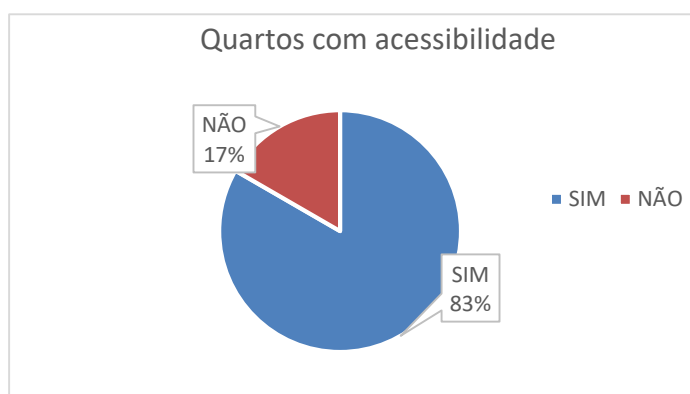
De acordo com os gestores entrevistados o estabelecimento para ser acessível é necessário ter: 1) profissionais qualificados, 2) área de acesso e deslocamento interno, 3) banheiros acessíveis e 4) sinalização adequada.

E para os funcionários o estabelecimento para ser considerado acessível deve conter: 1) profissionais qualificados, 2) área de acesso e deslocamento interno, 3) e 4) sinalização adequada e banheiros acessíveis.

4.6 Análise da infraestrutura dos hotéis

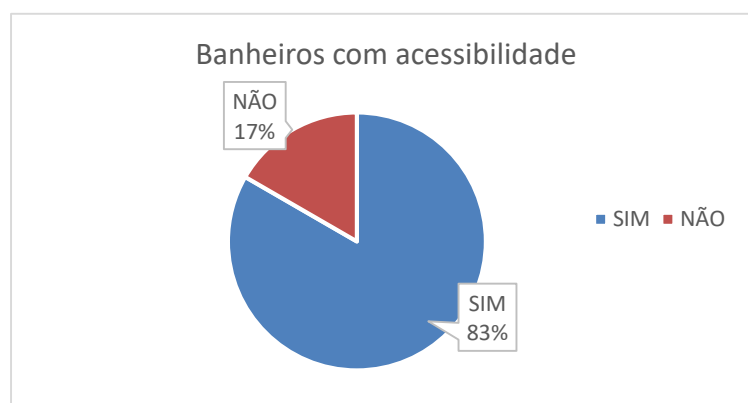
Foram analisados 06 hotéis através de visitas *in loco* para verificação da infraestrutura. Para esta análise foi utilizado uma matriz com base na NBR 9050/2015.

Gráfico 24. Refere-se aos quartos com acessibilidade.



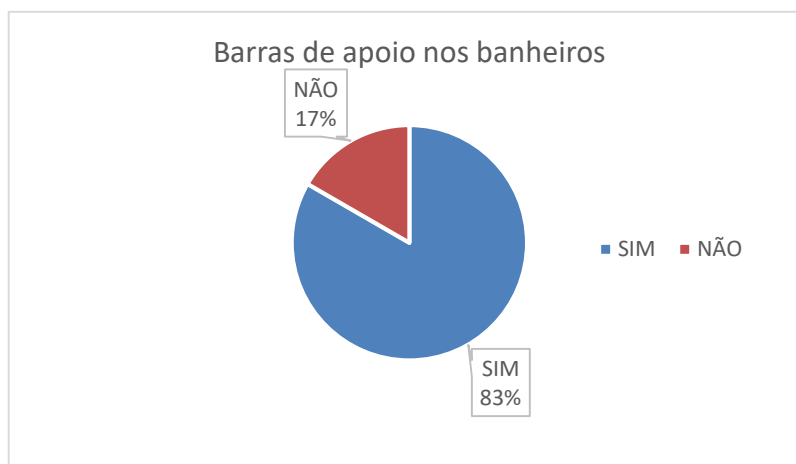
Em conformidade com o gráfico 24, observou-se que a maioria dos hotéis analisado possuem quartos para hóspedes com deficiência. Segundo a Lei 13.146/2015 os meios de hospedagem já existentes deverão disponibilizar, pelo menos, 10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível (BRASIL, 2015).

Gráfico 25. Aborda sobre os Banheiros com acessibilidade



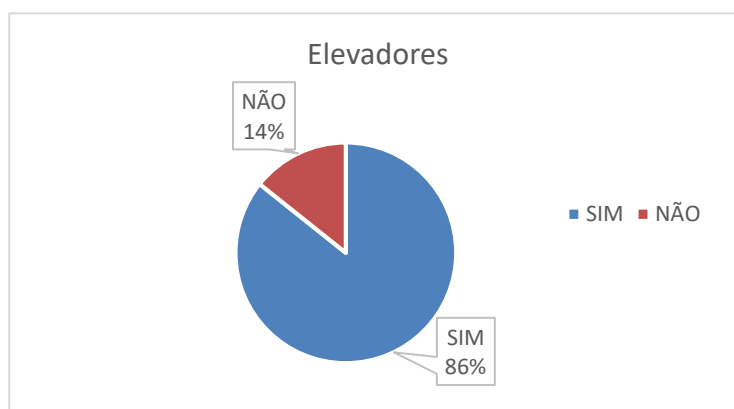
Segundo o gráfico 25, o maior número de hotéis possui banheiros acessíveis. Observou-se que os banheiros são localizados nos quartos PNE e em alguns hotéis também estão localizados na recepção.

Gráfico 26. Informa sobre as barras de apoio nos banheiros.



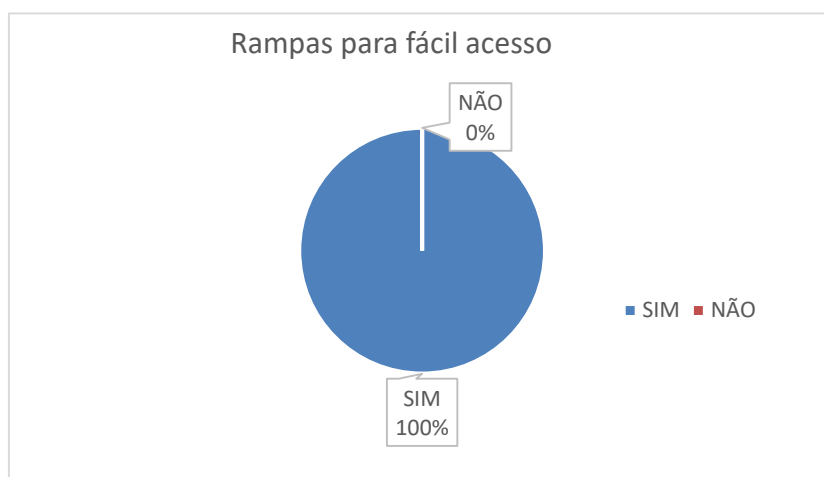
Todos os banheiros acessíveis dos equipamentos hoteleiros analisados possui barras de apoio, conforme gráfico 26. Segundo a NBR 9050 (2015) todas as barras de apoio utilizadas em sanitários e vestiários devem resistir a um esforço mínimo de 150 kg no sentido de utilização da barra, sem apresentar deformações permanentes ou fissuras. Percebeu-se que todas as barras de apoio existentes nos banheiros analisados estão em conformidade a NBR 9050:2015.

Gráfico 27. Refere-se aos elevadores nos hotéis.



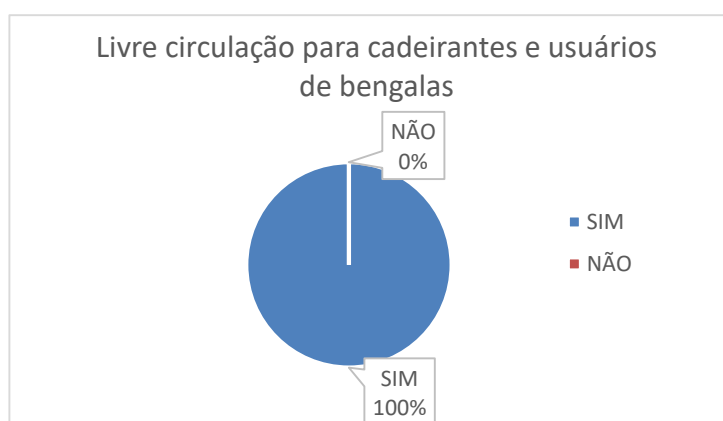
De acordo com o gráfico 27, a maioria dos hotéis analisados possuem elevadores que possibilitam a locomoção do hóspede com deficiência.

Gráfico 28. Refere-se as rampas nos hotéis.



O gráfico 28 mostra que todos os meios de hospedagem que foram analisados possuem rampas de acesso. Porém, alguns hotéis, utilizam a rampa no intuito de facilitar o transporte de bagagens.

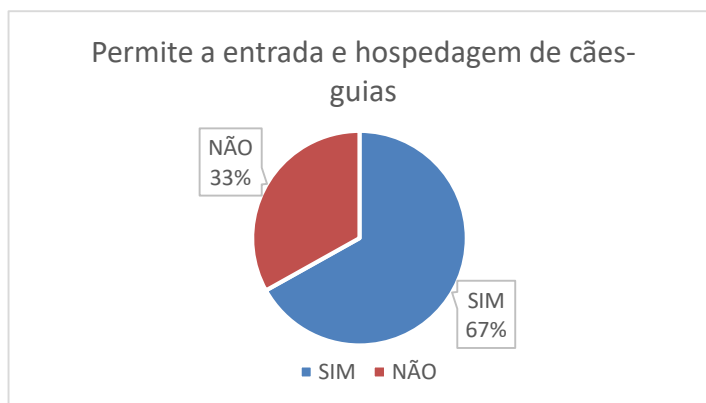
Gráfico 29. Informa sobre área para circulação de cadeirantes e usuários de bengalas.



Segundo o gráfico 29, os equipamentos hoteleiros possuem livre circulação para cadeirantes e usuários de bengalas. Observou-se que mesmo as hotéis tendo essa área de livre circulação, em nenhuma delas foi encontrado

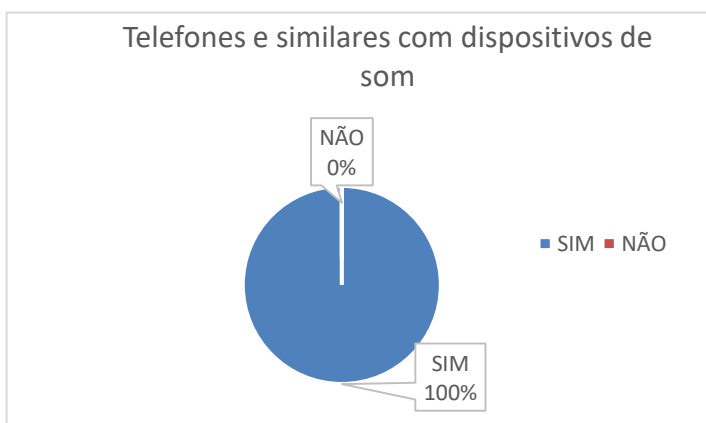
desenho universal, ou seja, símbolos internacional de acesso, piso tátil, sinalizações sonoras e de iluminação.

Gráfico 30. Refere-se aos cães guias nos hotéis.



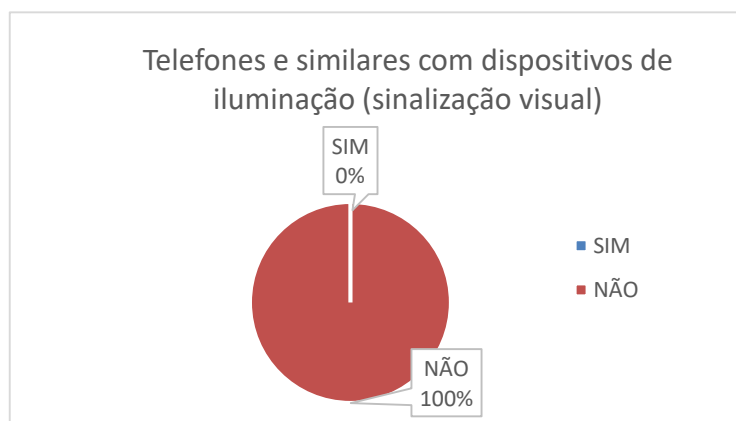
Como mostra o gráfico 30, a maior parte dos hotéis analisados permite a entrada e hospedagem do cão-guia. Em 2006 foi aprovado o Decreto nº 5.904 que regulamenta a Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências. Ainda em conformidade com a lei, no Art. 1º, a pessoa com deficiência visual usuária de cão-guia tem o direito de ingressar e permanecer com o animal em todos os locais públicos ou privados de uso coletivo (BRASIL, 2005). Porém, na lei não fica explícito que o meio de hospedagens não podem rejeitar o cão-guia e que devem ter espaço para abrigar o animal.

Gráfico 31. Informa sobre a utilização de telefones e similares com dispositivos de som.



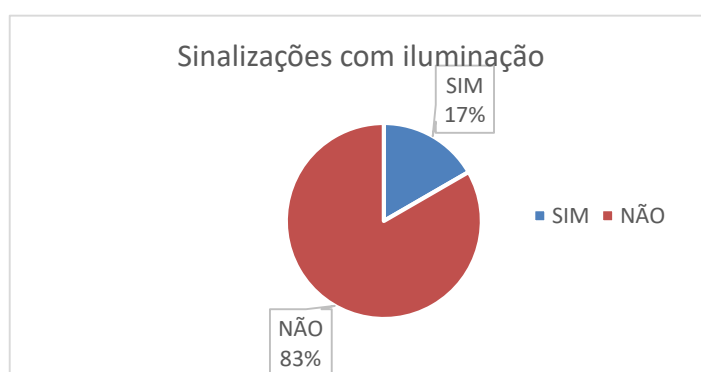
Notou-se que todos os hotéis analisados, dispõe de telefones e similares com dispositivos de som, conforme gráfico 31.

Gráfico 32. Informa sobre a utilização de telefones e similares com dispositivos de iluminação.



O gráfico 32 indica que nenhum dos hotéis analisados dispõe de telefones e similares com dispositivos de iluminação (sinalização visual). Segundo a NBR 9050 (2015) Nos quartos, banheiros e sanitários de locais de hospedagem, de instituições de idosos e de hospitais, devem ser instalados telefones e alarmes de emergência visuais, sonoros e/ou vibratórios.

Gráfico 33. Refere-se a sinalização com iluminação.



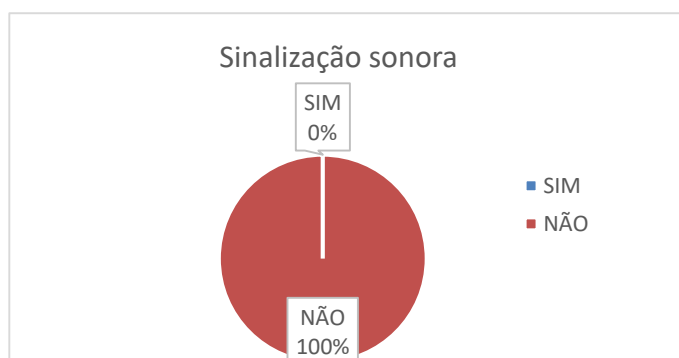
De acordo com o gráfico 33, a maior parte dos hotéis entrevistados não possui sinalização com iluminação. Observou-se que apenas um (01) hotel conta com este tipo de sinalização nos corredores de acesso às Uhs.

Gráfico 34. Informa sobre sinalização tátil e com sistema Braille.



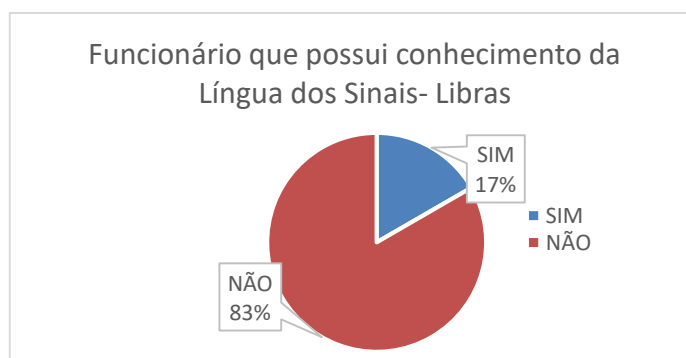
O gráfico 34 demonstra a inexistência do uso de sinalização tátil e com sistema braile nos equipamentos de meios de hospedagem analisados.

Gráfico 35. Informa sobre a sinalização sonora nos hotéis.



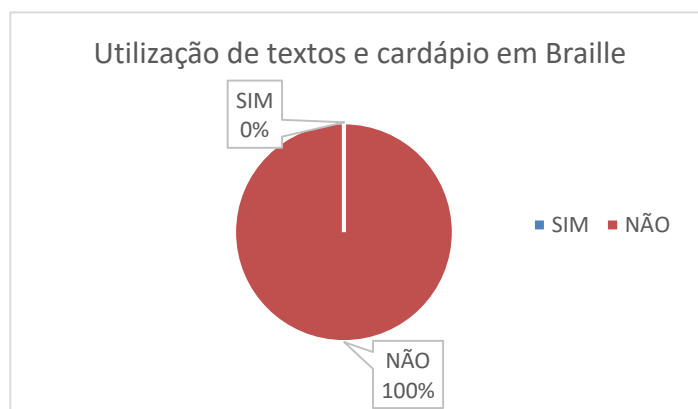
Igualmente a sinalização tátil e com sistema braile, os hotéis analisados não disponibilizam de sinalização sonora conforme mostra o gráfico 35.

Gráfico 36. Refere-se a Língua dos Sinais – Libras.



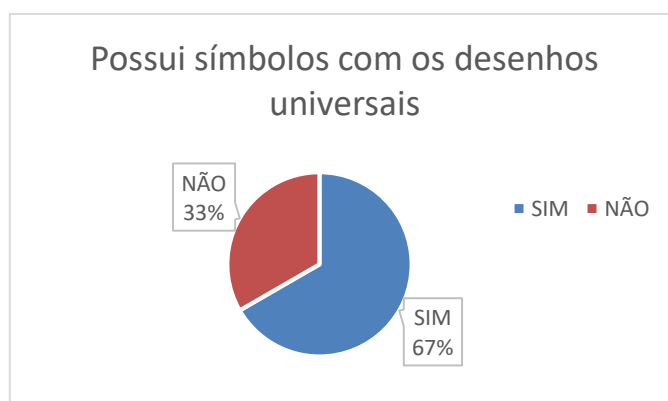
Como demonstra o gráfico 36, pode-se afirmar que a maior parte dos hotéis analisados não dispõe de funcionários que tenha conhecimento da Língua dos Sinais – Libras.

Gráfico 37. Refere-se sobre a utilização de textos em Braille.



Segundo o gráfico 37, os equipamentos hoteleiros averiguados não utilizam textos e cardápio em braile.

Gráfico 38.



Conforme o gráfico 38, uma porcentagem maior dos hotéis analisados possuem desenho universal em suas instalações. Porém, o que foi observado é que o símbolo mais utilizado é voltado para o deficiente físico, mais especificadamente para cadeirante.

4.7 Análise geral dos gráficos – Infraestrutura

O turista quando escolhe um meio de hospedagem não sabe o que lhe espera, causando nele expectativas, principalmente à pessoa com deficiência, pois nem sempre esses estabelecimentos estão aptos para recebê-los.

Conforme a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência nº 13.146/2015, Art. 45 afirma que os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor. No mesmo artigo, § 1º determina que os estabelecimentos já existentes deverão disponibilizar, pelo menos, 10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível. E no § 2º Os dormitórios mencionados no § 1º deste artigo deverão ser localizados em rotas acessíveis (BRASIL, 2015).

Muitos equipamentos hoteleiros já vem se adaptando para atender à pessoa com deficiência conforme legislação em vigor, porém muitos hotéis desconhecem as normas brasileiras principalmente aqueles que já tem mais de 10 anos de funcionalidade.

Durante a pesquisa pôde-se observar que a maioria dos hotéis selecionados para a visita *in loco* são considerados acessíveis, porém a infraestrutura é mais voltada para atender à pessoa com deficiência física, desejando a desejar o atendimento dos demais.

De todos os hotéis visitados apenas um (01) não é adaptado para receber este tipo de turista, pois a única acessibilidade que o hotel possui é apenas uma rampa na entrada e, segundo o gestor, é para facilitar o transporte de bagagens. No entanto, o mesmo afirmou que já recebeu pessoa com deficiência física.

A maioria dos hotéis analisados possuem quartos com acessibilidade, espaços nas Uhs e áreas para livre circulação de cadeirantes e usuários de bengalas, banheiros acessíveis com barras de apoio, elevadores, rampas para fácil acesso e desenho universal, o mais usado é o símbolo para cadeirante.

Observou-se que mesmo com toda essa infraestrutura citada, os hotéis precisam se adaptar para receber pessoas com as demais deficiências

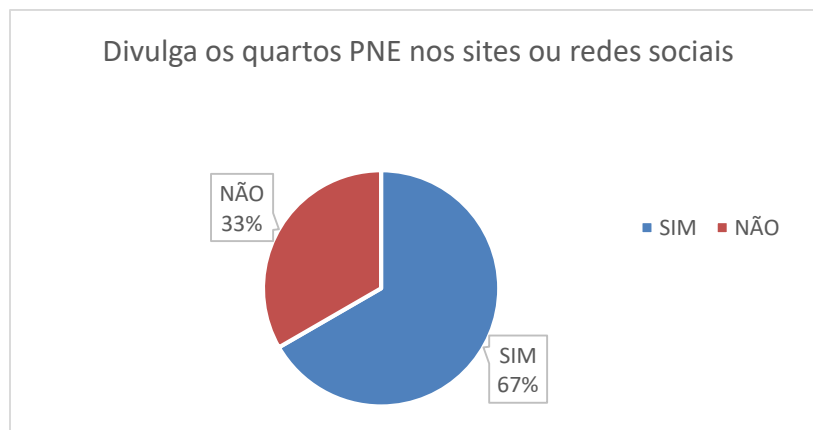
(visual e auditiva), pois, como já foi citado, a infraestrutura é mais voltada para pessoas com deficiência física.

Não foi encontrado nos estabelecimentos acessibilidade suficiente para atender as necessidades mínimas das pessoas com deficiência auditiva e visual. Para o hóspede com deficiência auditiva falta telefones e sinalização com iluminação e símbolos usando Libras, além da ausência de funcionários que possuem conhecimento básico da Língua Brasileira dos Sinais – Libras.

E para o hóspede com deficiência visual, observou-se que nem todos os hotéis analisados permitem a entrada de cães guias, não possuem sinalizações auditiva nem utiliza textos em braile nos cardápios e em outras informações necessárias.

Durante as pesquisas percebeu-se que uma parte considerável de equipamentos hoteleiros não divulgam em seus sites os quartos disponíveis para os hóspedes com deficiência, conhecidos como quartos PNE, ver gráfico 39 abaixo:

Gráfico 39. Refere-se sobre a divulgação dos quartos PNE.

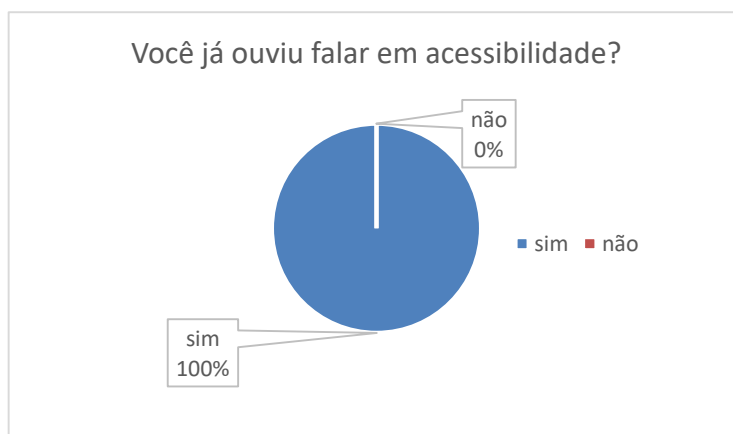


4.8 Questionário - pessoa com deficiência

Participaram dessa etapa da pesquisa três pessoas com deficiência, sendo uma deficiência física, uma com deficiência auditiva e uma com deficiência visual. A escolha destas pessoas se deu através de serem conhecidas pelo investigador. Foram utilizados questionários compostos de 13 perguntas fechadas e estruturadas.

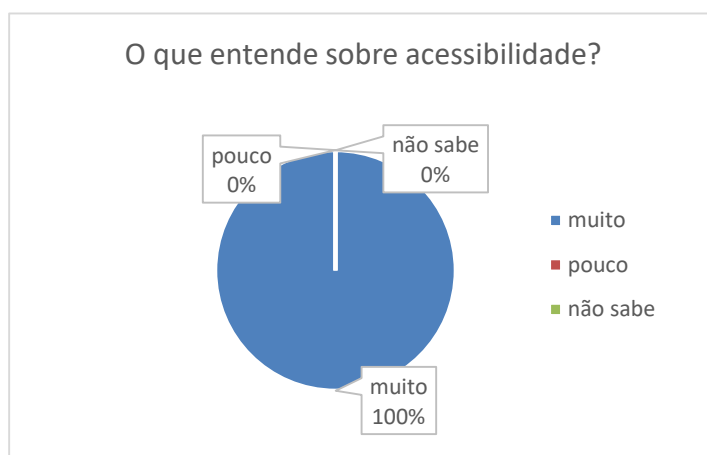
Os questionários foram respondidos via e-mail e foram utilizados gráficos para amostra dos resultados.

Gráfico 40. Refere-se sobre acessibilidade.



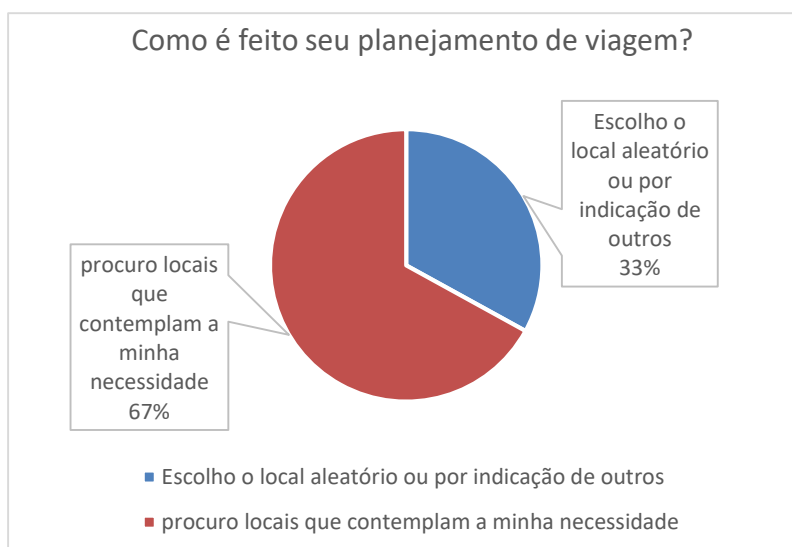
Percebe-se, de acordo com o gráfico 40, que os entrevistados já ouviram falar em acessibilidade, pois é um tema no qual convivem diariamente.

Gráfico 41. Aborda o entendimento sobre acessibilidade.



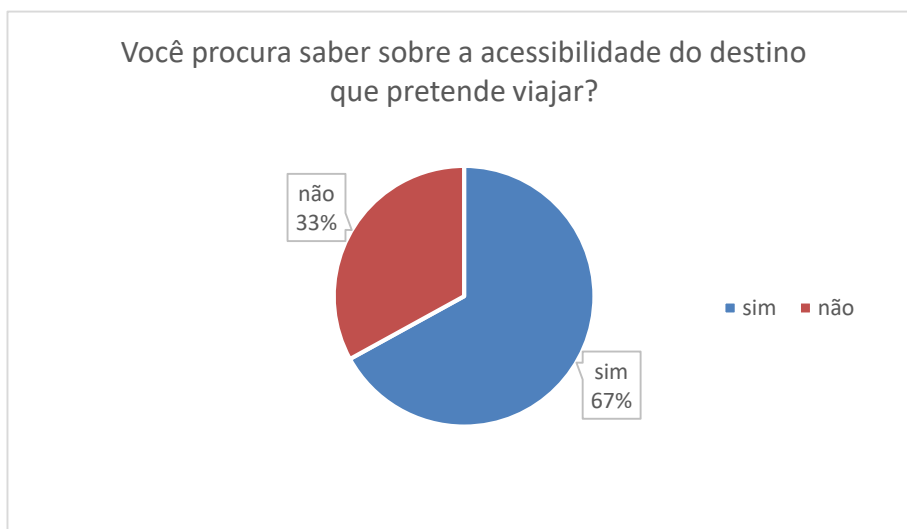
Acessibilidade é um tema que a pessoa com deficiência convive no seu dia a dia, portanto percebe-se, de acordo com o gráfico 41, que todos os participantes da pesquisa sabem muito sobre o assunto deste estudo.

Gráfico 42. Informa sobre o planejamento de viagem.

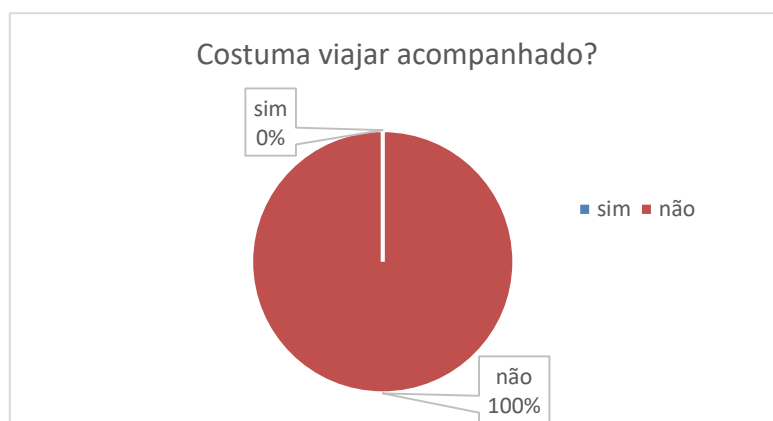


A maioria das pessoas com deficiência, conforme o gráfico 42, procura locais que contemplam suas necessidades. É importante este dado para que os destinos se adeque para receber este público.

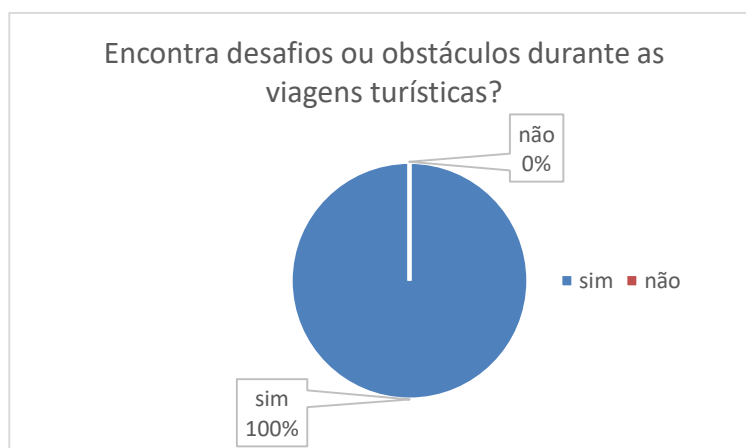
Gráfico 43. Refere-se sobre a acessibilidade do destino que pretende viajar.



Conforme o gráfico 43, mostra que a maior parte dos participantes procuram saber sobre a questão da acessibilidade do destino ao qual pretendem viajar.

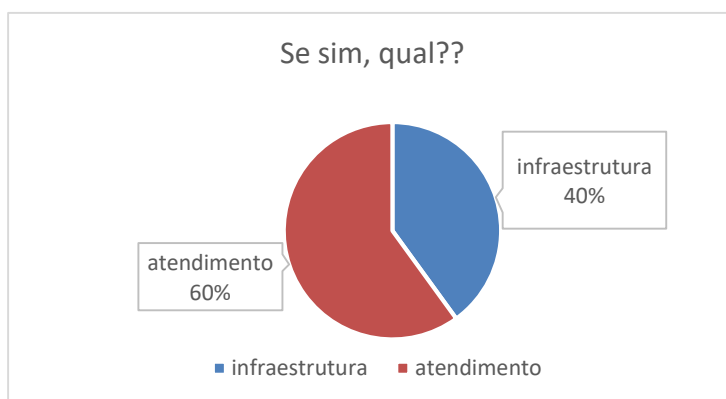
Gráfico 44. Refere-se as viagens

Pode-se perceber, nas entrevistas realizadas com gestores e funcionários dos hotéis, afirmaram que geralmente o hóspede com deficiência encontram-se acompanhados. Porém, de acordo com o gráfico 44, esta afirmação foi contrariada, pois segundo às pessoas com deficiência que participaram da pesquisa, eles não costumam viajar com acompanhantes.

Gráfico 45. Aborda sobre desafios e obstáculos enfrentados nas viagens turísticas.

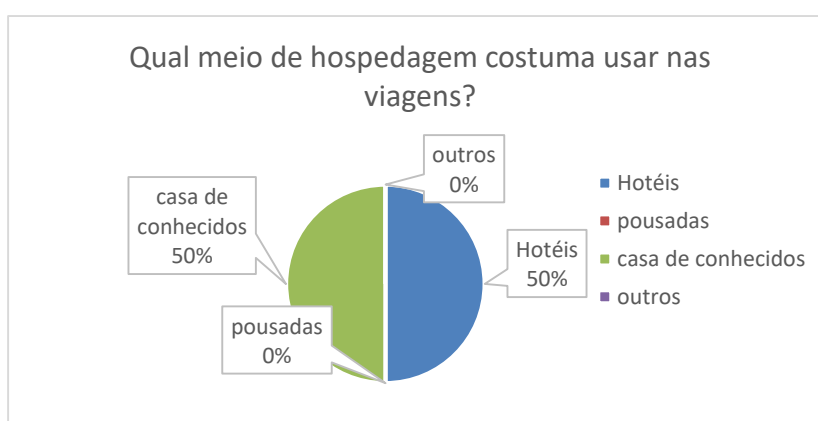
Todos os participantes do questionário afirmaram que sempre encontra desafios ou obstáculos em suas viagens turísticas, conforme gráfico 45.

Gráfico 46. Aborda qual obstáculo mais enfrentado nas viagens turísticas.



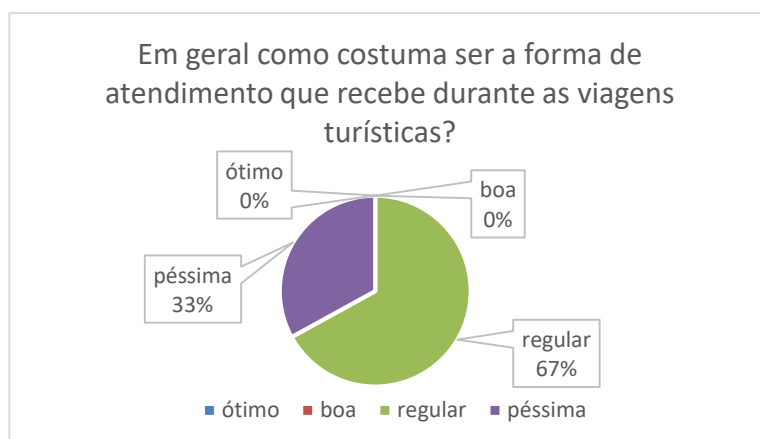
Em conformidade com gráfico 46, notou-se que o desafio ou obstáculo mais encontrado pela pessoa com deficiência é o atendimento, mas isso não garante que a infraestrutura dos hotéis também não seja um obstáculo para as pessoas com deficiência.

Gráfico 47. Aborda sobre os meios de hospedagem que a pessoa com deficiência costuma utilizar.



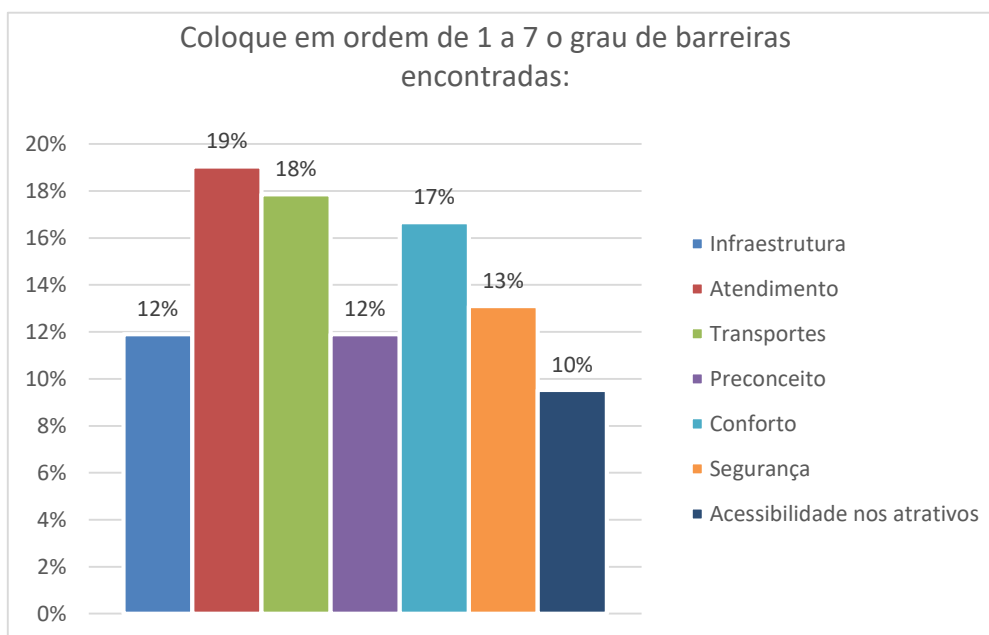
No gráfico 47, percebeu-se que os participantes do questionário utilizam com mais frequência hotéis e casa de conhecidos.

Gráfico 48. Aborda sobre o atendimento durante as viagens turísticas.



De acordo com o gráfico 48, o atendimento à pessoa com deficiência varia de regular a péssimo.

Gráfico 49. Ordem do grau de barreiras enfrentados pela pessoa com deficiência.



De acordo com o gráfico 49, é perceptivo que o atendimento à pessoa com deficiência é um dos principais obstáculos encontrados por este público.

4.9 Análise geral dos gráficos - questionário pessoa com deficiência

A Lei nº 13.146/2015, Art. 2º Considera a pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015).

De acordo com os questionários aplicados à pessoa com deficiência, observou-se que os mesmo tem um conhecimento abrangente sobre acessibilidade, pois convivem com este tema diariamente.

A maior parte das pessoas com deficiência que participaram da análise, afirmaram que ao fazer seus planejamentos de viagem procuram locais que contemplam a sua necessidade, além disso, pesquisam sobre a acessibilidade do destino onde pretende viajar. Este dado é importante para que os destinos turísticos comecem a repensar sobre a acessibilidade local e esforçar-se para que este segmento da população possa usufruir do turismo de forma agradável, com conforto e segurança.

Segundo os questionários aplicados, os meios de hospedagem mais utilizado pelas pessoas com deficiência são hotéis e casa de conhecidos, por ser mais fácil encontrar a acessibilidade no local.

Durante as entrevistas realizadas com os funcionários e gestores dos hotéis analisados, os mesmo afirmaram que o hóspede com deficiência, na maioria das vezes, costumam estar acompanhados. No entanto, nos questionários aplicados à pessoa com deficiência, notou-se que essa afirmação nem sempre é verdadeira, pois, em unanimidade, responderam que não costumam viajar com acompanhantes. Seria necessário, para obter dados mais preciso, a ampliação de um maior número de questionários com pessoas com deficiência.

Outro dado bastante fundamental que se observou nos questionários aplicados, é que sempre à pessoa com deficiência depara com desafios e obstáculos durante suas viagens turísticas, e o maior empecilho é o atendimento. Isso é uma situação desanimadora, já que o tema deste estudo

vem sendo discutido há muito tempo. Em geral, o atendimento costuma ser de regular à péssimo (gráfico 48).

Para o público com deficiência que participou da pesquisa o grau de barreiras encontradas durante suas viagens turísticas são (em ordem de dificuldade): 1) Atendimento, 2) transporte, 3) conforto, 4) segurança, 5) infraestrutura, 6) preconceito, 7 acessibilidade (gráfico 49).

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A acessibilidade ainda é um importante tema de discussão no mundo, com a criação de leis e normas que asseguram a inclusão social das pessoas com deficiência na sociedade, nota-se uma preocupação de garantir a participação, com segurança e conforto, desses cidadãos no turismo.

No Brasil, foram criadas leis, decretos, normas, projetos e ações que asseguram os direitos das pessoas com deficiência de usufruir de uma vida plena com igualdade de oportunidades. Porém, ainda existem lacunas na infraestrutura e nos serviços oferecidos para este público.

Durante as entrevistas realizadas com gestores e funcionários percebeu-se que há uma falta de conhecimento mais aprofundado sobre o tema dessa pesquisa. Por mais que tenham profissionais qualificados nos hotéis onde a pesquisa foi aplicada, há a inexistência de pessoas que sejam realmente capacitadas para atender o público com deficiência e este pode ser um dos motivos que o quesito atendimento encontra-se em primeiro lugar nos obstáculos encontrados por estas pessoas, segundo os dados coletados. Um fato importante é que os gestores reconheceram as limitações nos seus estabelecimentos no que se trata a acessibilidade.

Notou-se que a infraestrutura dos hotéis analisados é mais voltada para a pessoa com deficiência física, especificadamente cadeirantes, e mesmo assim muito ainda há para estruturar. Apenas um hotel analisado dispõe de cadeiras de banho para atender ao cadeirante neste momento. Para muitos meios de hospedagem a rampa é apenas para facilitar o transporte de bagagens, isto também foi percebido nos hotéis analisados. A maior parte dos

hotéis não aceitam cães guias em seus cômodos. Nenhum dos equipamentos hoteleiros possuem profissionais fluente em Língua dos Sinais, isto também dificulta o atendimento ao deficiente auditivo.

Outro fato perceptível é a falta de acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva e visual. Os hotéis analisados não possuem sinalizações sonoras, com iluminação, não utilizam textos em braile e com libras, o símbolo internacional de acesso são apenas o que identifica a acessibilidade para cadeirante, os telefones não dispõe de amplificadores e iluminação. Portanto, faltam muitos ajustes na infraestrutura para que estejam de acordo com a ABNT NBR 9050:2015.

Como pontos positivos observado nos hotéis onde aplicou-se a pesquisa são os quartos disponíveis para hóspede com deficiência, banheiros acessíveis com barras de apoio tanto nos quartos e na recepção (em alguns hotéis). Outro aspecto positivo são as áreas de livre circulação para cadeirantes e usuários de bengalas. Porém, em apenas um hotel analisado, dispõe de sinalização de iluminação nos corredores de acesso para os quartos.

Como já foi mencionado nesta pesquisa, o Ministério de Turismo promove muitas ações voltadas para as acessibilidade, porém, a ficha de cadastramento do hóspede utilizada nos meios de hospedagem, a Ficha Nacional de Registro de Hóspede – FNHR, não disponibiliza nenhum campo para indicar se o visitante possui alguma deficiência. Dificultando assim, dados sobre este consumidor, apenas no momento da reserva é possível saber esta informação e mesmo assim esses dados não são arquivados para futuras pesquisas.

Durante a pesquisa ficou nítido que os equipamentos hoteleiros não recebem ajuda do poder público. O que poderia ser feito é a oferta de cursos na área de acessibilidade, ou seja, cursos na área de atendimento a este público, libras, braile, noções da ANBT NBR 9050:2015, e outros. Este cursos poderiam ser realizados através de parcerias Governo e Associações, como por exemplo Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH, que tem representação em Palmas, junto com o Estado oferecer essas capacitações para o trade turístico.

Devido ao tema ser polêmico, sabia-se que alguns hotéis poderiam não aceitar a entrada da pesquisadora no estabelecimento. Houveram hotéis bastante conhecidos relevantes para o trade turístico em Palmas que não permitiram a realização do estudo em seu estabelecimento. Outra dificuldade encontrada foi a não permissão de fotos dos interiores dos estabelecimentos.

Entretanto na maioria dos hotéis escolhidos, os gestores se apresentaram de maneira bastante receptiva e dispostos a ajudar, mesmo sabendo que os empreendimentos ainda não correspondem aos padrões necessários. E um dos pontos interessantes é que os gestores que aceitaram fazer parte da pesquisa entendem do assunto e querem fazer mudanças para atender melhor o público, objeto desses estudo.

Durante os estudos, através de pesquisas bibliográficas, leituras de artigos, tese e dissertações, percebeu-se uma certa discrepância na sociedade em relação à acessibilidade, seja por preconceito ou barreiras que as pessoas com deficiência enfrentam no seu cotidiano, isto faz com que ocorra à exclusão e isolamento daqueles que possuem alguma limitação.

Infelizmente é notável que este público é tolerado pela sociedade ao invés de serem tratados com respeito e igualdade. Pois, para muitos, essas pessoas não se encaixam no padrão que a sociedade impõe. Portanto, ao ver que o outro é diferente devemos respeitá-los e tratá-los com igualdade independente da deficiência que apresenta, pois a mesma não determina os valores, capacidade de adquirir conhecimento e desenvolver habilidades.

Assim, esta pesquisa aliada a outras do mesmo tema, são importantes para a disponibilização de dados recentes a respeito da acessibilidade nos equipamentos hoteleiros de Palmas.

Considerando que o presente estudo limitou-se a trabalhar apenas seis hotéis da região central de Palmas, fica como sugestão a realização de uma futura pesquisa que poderá abranger um maior número de meios de hospedagem, além de realizar também com os atrativos turísticos e equipamentos de Alimentos & Bebidas com foco no atendimento ao turista com deficiência, obtendo assim uma amostra com qualidade, captando as

expectativas e perspectivas deste público em relação aos equipamentos que costumam frequentar.

Esta pesquisa, através dos resultados alcançados, tentará mostrar a sociedade, particularmente gestores dos equipamentos hoteleiros de Palmas, que é possível a realização de um turismo acessível, de forma que a pessoa com deficiência se sinta inserida e respeitada diante da sua limitação, quebrando os preconceitos e tabus existente diante este tema.

9- REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 9050:** Acessibilidade e edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 3. Ed. Rio de Janeiro, RJ: ABNT, 2015. 148 p.

ASSUNÇÃO, Paulo de. **História do Turismo no Brasil entre os séculos XVI e XX:** Viagens, espaços e cultura. Barueri, SP: Manole, 2012.

BOULLÓN, Roberto C. **Planejamento do espaço turística.** 1. Ed. Bauru, SP: EDUSC, 2002.

BRASIL. **Constituição 1988:** Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

BRASIL ESCOLA. **Tocantins.** Disponível em: <<http://brasilecola.uol.com.br/brasil/tocantins.htm>>. Acesso em 08 de julho de 2017.

BRASIL. **Turismo Acessível:** Bem Atender no Turismo Acessível. Volume III. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2009, 60 p.

BRASIL. **Turismo Acessível:** Introdução a uma Viagem de Inclusão. Volume I. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2009, 48 p.

BRASIL. **Lei 13.146/2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Casa Civil, 2015.

BRITO, Débora. **A segunda maior praça pública do mundo fica em Palmas.** Disponível em: <<https://www.norteando voce.com.br/brasilidade/segunda-maior-praca-publica-do-mundo-fica-em-palmas/>>. Acesso em 10 de janeiro de 2018.

CARLETTO, Ana Claudia; CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho Universal: um conceito para todos.** Disponível em: <http://maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/01/universal_web-1.pdf>. Acesso em 05 de fevereiro de 2018.

CRUVINE, Clóvis. **Uma homenagem aos 28 Anos de Palmas a Capital mais Turística Cultural Ecológica do Brasil.** Disponível em: <<http://www.guiaturismobrasil.eco.br/mostraNoticias&id=436>>. Acesso em 2018.

DEMO, Pedro. **Metodologia do Conhecimento Científico.** 1. Ed. São Paulo, SP: Atlas, 2013.

DIAS, Reinaldo; AGUIAR, Marina Rodrigues de. **Fundamentos do Turismo: conceitos, normas e definições.** Campinas, SP: Editora Alínea, 2002.

DICIONÁRIO AURÉLIO. **Dicionário de Português**. Disponível em: <<https://dicionariodoaurelio.com/acessibilidade>>. Acesso em 13 de julho de 2017.

DUTRA, Wagner Andrade Vieira. **Turismo**. Disponível em: <<http://www.revistaturismo.com.br/materiasespeciais/turismoe.html>>. Acesso em 20 de novembro de 2017.

EMBRATUR. **Plano Aquarela 2020**. Disponível em: <http://www.embratur.gov.br/lai_embratur_secom/export/sites/lai/galerias/download/Plano_Aquarela_2020.pdf>. Acesso em 12 de julho de 2017.

ERIG, Gersa Aline. **A gastronomia típica, enquanto atrativo turístico-cultural de Palmas/TO**. Disponível em: <<https://www.anptur.org.br/anais/anais/v.11/sumario.htm>>. Acesso em 15 de fevereiro de 2018.

FERREIRA, Victor Henrique Moreira. **Teoria Geral de Turismo**: Livro Didático. 2. Ed. Ver. Palhoça, SC: UnisulVirtual, 2007. 218 p.

FREITAS, Eduardo de. **Turismo no Brasil**. Disponível em <<http://brasilecola.uol.com.br/brasil/o-turismo-no-brasil.htm>>. Acesso em 12 de julho de 2017.

GARCIA, Vinícius Gaspar. **As pessoas com deficiência na história do mundo**. Disponível em: <<http://www.bengalalegal.com/pcd-mundial>>. Acesso em 20 de julho de 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

GLOBO RURAL. **Biscoito artesanal Amor Perfeito é apreciado há mais de 100 anos no TO**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/agronegocios/vida-rural/noticia/2013/12/biscoito-artesanal-amor-perfeito-e-apreciado-ha-mais-de-100-anos-no.html>>. Acesso em 23 de julho de 2017.

GURGEL, Geraldo. **Ministério do Turismo: Praia sem barreiras: acessibilidade atrai turistas com deficiência para Pernambuco**. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7117-praia-sem-barreiras-acessibilidade-atrai-turistas-com-defici%C3%Aancia-para-pernambuco.html>>. Acesso em 24 de julho de 2017.

IG TURISMO. **5 destinos líderes em acessibilidade no Brasil**. Disponível em: <<http://turismo.ig.com.br/destinos-nacionais/2016-09-17/acessibilidade.html>>. Acesso em 10 de janeiro de 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE Cidades Lagoa da Confusão**. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=171190&idtema=9>>

2&search=tocantins|lagoa-da-confusao|censo-demografico-2010:-resultados-da-amostra-pessoas-com-deficiencia-->. Acesso em 24 de julho de 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE Cidades Lagoa da Confusão**: Censo demográfico 2010, resultado da amostra de pessoas com deficiências. Disponível em: <<https://lagoadaconfusao.to.gov.br/index.php/cidade>>. Acesso em 24 de julho de 2017.

INSTITUTO NACIONAL PARA A REABILITAÇÃO. **Desenho Universal**. Disponível em: <<http://www.inr.pt/content/1/5/desenho-universal>>. Acesso em 14 de janeiro de 2018.

JM NOTÍCIAS. **Moisemar Marinho apresenta projeto de lei para acessibilidade de deficientes em Palmas**. Disponível em: <<http://www.jmnoticia.com.br/2017/10/30/moisemar-marinho-apresenta-projeto-de-lei-para-acessibilidade-de-deficientes-em-palmas/>>. Acesso em 03 de janeiro de 2018.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 6. Ed. São Paulo, SP: Atlas, 2011.

LOUIS, Regis; YATES, Emily Rose. **Rio Acessível**: Nunca foi tão fácil visitar a Cidade Maravilhosa. São Paulo, SP: Editora Globo S/A, 2016.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Monitoramento dos casos de Microcefalia no Brasil**. In: Semana Epidemiológica, 29. Ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2016.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência**: Documento Técnico. 1. Ed. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2013. 66 p.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cartilha programa turismo acessível**. 1. Ed. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2014. 44p.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo e Acessibilidade**: Manual do Turismo Acessível. 2. Ed. Brasília, DF: Ministério do turismo, 2006. 294 p.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional do Turismo 2003 - 2007**: diretrizes, metas e programas. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2003. 48 p.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional do Turismo 2013 – 2016**. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2013. 116 p.

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS. **Brasil se prepara para receber atletas e turistas com deficiência nas Olimpíadas e Paraolimpíadas 2016**.

Disponível em: <<http://www.sdh.gov.br/noticias/2016/janeiro/brasil-se-prepara-para-receber-atletas-e-turistas-com-deficiencia-nas-olimpiadas-e-paralimpiadas-2016-4>>. Acesso em 24 de julho de 2017.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Dicas para atender bem turistas com deficiência**. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2016. 73 p.

NASCIMENTO, Júnio Batista do. **Tocantins: História e geografia**. 1. Ed. Goiânia, GO: Bandeirante, 2011.

NEVES, Tonderson Ribeiro. **Turismo e acessibilidade: um estudo nos equipamentos turísticos natalenses, Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos com base na Associação Brasileira de Normas Técnica (ABNT)**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, RN, 2013.

PINHO, Mario. **5 destinos líderes em acessibilidade no Brasil**. Disponível em: <<http://www.revistafacil.net/2016/10/5-destinos-lideres-em-acessibilidade-no.html>>. Acesso em 08 de fevereiro de 2018.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em 20 de novembro de 2018.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **DECRETO Nº 5.904, DE 21 DE SETEMBRO DE 2006**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5904.htm>. Acesso em 25 de janeiro de 2018.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **DECRETO Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em 25 de julho de 2017.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **DECRETO Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em 24 de julho de 2017.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **DECRETO LEGISLATIVO Nº 186, de 2008**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm>. Acesso em 24 de julho de 2017.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Lei nº. 10.048, de 08 de novembro de 2000**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10048.htm>. Acesso em 25 de julho de 2017.

PRESIDENCIA DA REPÚBLICA. **Lei nº. 10.741, de 01 de outubro de 2003**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm>. Acesso em 25 de julho de 2017.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Lei nº. 11.126, de 27 de junho de 2005.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11126.htm>. Acesso em 25 julho de 2017.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Decreto nº. 5.296, de 02 de dezembro de 2004.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11126.htm>. Acesso em 25 de julho de 2017.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5904.htm>. Acesso em 25 de julho de 2017.

PREFEITURA DE RECIFE. **Praia sem barreiras.** Disponível em: <<http://www2.recife.pe.gov.br/servico/praia-sem-barreira>>. Acesso em 22 de julho de 2017.

PREFEITURA DE PALMAS. **Conheça Palmas.** Disponível em: <http://www.palmas.to.gov.br/conheca_palmas/>. Acesso em 05 de janeiro de 2018.

PREFEITURA DE PALMAS. **Palmas avança no ranking e já é a 36ª cidade do País em mobilidade e acessibilidade.** Disponível em: <<http://www.palmas.to.gov.br/secretaria/infraestrutura/noticia/1505123/palmas-avanca-no-ranking-e-ja-e-a-36a-cidade-do-pais-em-mobilidade-e-acessibilidade/>>. Acesso em 06 de janeiro de 2018.

PREFEITURA DE PALMAS. **Conheça Palmas.** Disponível em: <http://www.palmas.to.gov.br/conheca_palmas/visite-palmas/>. Acesso em 20 de dezembro de 2017.

PORTAL SÃO FRANCISCO. **Palmas.** Disponível em: <<http://www.portalsaofrancisco.com.br/turismo/palmas>>. Acesso em 20 de dezembro de 2017.

QUEIROZ, José. **História do Turismo Mundial e do Brasil:** Turismo Receptivo. Disponível em: <<https://turismoreceptivo.wordpress.com/2011/04/18/historia-do-turismo-no-mundo-e-no-brasil/>>. Acesso em 11 de julho de 2017.

REDE NACIONAL DO ESPORTE. **Turismo Acessível:** Governo Federal apresenta ações para viajantes com deficiência. Disponível em: <<http://www.brasil2016.gov.br/pt-br/noticias/turismo-acessivel-governo-federal-apresenta-acoes-para-viajantes-com-deficiencia>>. Acesso em 24 de julho de 2017.

REIS, Jarlene Rodrigues. **Teoria Geral do Turismo.** Rio de Janeiro, RJ: Fundação CECIERJ, 2009.

ROSALINO, Gabriel. **Uberlândia: Cidade referência em acessibilidade**. Disponível em: <<http://www.detran.rs.gov.br/decadars/?p=3391>>. Acesso em 20 de janeiro de 2018.

SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. ACESSIBILIDADE. **Composição do CONADE (Biênio 2017-2019)**. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/conade/sobre-o-conade/composicao>>. Acesso em 14 de julho de 2017.

SERPA, Ana Beatriz. **Acessibilidade e Inclusão Social no Turismo**. Brasília: Kindle, 2015.

SIQUEIRA, E. J. **Capim Dourado o ouro do Jalapão**. Disponível em: <<http://turismonotocantins.com.br/capim-dourado-o-ouro-do-jalapao/>>. Acesso em 23 de julho de 2017.

SIQUEIRA, E. J. **Gastronomia em Taquaruçu**. Disponível em: <<http://turismonotocantins.com.br/gastronomia-em-taquarucu/>>. Acesso em 05 de janeiro de 2018.

TOCANTINS. **Lei nº 3.253, de 31 de julho de 2017**. Declara patrimônio cultural e gastronômico do Estado do Tocantins as comidas típicas que especifica. Diário Oficial do Tocantins. Palmas, TO. nº 4922. p. 60, 1º de ago., 2017.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi; LEITE, Édson; MALCHER, Maria Ataíde. **Caminhos do Futuro – Ministério do Turismo**. São Paulo, SP: IPSIS, 2007.

TURISMO NO TOCANTINS. **Lagoa da Confusão**. Disponível em: <<http://turismo.to.gov.br/1-3-lagoa-da-confusao/>>. Acesso em 24 de julho de 2017.

TURISMO TOCANTINS. **Regiões Turísticas**. Disponível em: <<http://turismo.to.gov.br/regioes-turisticas/>>. Acesso em 23 de julho de 2017.



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS.**

CAMPUS: PALMAS

Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo

**TURISMO E ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO NO ATENDIMENTO DE
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS EQUIPAMENTOS DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM EM PALMAS - TO**

Orientadora: Prof^a. M^a. Jaci Câmara Albuquerque

APÊNDICE A: FORMULÁRIOS DE ENTREVISTA

**ENTREVISTA A: GESTOR DO ESTABELECIMENTO MEIOS DE
HOSPEDAGEM**

1- O senhor (a) já ouviu falar em acessibilidade?

() Sim () Não

2- O que entende sobre esse assunto?

() Muito () Pouco () Não sabe

3- Já fez algum curso relacionado à acessibilidade?

() sim () não

4- Acha que está preparado para atender este público?

() Sim () não

**5- Já atendeu ou presenciou o atendimento de alguma pessoa com
deficiência em seu estabelecimento?**

() Sim () Não

6- Que tipo de deficiência era?

() Física

() Auditiva

() Visual

7- Como foi a forma do atendimento?

- () Fácil, pois tenho conhecimento do assunto
- () Regular, fui me adaptando durante o atendimento
- () Difícil, precisei da ajuda de outras pessoas

8- O senhor (a) considera seu estabelecimento acessível?

- () sim () não

9- O que torna o seu empreendimento acessível?

- () infraestrutura do estabelecimento
- () profissionais qualificados para atender pessoas com deficiência

10- Existe algum planejamento estratégico para torna ou melhorar a acessibilidade em seu estabelecimento?

- () sim () não

11- O senhor recebeu apoio do poder público para melhorar o atendimento de pessoas com deficiência?

- () sim () não

12- Existe alguma forma de registro de perfil de visitante, em especial pessoas com deficiência?

- () sim () não

13- Coloque em ordem de importância os itens abaixo.

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

ENTREVISTA B: FUNCIONÁRIO DOS EQUIPAMENTOS DE MEIO DE HOSPEDAGEM

1- Já ouviu falar em acessibilidade?

- () Sim () Não

2- O que entende sobre esse assunto?

- () Muito () Pouco () Não sabe

3- Já fez algum curso relacionado à acessibilidade?

- () sim () não

4- Acha que está preparado para atender este público?

- () Sim () não

5- Já atendeu pessoa com deficiência neste estabelecimento?

- () Sim () Não

6- Que tipo de deficiência era?

- () Física
- () Auditiva
- () Visual

7- Como foi a forma do atendimento?

- () Fácil, pois tenho conhecimento do assunto
- () Regular, fui me adaptando durante o atendimento
- () Difícil, precisei da ajuda de outras pessoas

8- Você considera esse estabelecimento acessível?

- () sim () não

9- O que torna esse empreendimento acessível?

- () infraestrutura do estabelecimento
- () profissionais qualificados para atender pessoas com deficiência

10- Coloque em ordem de importância os itens abaixo.

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

ENTREVISTA C: PESSOA COM DEFICIÊNCIA**1- Você já ouviu falar em acessibilidade?**

- () sim () não

2- O que entende sobre isso?

- () muito
- () pouco
- () não sabe

3- Como é feito seu planejamento de viagem?

- () Escolho o local aleatório ou por indicação de outros
- () procuro locais que contemplam a minha necessidade

4- Você procura saber sobre a acessibilidade do destino que pretende viajar?

- () sim () não

5- Costuma viajar acompanhado?

- () sim () não

6- Encontra desafios ou obstáculos durante as viagens turísticas?

() sim () não

7- Se sim, qual??

() infraestrutura

() atendimento

8- Qual meio de hospedagem costuma usar nas viagens?

() Hotéis

() pousadas

() casa de conhecidos

() outros

9- Em geral como costuma ser a forma de atendimento que recebe durante as viagens turísticas?

() ótimo () boa () regular () péssima

10- Coloque em ordem de 1 a 7 o grau de barreiras encontradas:

() Infraestrutura

() Atendimento

() Transportes

() Preconceito

() Conforto

() Segurança

() Acessibilidade nos atrativos



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS.**

CAMPUS: PALMAS

Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo

TURISMO E ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO NO ATENDIMENTO DE
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS EQUIPAMENTOS DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM EM PALMAS - TO

Orientadora: Prof^a. M^a. Jaci Câmara Albuquerque

APÊNDICE B: TABELA – ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA

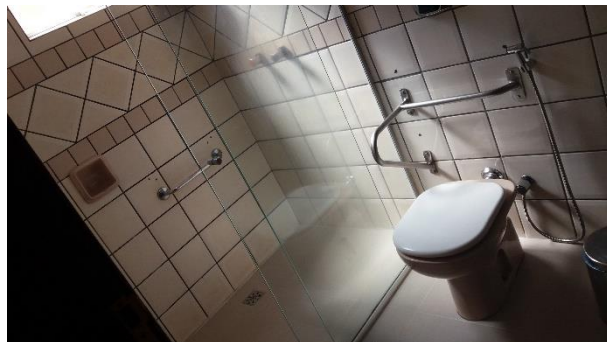
EQUIPAMENTO MEIOS DE HOSPEDAGEM			
TIPO DE EQUIPAMENTO:			
INFRAESTRUTURA	SIM	NÃO	QUANTOS?
Quartos com acessibilidade			
Banheiros com acessibilidade			
Barras de apoio nos banheiros			
Elevadores			
Rampas para fácil acesso			
Livre circulação para cadeirantes			
Livre circulação para utilização de bengalas			
Permite a entrada de cães-guias			
Telefones e similares com dispositivos de som			
Telefones e similares com dispositivos de iluminação			
Sinalizações com iluminação			
Sinalização tátil e com sistema Braille			
Sinalização sonora			
Funcionário que possui conhecimento da língua dos sinais			
Utilização de textos em Braille			
Cardápio com sistema Braille			
Possui símbolos com os desenhos universais			

APÊNDICE C: FOTOS DOS HOTÉIS ANALISADOS

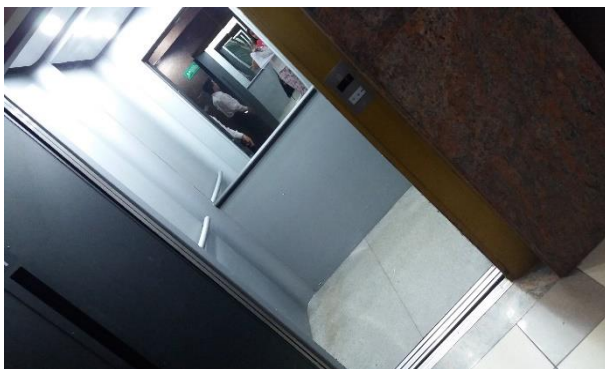
Hotel 1.



Quarto PNE
FONTE: Pricylla Matos



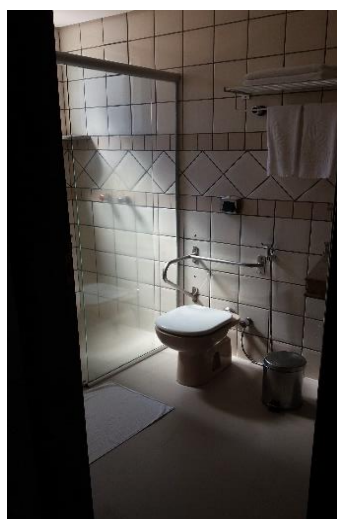
Banheiro com acessibilidade
FONTE: Pricylla Matos



Elevador
FONTE: Pricylla Matos



Barras de apoio
FONTE: Pricylla Matos



Banheiro com acessibilidade
FONTE: Pricylla Matos



Desenho universal
FONTE: Pricylla Matos

Hotel 2.



Banheiro com acessibilidade
FONTE: Pricylla Matos



Barras de apoio
FONTE: Pricylla Matos

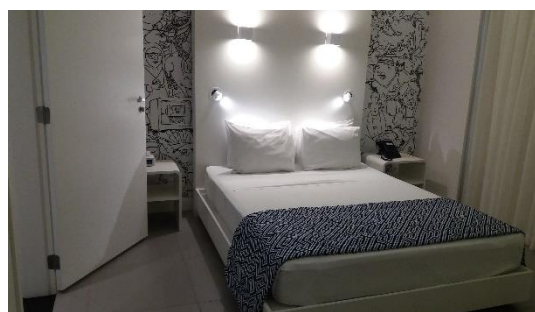


Quarto PNE
FONTE: Pricylla Matos

Hotel 3.



Banheiro com acessibilidade
FONTE: Pricylla Matos



Quarto PNE
FONTE: Pricylla Matos



Espaço de livre circulação – Quarto PNE
FONTE: Pricylla Matos



Barras de apoio
FONTE: Pricylla Matos