

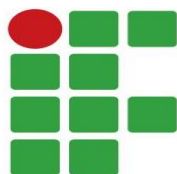
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS
CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR TECNOLÓGICO EM GESTÃO DE TURISMO**

TERESINHA PEREIRA DA SILVA NETA

**PERCEPÇÃO DOS REPRESENTANTES DAS OPERADORAS DE TURISMO DO
PÓLO ECOTURISTICO DO JALAPÃO QUANTO A ACESSIBILIDADE DOS
ATRATIVOS**

PALMAS

2021



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS
CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR TECNOLÓGICO EM GESTÃO DE TURISMO**

TERESINHA PEREIRA DA SILVA NETA

**PERCEPÇÃO DOS REPRESENTANTES DAS OPERADORAS DE TURISMO DO
PÓLO ECOTURISTICO DO JALAPÃO QUANTO A ACESSIBILIDADE DOS
ATRATIVOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – Campus Palmas.

Orientadora: Prof.^a. DSc. Veruska Chemet Dutra.

Coorientadora: Prof.^a.DSc. Mary Lúcia Gomes Silveira de Senna

PALMAS

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins

N469p Neta, Teresinha Pereira da Silva
PERCEPÇÃO DOS REPRESENTANTES DAS OPERADORAS
DE TURISMO DO PÓLO ECOTURISTICO DO JALAPÃO QUANTO A
ACESSIBILIDADE DOS ATRATIVOS / Teresinha Pereira da Silva
Neta. – Palmas, TO, 2021.
39 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão de
Turismo) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do
Tocantins, Campus Palmas, Palmas, TO, 2021.

Orientador: Dr. Veruska Chemet Dutra
Coorientadora: Dra. Mary Lúcia Gomes Silveira de Senna

1. Turismo. 2. Acessibilidade. 3. Pessoa com deficiência.. I.
Chemet Dutra, Veruska. II. Gomes Silveira de Senna, Mary Lúcia. III.
Título.

CDD 338

TERESINHA PEREIRA DA SILVA NETA

**PERCEPÇÃO DOS REPRESENTANTES DAS OPERADORAS DE TURISMO DO
PÓLO ECOTURISTICO DO JALAPÃO QUANTO A ACESSIBILIDADE DOS
ATRATIVOS**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso Superior
de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do
Tocantins – Campus Palmas, como exigência à obtenção
do título de Tecnólogo em Gestão de Turismo**

Aprovado em: / /

BANCA EXAMINADORA:

Prof.^a. DSc. Veruska Chemet Dutra (Orientadora), IFTO – Campus Palmas

**Prof.^a.DSc. Mary Lúcia Gomes Silveira de Senna (Coorientadora), IFTO –
Campus Palmas**

Prof.^a MSc. Janaína Maria A. Aires Fonseca, IFTO – Campus Palmas

Prof. Prof. MSc. Otávio Bezerra de Sena Junior, IFTO – Campus Palmas

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho as pessoas com deficiência que lutam pelos seus direitos para
fazer qualquer tipo de turismo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus, que fez com que meus objetivos fossem alcançados, durante todos estes meus anos de estudos e por ter me dado saúde e força para ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo da realização deste trabalho.

Ao meu querido marido Guilherme Henrique, por acreditar que sou capaz de realizar meus sonhos e aos meus pais Maria Dos Remédios e Candido Marreiro, que me incentivaram nos momentos difíceis e compreenderam a minha ausência enquanto eu me dedicava à realização deste trabalho.

Em especial quero agradecer a minha professora Dra. Mary Lucia Gomes Silveira de Senna, que mesmo em meio à uma pandemia e no momento mais especial, à esperado de um filho, se mostrou ser além de professora e incentivadora uma amiga, me motivando desde o início da escolha do tema e acreditando sempre na minha capacidade e que diversas vezes durante o percurso deste meu trabalho não me deixou desistir.

A minha irmã Hedielsa Niágara, que mesmo de longe me apoiou e me ajudou de diversas maneiras nessa etapa tão importante da minha vida.

Agradeço a todos os professores do Instituto Federal do Tocantins, que foram exemplos para mim, em especial a minha orientadora, professora Dra. Veruska Chemet Dutra e coorientadora professora Dra. Mary Lucia Gomes Silveira de Senna, Professora Msc. Janaina Maria Andrade Aires Fonseca, Professor Msc. Otavio Bezerra de Sena Junior. Obrigada, por exigir de mim muita dedicação e habilidades que eu nem imaginava ter e o seu tempo e experiência.

RESUMO

O turismo além de se configurar como uma das formas de lazer e recreação mais utilizadas pela população em geral é também bastante importante para o contexto econômico e social das localidades tidas como turísticas. Apesar de ser uma prática bastante difundida ao redor do mundo, pouco se fala sobre a acessibilidade para as pessoas com locomoção reduzida nesse cenário. Dessa forma, o presente trabalho tem por objetivo analisar o atendimento aos turistas com deficiência (PCD) do Parque Estadual do Jalapão na percepção dos guias de turismo do local. A pesquisa foi realizada através de um questionário disponibilizado no GoogleForms e direcionado aos guias de turismo associados a Associação de Profissionais de Turismo do Tocantins. Ao total, 20 guias de turismo responderam ao questionário sobre a existência ou não de acessibilidade nos principais atrativos do Jalapão-TO. Esse questionário objetivou observar se os turistas com deficiência possuem acessibilidade a esse local e se possuem espaços apropriados para suas limitações. Com a análise dos resultados, foi possível constatar que a região turística do Jalapão não possui acessibilidade para os turistas com mobilidade reduzida e não dispõe de sinalização adequada para o turismo. Além de ser um local de difícil acesso para os turistas em geral, não possui estacionamento reservado para as pessoas com deficiência e nem atendimento turístico em LIBRAS ou mapas em braile, sendo necessário políticas que viabilizem o acesso desses turistas ao Jalapão-TO

Palavras-chaves: Turismo, Acessibilidade, Pessoa com deficiência.

ABSTRACT

Tourism, in addition to being one of the forms of leisure and recreation most used by the general population, is also very important for the economic and social context of the localities considered as tourist. Despite being a widespread practice around the world, little is said about accessibility for people with reduced mobility in this scenario. Thus, the present work aims to analyze the service to tourists with disabilities (PCD) of the State Park of Jalapão in the perception of local tour guides. The survey was conducted through a questionnaire made available on GoogleForms and directed to tourism guides associated with the Association of Tourism Professionals of Tocantins. In total, 20 tour guides responded to the questionnaire about the existence or not of accessibility in the main attractions of Jalapão-TO. This questionnaire aimed to observe whether tourists with disabilities have accessibility to this location and whether they have appropriate spaces for their limitations. With the analysis of the results, it was possible to verify that the tourist region of Jalapão does not have accessibility for tourists with reduced mobility and does not have adequate signs for tourism. In addition to being a place of difficult access for tourists in general, it does not have reserved parking for people with disabilities, nor tourist assistance in LIBRAS or maps in Braille, requiring policies that enable these tourists to access Jalapão-TO.

Keywords: Tourism, Accessibility, Disabled people.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. OBJETIVOS	10
2.1 Objetivo Geral.....	10
2.2 Objetivos Específicos	10
3. REVISÃO DE LITERATURA	11
3.1 Acessibilidade no Turismo	11
3.2 A pessoa com deficiência (PCD)	14
3.3 Turismo no Japão	17
3.4 Estudos de casos de atrativos turísticos com acessibilidade	20
4. METODOLOGIA.....	23
5. RESULTADOS E DISCUSSÕES	24
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Análise dos resultados da pesquisa: existência de informativos, atendimentos e instalações adaptadas para pessoas com deficiência.....	24
---	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. População com deficiência no Brasil.....	16
Figura 2. Deficiência por modalidade e graus de dificuldade – Brasil.....	17
Figura 3. Campo de Capim-dourado.....	19
Figura 4. Cachoeira do Formiga.....	19
Figura 5. Mapa de localização do município de Mateiros.....	20

1. INTRODUÇÃO

O turismo brasileiro alcançou patamares de elevada qualidade operacional e de planejamento, porém, há muito que ser melhorado. Com a criação do Ministério do Turismo 2003, houve um avanço na criação de políticas públicas que prezam a otimização do turismo em diferentes regiões do país, dessa forma, expandindo para municípios pouco antes visitados ao qual tiveram um alcance na economia e visibilidade.

De acordo com o Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social-IPARDES (2008), dados coletados de algumas operadoras de turismo mostram que o turismo vem fortalecendo a atividade econômica nas regiões urbanas. Essas operadoras têm o papel fundamental na diversificação de atividades voltadas para o turismo, além de terem uma visão direta das necessidades dos turistas e quanto às melhorias de assistência. Segundo Martins (2012) as operadoras de turismo são as produtoras dos pacotes turísticos, enquanto as agências de viagens distribuem estes pacotes.

As operadoras de turismo não têm tamanha importância para o cenário turístico apenas por divulgarem destinos, pois sua atuação é bem mais complexa do que apenas promover um atrativo, elas fazem a intermediação dos turistas com os mais diversos tipos de serviços, dos quais são mais frequentes em seus pacotes: hotéis, equipamentos de restauração, excursões, transportes aéreos e locais, entre outros que irão depender do pacote que está à venda (MARTINS, 2012).

Sendo assim, o turismo é muito importante para a geração de emprego e renda além de que, se for realizado de uma maneira planejada e sustentável, contribui para ampliar a valorização da imagem de um destino, motivar a responsabilidade em torno da preservação ambiental e cultural, aumentar a qualidade de vida da população, promover o intercâmbio cultural e a inclusão social, entre outros (NEVES, 2013).

Dessa forma, o “Plano Nacional de Turismo 2007-2010: uma viagem na acessibilidade”, publicado no ano de 2007 pelo Ministério do Turismo faz a inclusão, na mais ampla acepção da palavra, como um plano de gestão que tem o intuito de cumprir sua função social, desigualdades sociais e regionais, universalizando o turismo, atendendo pessoas com deficiência (PCD), incluindo novos destinos e melhorando o desenvolvimento econômico local.

O turismo social define-se como uma forma de proporcionar o bem-estar,

garantindo a acessibilidade igualitária nos direitos e condições, de forma que o acesso aos bens, equipamentos, atrativos e serviços turísticos não tenham sua utilização negada, impedida, limitada ou condicionada para as pessoas com deficiência (NEVES, 2013).

Segundo o artigo 2 da Lei N.º10.098, de 19 de dezembro de 2000, a acessibilidade deve possibilitar e dar condições de alcance para utilização dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações de forma segura pela pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. Sendo que essa acessibilidade foi melhor empregada no setor do turismo após a criação do Ministério do Turismo em 2003 (SILVA e TELES, 2014).

Porém, o turismo no Brasil é carente quanto a sua infraestrutura, principalmente quando pautado a acessibilidade para pessoas com deficiência. Dessa forma, esse trabalho tem como objetivo, identificar por meio do olhar das operadoras de turismo se a região do Jalapão- TO possui estrutura para atendimento a pessoas com deficiência.

O Parque Estadual do Jalapão (PEJ) foi criado em 2001 pela Lei Estadual nº 1.203 de 12 de janeiro de 2001 com o objetivo de preservar seus recursos naturais. Devido a isso, há uma certa limitação na exploração de seus recursos naturais. Possui acesso pelos municípios de Mateiros, Porto Nacional, Ponte Alta do Tocantins, Novo Acordo e São Félix (SENNA, 2008).

A região possui ótimo potencial turístico reconhecido pelo Ministério do Meio Ambiente devido às suas características naturais como uma região semiárida recortada por águas límpidas. Alguns dos principais atrativos turísticos são: Cachoeira da Velha, Dunas da Serra do Espírito Santo, Cachoeira do Formiga, Fervedouros (SENNA, 2008).

Partindo dessas informações surge a necessidade e importância de se estudar e verificar se a região do Jalapão atende as pessoas com deficiência, mediada pelas agências de turismo, avaliando se essas agências estão associadas à Associação de profissionais de Turismo do Tocantins e se possuem atendimento direcionado a esse público em seus roteiros.

Desta forma, a pesquisa buscou responder ao seguinte questionamento: Os pontos ecoturísticos do Jalapão possuem, na percepção dos representantes das operadoras de turismo que operam no local, a estrutura necessária para o turismo de acessibilidade? Se sim, está adequada? Se não, o que se faz necessário para sua

implementação? As entrevistas foram feitas às agências de turismo que operam no Japão a fim de identificar quais pontos turísticos estão melhor preparados e adequados à recepção das pessoas com deficiência.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Analisar o atendimento aos turistas com deficiência (PCD) do Parque Estadual do Jalapão na percepção dos guias de turismo do local.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar quais os guias de turismo que operam no Jalapão por meio da Associação de Profissionais de Turismo do Tocantins;
- Diagnosticar a estrutura dos atrativos do Parque Estadual do Jalapão com base no atendimento aos turistas com deficiência (PCD).
- Apontar as principais dificuldades encontradas pelos profissionais guia de turismo que operam na região ao atendimento ao público.

3. REVISÃO DE LITERATURA

3.1 Acessibilidade no Turismo

No contexto histórico, sobre o crescimento da demanda por atividades turísticas, a acessibilidade é um ponto que já vem sendo discutido, e apresenta bastante relevância no mercado atual, um dos fatores decorrentes dessas discussões é quanto a expectativa de vida, já que se torna cada vez mais elevada, principalmente por aqueles que apresentam melhor bem-estar. Mas vale ressaltar, que mesmo neste contexto, há pontos a serem avaliados, como: aumento no desenvolvimento de doenças crônicas e a possibilidade de que qualquer pessoa poderá sofrer algum tipo de redução na mobilidade, de forma temporária ou não, seja ela por acidentes, ou agravamento de problemas de saúde (GILLOVIC e MCINTOSH, 2015).

Dessa forma, embora existam as perspectivas pela busca da vida saudável e longevidade, o turismo adaptado necessita de atenção, e deverá evoluir, pois a inclusão independe da demanda, pois trata-se de medidas de acesso. Acesso à cultura, à educação, à qualidade de vida emocional e física, onde deve-se manter uma crescente constante de adaptação do meio ao homem. Sobre as restrições de acesso físico e produtos turísticos acessíveis, se propõe que:

As restrições no acesso físico (nos alojamentos, transportes e atrações), as barreiras atitudinais (pessoais e sociais) e a falta de informação (correta e confiável), são as principais barreiras que os utilizadores que fazem parte do turismo acessível enfrentam quando adquirem produtos turísticos (BUHALIS e DARCY, 2010, p. 155).

Entretanto, a falta de conhecimento de quem fornece este tipo de turismo acessível se torna uma das principais dificuldades, pois quem necessita encontra pouca ou nenhuma assistência para gozar das atividades turísticas adquiridas.

Um estudo realizado por Petterson *et al.* (2012), diz que, a assistência das operadoras de turismo à pessoa com deficiência, tal qual na adaptação de seus produtos, no fornecimento de informações e no atendimento ao público em questão, traz benefícios financeiros e de visibilidade, pois aquece o mercado, traz credibilidade, e fideliza clientes que conseqüentemente, indicarão os serviços e a operadora para uma rede de pessoas que tenham os mesmos objetivos de atividades turísticas e também sejam pessoas com deficiência.

Porém, no estudo de Takeda e Card (2002), as barreiras encontradas pelas operadoras durante o fornecimento de pacotes turísticos, está aquém do seu poder de adaptação, pois uma das grandes dificuldades, está nos serviços fornecidos por estabelecimento de terceiros, como por exemplo, bares e restaurantes.

Isso leva a reflexão, de que o turismo não deve se limitar apenas ao trabalho das operadoras, pois é preciso apoio social, para que em situações do cotidiano, como por exemplo, a ida a um novo restaurante ou bares, as pessoas com deficiência possam ser assistidas, desde o fornecimento de cardápios com o sistema de braille integrado, estacionamentos de acesso rápido, banheiros adaptados, rampas, corrimão, pisos táteis, entre outros serviços que estão além do que a operadora possa oferecer.

Partindo disto, Focusocial (2017) descreveu o que se entende por turismo acessível/ adaptado, como “Turismo Inclusivo”, onde, especifica que toda e qualquer atividade turística deve atender de forma bem específica a toda e qualquer pessoa, seja ela Pessoa com deficiência (PCD) ou não, e que inclua todos os serviços de forma a eliminar ou reduzir as dificuldade de acessos, que vai desde limitações auditivas, cognitivas, físicas ou para com aqueles que possuam algum grau de redução nos aspecto psicossocial. Isso corrobora com a seguinte conclusão: que o turismo deve ser integralmente inclusivo. Sem distinção, mas que aponte particularidades, para que desta maneira possa atender da melhor forma possível quem o procura.

Tratando-se de acessibilidade e turismo, é importante destacar a Lei 13.146/2015 instituída como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) com sua premissa voltada para desobstrução de barreiras que limitem ou impeçam a plena participação no turismo pela pessoa com deficiência. A partir disso, a acessibilidade no turismo entra em conformidade com a necessidade de adaptação do meio ao homem, onde a consciência social, a engenharia e suas tecnologias devem ser empregadas para adaptar ou modificar o ambiente, as atividades e preparo do profissional de turismo, a fim de receber de forma segura o turista.

A Constituição Federal, onde no art. 5º traz a igualdade de todos perante a lei, além de garantir o direito à segurança, especificando na LEI Nº 7.853, DE 24 DE OUTUBRO DE 1989 apoio a integração social, ao lazer e a cultura para pessoas com deficiência prevê trazer para o centro das discussões a maneira como está o turismo

para as pessoas com deficiência, se existe realmente acessibilidade para este público em específico, ressaltando um assunto importante para a sociedade e ainda salientar sobre as diretrizes de direitos e deveres.

Dessa forma o termo “acessibilidade” começou a ser utilizado com muita frequência nos últimos anos em temas de reabilitação, saúde, educação, transporte, mercado de trabalho e ambiente físico interno e externo. Mas entendemos que a acessibilidade não deverá se restringir somente ao aspecto arquitetônico, pois engloba todo o ambiente, além do físico (SASSAKI, 2006).

Segundo Sasaki (2006) no Brasil, milhões de pessoas com deficiência não podem ter acesso aos logradouros turísticos e aos empregos disponíveis no setor porque ainda existem – na grande maioria dos ambientes de lazer, recreação e turismo – muitas barreiras arquitetônicas, atitudinais, comunicacionais, metodológicas, instrumentais e programáticas. Em função de analisar as pessoas com deficiência física e visual, interessa-nos, neste estudo, especialmente as acessibilidades arquitetônicas, atitudinais e comunicacionais.

Em 1999, foi criado um decreto que regulamenta a Lei nº 7.853, que trata da integração da pessoa com deficiência. Este decreto define que os órgãos e entidades da administração pública devem incentivar a ampliação do turismo à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, oferecendo instalações hoteleiras acessíveis e serviços adaptados de transporte. Ainda, a seção V, Da Cultura, Do Desporto, Do Turismo e Do Lazer, impõe que medidas devem ser tomadas para incentivar a realização de atividades desportivas, e que inclusive há a necessidade de adaptação de instalações para recepcionar pessoas com deficiência (DECRETO Nº 3.298, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1999).

Uma pesquisa realizada nos Estados Unidos demonstrou que 18,7% das pessoas, em relação à população geral, apresentavam algum grau de deficiência. Além disso, trouxe dados econômicos que revelaram que a maioria desse público apresenta boas condições financeiras quebrando paradigmas por parte dos profissionais de marketing da área. No Brasil, uma pesquisa feita pelo IBGE- 2000 (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) demonstrou que cerca de 14,5% da população apresenta algum tipo de deficiência, o que levanta questionamentos quanto a necessidade de ampliação dos serviços turísticos de forma acessível (CASTRO, 2010).

Além disso, muitos pontos turísticos não possuem instalações adequadas para atender esse público, equipamentos e segurança nas atividades turísticas para pessoas com deficiência, segundo KIEFER e CARVALHO, 2013, p. 5:

Não bastam instalações e equipamentos, como se abordará, mas devem ser removidas as barreiras que impedem que as pessoas com deficiência participem com segurança, em igualdade de condições com as demais pessoas, das atividades.

Para isso, ações devem ser tomadas, como o preparo dos funcionários das operadoras de turismo, garantindo treinamentos e capacitações para que seja possível oferecer atendimentos dos roteiros turísticos de forma personalizada, adaptados para o tipo de turismo que o cliente deseja conforme suas condições, e ainda identificar o que poderá ser realizado para levar o turismo ao cliente, atendendo-o da melhor forma. Segundo Senna e Valtuille (2020), essas capacitações tornam-se necessárias, do ponto de vista em que é nelas onde ocorrem as atualizações do que tem sido discutido no setor.

Assim, a primeira agência de Turismo Adaptado foi fundada por Ricardo Shimosakai, que ficou paraplégico em 2011 ao ser vítima de um sequestro relâmpago, no qual levou um tiro que resultou em uma lesão medular que lhe tirou os movimentos das pernas. Meses depois ele decidiu fundar a agência e, simultaneamente, criou um site com o intuito de ampliar seu alcance como agência de turismo adaptado, divulgando informações sobre seu trabalho de modo que pessoas com deficiência saibam através de suas histórias e experiências, que é possível viajar, dessa forma a exposição de informações induz pessoas com deficiência a procurarem o turismo e desenvolver vontades já existente quanto ao assunto.

Como identificado por Lohmann e Panosso Netto (2012), os destinos turísticos devem apresentar uma forma turística diversificada de modo a atender esta demanda turística a partir desse novo perfil de turista. Desta forma, é importante se pensar em ações para atender este público.

3.2 A pessoa com deficiência (PCD)

A palavra “deficiência” resume um grande número de diferentes limitações funcionais que ocorrem em qualquer população e em qualquer país do mundo. Os portadores de deficiência física são as pessoas com deficiências temporárias ou

permanentes , que “sem condições especiais de recepção e acessibilidade a infraestrutura ,não têm como se utilizar com segurança e autonomia das edificações e equipamentos de interesse turístico e em consequência , de participar da atividade turística”(EMBRATUR ,1999,p12) .

O Decreto Federal Nº 914, de 6 de setembro de 1993, em seu Art. 3º, define pessoa portadora de deficiência aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anormalidades de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano (BRASIL, 1993).

O termo correto a ser utilizado atualmente, que foi definido pela Convenção das Nações Unidas sobre o Direito das Pessoas com Deficiência, é PcD – Pessoa com Deficiência. Segundo Sasaki (2005) desta forma, o termo esclarece que há algum tipo de deficiência sem que isso inferiorize quem a tem.

Assim, é necessário destacar os tipos de deficiência que, segundo Cardoso (2009), são divididos em quatro grandes grupos: deficiência visual, motora, auditiva e intelectual. Porém, a deficiência visual e auditiva é reconhecida como sensoriais.

Quando há mais de uma deficiência, por exemplo, deficiência visual e auditiva, elas são denominadas como múltiplas deficiências. A deficiência intelectual é caracterizada por uma função intelectual abaixo da média, ocorrendo com limitações associadas em duas ou mais das seguintes áreas de habilidades adaptativas aplicáveis: comunicação, cuidados pessoais, competências domésticas, habilidades sociais, utilização dos recursos comunitários, autonomia, saúde e segurança, habilidades funcionais para a escola, o trabalho e o lazer (WINNICK, 2004; SASSAKI, 2005b).

Com o processo de inclusão social, os debates sobre deficiência estão cada vez mais presentes no contexto das investigações científicas e das políticas públicas, ocupando espaços representativos no panorama nacional e internacional (CORALES; CASTRO, 2016). O fato de o Brasil estar entre os dez países com melhor desempenho no cenário paralímpico mundial gera uma maior visibilidade ao contexto da deficiência, assim como avanços conceituais a respeito desta temática (MUNSTER; ALMEIDA, 2016).

Pessoa com deficiência – Aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2009, p. 02).

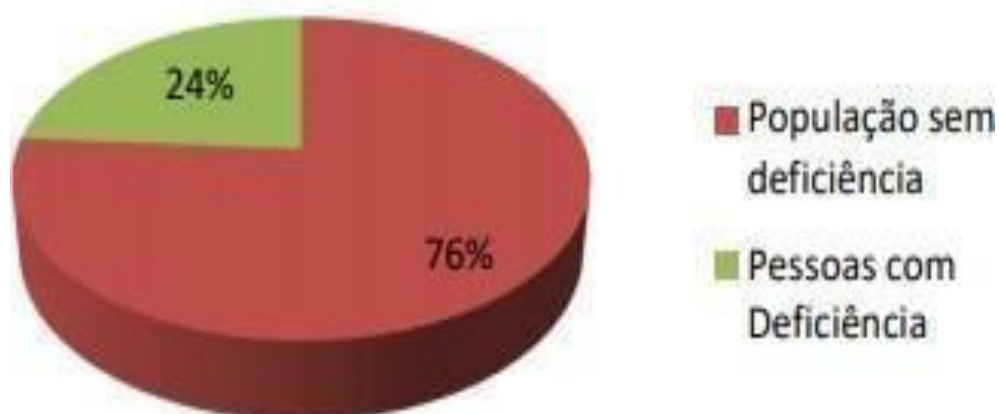
As pessoas que possuem alguma deficiência ou que tenha alguma mobilidade reduzida por algum problema de saúde ou acidente, tem o mesmo direito de conviver com a população em geral, podendo ter uma vida tão comum, como qualquer pessoa que vive em sociedade, adquirindo assim os seus direitos.

A deficiência é algo que faz parte da pessoa, da sua identidade, não pode se “portar” e depois deixá-la de lado. Almeida et al (2005, p.21) afirmam que “a deficiência não é algo que se carrega, não é um objeto que se porta durante um certo tempo e depois se desfaz. A deficiência é parte constituinte da pessoa. Não tem como a pessoa se desfazer dela por simples vontade”.

A expressão “portador de necessidades especiais” também não é recomendada, apesar de ser “sutil”, por ser muito abrangente, uma vez que não incluiria apenas as pessoas com deficiência, mas gestantes, obesos, de estaturas extremamente altas ou baixas, idosos, pessoas com dificuldades de movimentação, pessoas engessadas, ou com algum aparelho médico que dificulte a locomoção (ALMEIDA, 2009).

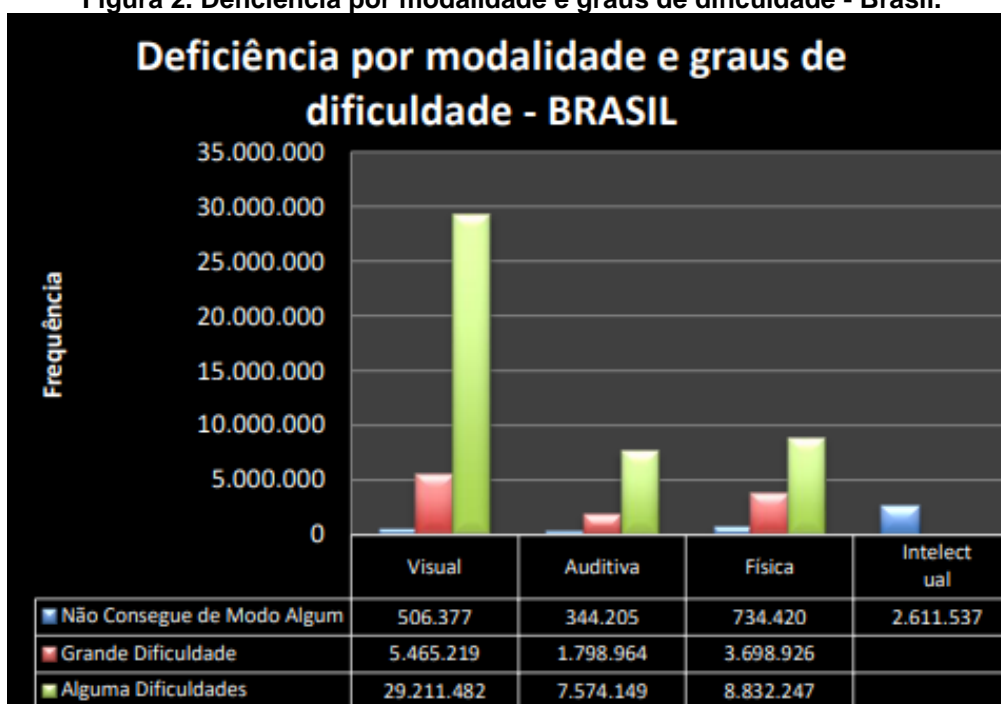
Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE (2010), há no Brasil cerca de 45 milhões de brasileiros com algum tipo de deficiência visual, auditiva, de movimento ou mesmo de incapacidade mental (vide Figura 1). Dessa forma, torna-se imprescindível que o governo e sociedade tenham ações de inclusão de brasileiros, independente de possuírem algum tipo de deficiência.

Figura 1. População com deficiência no Brasil.



Fonte: IBGE, Censo demográfico, 2010.

Figura 2. Deficiência por modalidade e graus de dificuldade - Brasil.



Fonte: IBGE, Censo demográfico, 2010.

A Figura 2 demonstra o número de pessoas que declararam possuir deficiência por modalidade de acordo com o grau de dificuldade, no que diz respeito às deficiências visuais, auditivas, físicas e intelectuais.

Uma infraestrutura pública inadequada limita a aplicação do turismo acessível. As barreiras arquitetônicas e estruturais são as que mais impedem e dificultam o direito do cidadão com mobilidade reduzida de ir e vir, afetando a sua mobilidade, principalmente no que tange a prática das atividades de turismo e lazer (Ministério do Turismo, 2014).

3.3 Turismo no Jalapão

A região do Jalapão, está localizada no leste do Estado do Tocantins, compreendendo uma área espacial de 53,3 mil Km² e fazendo divisa com os estados Maranhão, Piauí e Bahia. Sendo que desta área total, 34,1 mil Km² encontram-se dentro do Estado do Tocantins. Possui uma baixa densidade populacional (entre 0,3 e 0,7 hab./km²). Essa região, possui depressões resultantes de recuo das escarpas da Serra Geral e da Chapada das Mangabeiras, onde podem ser observados alguns testemunhos da história natural regional como as Serras da Muriçoca, da Estiva, do Espírito Santo, da Jalapinha, entre outros (NATURATINS, 2020).

A região do Jalapão possui quatro tipos de paisagens, sendo o platô, as encostas, as áreas planas baixas e as paisagens de veredas. Na primeira, podem se observar as serras tipo mesa, e a fauna de grande porte é mais bem visualizada devido à vegetação tipo campo sujo e campo limpo. Apresenta afloramentos rochosos e com muitas nascentes como as dos rios Parnaíba, dos afluentes do Rio São Francisco e do Tocantins nas regiões de encostas, onde os declives das vertentes são maiores e os solos mais rasos. A modelação do Jalapão é provocada pela desnudação contínua, somada a um processo geológico de anos, devido ao neossolo quartzarênico. A vegetação é relativamente aberta nas planícies, áreas planas e baixas. São nas veredas onde a população faz a extração do capim dourado. As veredas são áreas úmidas e sujeitas a inundações, normalmente com a presença da palmeira buriti (*Mauritia flexuosa*), (VON-BEHR, 2004 apud SENNA, 2008), tradicional matéria prima do artesanato local.

A região é caracterizada por clima de períodos distintos, sendo o primeiro, chuvoso, vai de outubro a abril e o segundo, seco, compreende os demais meses. O Jalapão está localizado em uma faixa de transição das áreas menos chuvosas do Nordeste semiárido para as mais chuvosas do centro-oeste do Brasil (VON-BEHR, 2004 apud SENNA, 2008).

Em relação aos recursos hídricos, a região é atravessada por diversas sub-bacias. A bacia do rio do Sono, inclui as sub-bacias dos rios Perdida, das Balsas e do rio Manuel Alves da Natividade que se distribuem territorialmente pela porção leste do Estado do Tocantins e a região do Jalapão. A área compreende boa parte das nascentes dos principais tributários do rio Tocantins, que aumentam o caudal do mesmo, e que alimenta o sistema hídrico do médio e baixo Tocantins (SEPLAN, 2003 apud SENNA 2008).

O Parque Estadual do Jalapão (PEJ), foi criado pela Lei Estadual nº 1.203 de 12 de janeiro de 2001 e com área de 158.885,5 hectares, e pertence à categoria de Unidades de Conservação de Proteção Integral do Estado do Tocantins, com o objetivo de preservar os recursos naturais da região, fator limitante das formas de exploração do local, permitindo apenas o aproveitamento indireto de seus benefícios (NATURATINS, 2020).

O acesso ao PEJ pelo município de Mateiros, partindo de Palmas/TO é feito, principalmente, por dois caminhos, ao sul via Porto Nacional e Ponte Alta do Tocantins

ou ao norte via Novo Acordo e São Félix (SEPLAN, 2003 apud SENNA, 2008). Como se podem citar os principais atrativos segundo dados da SEPLAN (2003):

- Cachoeira da Velha: possui formato de duas ferraduras com 15 metros de altura, suas águas permitem a prática de rafting.
- Dunas da Serra do Espírito Santo: é uma zona de difícil acesso, que se delimita por todo o entorno da serra incluindo todas as escarpas desde o seu sopé e toda a superfície superior da serra, exceto por uma linha seca numa faixa estreita no extremo sul da serra.
- Cachoeira do Formiga: suas águas cristalinas formam um poço para banho de aproximadamente 8 metros de diâmetro (Fig. 4);
- Fervedouro: poço de águas ressurgentes hídricas que não permitem ao banhista afundar. Este atrativo é cercado de mistérios.

Há ainda a produção de peças de artesanato de capim dourado (*Syngonanthus nitens*) que também atraem muitos turistas para a região do Jalapão (vide Figura 3).

Figura 3. Campo de Capim-dourado



Fonte: Tocantins, 2020.

Figura 4. Cachoeira do Formiga



Fonte: Tocantins, 2020.

Segundo Dutra (2016) fazem parte oito município da região do Jalapão. E dos municípios que compõem o Jalapão, Mateiros é o principal beneficiador do fluxo de turismo que ocorre na região. Isto ocorre, pois se encontra em uma localização privilegiada em relação aos demais (vide Figura 5).

Figura 5. Mapa de localização do município de Mateiros



Fonte: Dutra, 2016.

Dutra et al. (2007 apud SENNA, 2008), que realizaram uma análise do perfil do turista que visita à região, e mostraram que mais da metade dos visitantes está entre a faixa de 15 e 45 anos, caracterizando um perfil jovem, demonstrando ainda que grande parte possui renda alta e alto nível de escolaridade, isto é, a maioria dos visitantes relatou receber acima dos R\$ 4000,00 e possuírem nível superior completo. Um estudo feito por Ferreira (2007), avaliou as repercussões ambientais geradas através do método “Limite Aceitável de Câmbio (LAC)”, que tem ocorrido nos atrativos e acampamentos utilizados intensamente. Foram analisados diversos aspectos, como os biofísicos relacionados à quantidade de lixo, raízes expostas e árvores danificadas. Sendo que, os principais impactos observados foram a erosão do solo, abertura de vias de acesso e desvios aos atrativos, degradação da vegetação e lixo deixados nos atrativos.

3.4 Estudos de casos de atrativos turísticos com acessibilidade

É importante observar que os turistas portadores de deficiência não viajam sozinhos e o valor económico deste segmento de mercado pode aumentar significativamente (Devile & Moura, 2014). Por exemplo, na Europa, cerca de 59% da população tem pelo menos um familiar com mobilidade reduzida e 47% tem um amigo com as mesmas necessidades especiais (Prates & Garcia, 2009). Desse modo, é

perceptível o grande número de indivíduos que se inserem no grupo de pessoas com mobilidade reduzida; Teles (2014) demonstra que existem mais de 3 milhões de pessoas com mobilidade reduzida apenas em Portugal, sendo que 2 milhões são idosos e 1 milhão são deficientes.

Em Portugal, observa-se um crescente interesse no Turismo Acessível e a promoção de várias iniciativas públicas e privadas capazes de responder às novas tendências de desenvolvimento do Turismo (Devile & Moura, 2014). Alguns exemplos dessas iniciativas no que diz respeito ao Turismo Acessível em Portugal são: o portal Portugal Acessível (Accessible Portugal), um site que permite ao público conhecer os espaços e locais considerados acessíveis, sem precisar se deslocar até o local; o projeto Lousã, Destino de Turismo Acessível, que tornou o Lousã no primeiro destino do país com exemplos de boas práticas na área do Turismo Acessível e o projeto Praia acessível para todos, que tem como principal objetivo transformar as praias portuguesas em praias acessíveis a todos.

De acordo com Carvalho (2015), para criar um destino turístico acessível é necessário primeiramente desenvolver a cultura da acessibilidade, onde a população local se encontra envolvida em um objetivo comum, e compreende as suas vantagens sociais. Dessa forma, a criação de um destino turístico acessível deverá ser feita de modo progressivo, eliminando barreiras e introduzindo abordagens inclusivas no desenvolvimento de produtos e serviços (FONTES et al, 2012).

Em São Paulo, a Estância Hidromineral da cidade de Socorro, tradicional roteiro paulista de turismo de aventura, está localizada a 132 quilômetros de São Paulo e se destaca como destino de aventura especial no Brasil. Essa cidade faz parte do Circuito das Águas Paulistas e recebeu diversos investimentos do Ministério do Turismo para adaptar os equipamentos públicos para a recepção e prestação de serviços adequados as pessoas com deficiências físicas e motoras (MELO & DUCH, 2015).

Segundo Melo e Duch (2015), por meio de parcerias público- privadas, a cidade tem se destacado cada vez mais como um lugar totalmente acessível, além de incluir a comunidade no desenvolvimento do turismo acessível daquele local, e fazendo com que a população entenda os benefícios que todos terão por meio desse segmento. Há a intenção de adaptar não apenas as ruas, calçadas e equipamentos turísticos, mas também o comércio local.

Outra cidade brasileira preocupada com o turismo acessível é a cidade de Bonito- MS, que segundo Teixeira (2019), por ser um destino de natureza, não é

possível encontrar rampas e elevadores, mas para o acesso às atrações naturais é fundamental um guia de turismo bem capacitado e são eles que serão a acessibilidade. O município é considerado uma boa alternativa para turistas com necessidades especiais e foi citado em 2019 pelo jornal Folha de São Paulo como um dos destinos do país que possui atrações acessíveis para cadeirantes.

Em Itacaré e Taboquinhas, no sul da Bahia, há agências que apoiam e acreditam no turismo de aventura como uma forma de inclusão, oferecendo a descida de rafting para grupos de portadores de deficiência visual e mobilidade reduzida. A empresa “Ativa rafting e Aventuras” afirma que no caso dos deficientes visuais, a prática do rafting proporciona diversas sensações devido a ótima audição dessas pessoas, então o barulho da água e a velocidade do bote são o termômetro quanto ao volume e altura de cada corredeira ser desafiada (ABETA, 2016).

4. METODOLOGIA

O presente trabalho foi desenvolvido com base em formação teórica sobre o tema, iniciando com pesquisas bibliográficas para aprimorar informações sobre o turismo de acessibilidade, através artigos científicos pesquisados na internet (FIGUEIRÓ, 2016, p. 38).

A pesquisa bibliográfica, por sua vez, é fundamental no estudo, visto que auxilia na sua estruturação de forma ampla, ajudando a sistematizar o texto (STUMPF, 2009) contribuindo, desse modo, para a compreensão teórica que sustenta o assunto estudado.

O tipo de pesquisa é descritiva exploratória, qualitativa onde realizou-se uma seleção de documentos relacionados ao tema estudado, necessitando da realização de anotações e fichamento das referências e dos dados dos documentos, em seguida feito o levantamento dessas informações para que sejam utilizados na produção deste trabalho acadêmico (FIGUEIRÓ, 2016, p. 38).

Em uma segunda etapa foram realizadas entrevistas via GoogleForms com guias de turismo membros da Associação Tocantinense de Turismo Receptivo (ATTR) que operam no Parque Estadual do Jalapão. Foi elaborado um questionário (vide anexo 1) voltado a estrutura dos atrativos turísticos do parque onde a metodologia encontra-se disponível no site Turismo acessível. Além disso acrescentou-se uma escala de notas de 0 a 10 baseado no “Net Promoter Score- NPS” para avaliação do item de acordo com o ponto de vista do entrevistado. O NPS visa avaliar o grau de satisfação do cliente com o produto ou serviço ao qual está utilizando (COUTO, 2015).

Nestas entrevistas, os guias de turismo que são membros da Associação Tocantinense de Turismo Receptivo (ATTR), responderam um questionário para saber qual o ponto turístico do Jalapão está mais acessível para a realização do turismo acessível.

Cumprindo um dos fatores dos objetivos específicos, a atividade do turismo acessível no Jalapão foi mapeada para subsidiar informações, delimitação e localização sobre o panorama da operação turística para este público específico dentro do local de estudo, para que fosse possível propor ações que possam ser implementadas e aplicadas de forma viável, propiciando melhoria no turismo no Jalapão.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa foi realizada por meio de um formulário eletrônico (GoogleForms) contendo as perguntas anexadas no Apêndice A deste trabalho. Os dados presentes no questionário estavam relacionados à estrutura e meios de acesso das PCD aos principais pontos ecoturísticos do Jalapão-TO. A Associação de Profissionais de Turismo do Tocantins possui 155 guias de turismo cadastrados (número total de guias até janeiro de 2021), sendo que deste total, o questionário foi respondido por 20 guias de turismo. Dentre os parâmetros questionados no formulário, os resultados apresentados sobre a oferta ou não de alguns serviços exclusivos às PCD estão relacionadas na Tabela 1 abaixo.

Tabela 1. Análise dos resultados da pesquisa: existência de informativos, atendimento e instalações adaptadas para pessoas com deficiência.

JALAPÃO- TO	SIM (%)	NÃO (%)	MÉDIA
Sinalização em Braile e alto-relevo		100%	0
Existência de obstáculos em trilhas	50%	50%	4,55
Acessibilidade em balcões de recepção	65%	35%	6,4
Mesas reservadas e com altura adequada	55%	45%	5,15
Vagas de estacionamento e sinalização exclusivos para PCD	10%	90%	5
Existência de mapa acessível	45%	55%	5,45
Atendimento em LIBRAS	5%	95%	4
Entrada livre de barreiras (catracas, trilhos não embutidos, degraus...)	35%	65%	5,55
Sanitários de uso público acessível	45%	55%	5,45
Possuem Áudio-guia		100%	0
Existência de impressos disponíveis em formato digital ou em braile	5%	95%	2,9
Existência de corrimão ou piso tátil nos percursos	30%	70%	5

Fonte: Elaboração própria, 2020.

Para que todos os turistas, incluindo pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos, gestantes, obesos, entre outros, sejam recebidos de maneira adequada é necessário que haja uma estruturação específica capaz de promover uma experiência autônoma, segura e confortável para cada indivíduo e a eliminação das barreiras (NEVES, 2013). Dessa forma, observa-se com base nos resultados apresentados pela entrevista e demonstrados na tabela 1 acima que muitos componentes importantes para promover a acessibilidade inexistem nos pontos ecoturísticos ou não estão presentes em todos os espaços.

Para a análise foi utilizado uma escala apresentando resultados variando de 0 a 10. Onde, 0 a 2 (muito ruim), 3 a 4 (ruim), 5 a 6 (regular), 7 a 8 (bom), 9 a 10 (muito bom).

De acordo com os entrevistados a Sinalização em Braile e alto-relevo, áudio-guia, impressos disponíveis em formato digital ou em braile apresentaram uma média de 0 para os dois primeiros e 2,9 para o último. O que quer dizer de acordo com a escala que possui média muito ruim.

Atendimento em LIBRAS, obstáculos em trilhas, apresentaram a média de 4 e 4,55 que corresponde na escala uma nota ruim.

Vagas de estacionamento e sinalização exclusivos para PCD, corrimão ou piso tátil nos percursos, Mesas reservadas e com altura adequada, para estes itens a média apresentada por cada um foi de 5 para os dois primeiros e 5,15 para o último que quer dizer uma média regular.

Enquanto para a Existência de mapa, Sanitários de uso público acessível, Entrada livre de barreiras (catracas, trilhos não embutidos, degraus...) a média apresentada para os dois primeiros é de 5,45 e 5,55 para o último que na escala quer dizer regular juntamente com a acessibilidade em balcões de recepção que apresentou media 6.

Apesar de não haver obstáculos em trilhas, não há sinalização em braile ou em alto-relevo nos principais pontos ecoturísticos do Jalapão- TO. Além disso, apenas um dos 20 guias de turismo entrevistados relatou oferecer o atendimento em LIBRAS e nenhum relatou disponibilizar áudio- guia, cartilhas impressas, em formato digital ou em braile. Esses itens segundo Franzen e Oliveira (2015) são indispensáveis à acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência e estão em conformidade com a norma 9050 estabelecida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

De acordo com o Ministério do Turismo (2006) o turismo tem sido valorizado pela atividade econômica, por ser capaz de gerar riquezas e promover a distribuição de renda, possuindo grande acervo de bens paisagísticos naturais e culturais. Entretanto, existem muitas localidades e atrativos que não permitem o acesso de todos as experiências do lazer, por não serem adaptados e acessíveis. No Parque Estadual do Jalapão-TO, este fato é evidenciado pela falta de sinalização, estacionamento e sanitários exclusivos para as pessoas com deficiência em todos os principais pontos turísticos.

Segundo Santos (2011), a pessoa com deficiência física tem necessidade de conhecer lugares novos, praticar esportes, fazer trilhas, mas encontra diversas limitações com a falta de infraestrutura para recebê-los com qualidade e segurança. A sinalização de acessibilidade nas edificações, dos espaços e dos equipamentos, bem como a indicação da existência de elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência é feita através do uso do Símbolo Internacional de Acesso (SIA) (NEVES, 2013).

Alguns guias de turismo entrevistados relataram que de forma geral, muitos atrativos necessitam de melhorias em sua infraestrutura, principalmente no quesito sinalização e segurança. Apesar de em sua maioria pertencerem a propriedades privadas, ainda há escassez desse tipo de sinalização e de acessos adaptados como corrimão e piso tátil nos atrativos, o que por si só dificulta o acesso de turistas sem nenhuma limitação de mobilidade.

O piso tátil é um elemento estrutural caracterizado pela diferenciação de textura em relação ao piso adjacente e tem a finalidade de constituir alerta (piso tátil de alerta) ou linha guia (piso tátil direcional) perceptível por pessoas com deficiência visual. Entretanto, segundo os dados coletados no questionário, não há este recurso nos atrativos da região do Jalapão.

Neto (2011) explica que a acessibilidade não existe apenas para facilitar o acesso para quem tem algum tipo de mobilidade reduzida, mas também para gerar a inclusão social. E a inclusão social não é evidenciada nos pontos ecoturísticos do Jalapão devido à escassez de sinalização e estruturas adaptadas ao acesso desses turistas.

Analisando as entrevistas de modo geral, foi possível constatar que os entrevistados detinham conhecimento a respeito da acessibilidade, e apontaram os pontos que precisam ser melhorados no acesso de pessoas com deficiência aos

atrativos. Essa pesquisa, aliada a outras que abrangem o mesmo tema, são importantes para a disponibilização de dados recentes a respeito da acessibilidade na região do Jalapão-TO.

Levando em consideração a presente pesquisa e de acordo com os dados mapeados através do questionário que foi aplicado, sugere-se que as agências de turismo juntamente com a Secretaria de Turismo do estado do Tocantins elaborem cartilhas padronizadas com informações voltadas ao acesso de pessoas com deficiência aos pontos ecoturísticos do Jalapão-TO. Além disso, é de suma importância que a Secretária de Turismo oriente as agências de turismo, hotéis e proprietários de pontos turísticos sobre a importância de haver sinalização, estacionamento reservado e acesso a trilhas adaptados com vista a facilitar o acesso de pessoas com mobilidade reduzida.

Propõe-se que as empresas de turismo avaliem a norma 9050 estabelecida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) para a possibilidade de implementação dos seguintes itens sugeridos por essa norma: faixa de travessia para pedestre; faixa de travessia para pedestre elevada; vaga de estacionamento para deficiente; vaga de estacionamento para idoso; piso tátil; sinalização em braile; Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Considerando o fato de o presente trabalho ter focado na pesquisa de dados sobre a acessibilidade da infraestrutura dos atrativos turísticos do Jalapão-TO, fica a sugestão para que pesquisas futuras incluam a opinião do consumidor turista pessoa com deficiência sobre o atendimento e acesso à essa região turística. Pois a visão do consumidor sobre esse tema é de suma importância para implementação de melhorias no atendimento pelas operadoras e guias de turismo, bem como a implementação de meios que facilitem o acesso desses turistas ao lazer oferecido pelo Parque Estadual do Jalapão

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABETA. **Natureza para todos: turismo de aventura proporciona inclusão e acessibilidade (2016)**. Disponível em: < <http://abeta.tur.br/pt/acessibilidade-turismo-de-aventura/>>. Acessado em: 10 de dez de 2020.

ALMEIDA, R. A. et al. **Roteiros Turísticos para pessoas com necessidades especiais**. Relatório Científico III. São Paulo, 2005. Disponível em: http://www.usplest.usp.br/machado/rp2005/64/relatorios/relatorio_final_L2T_Regina.pdf. Acesso em: 08 ago. 2020.

ALMEIDA, M. V. **Turismo para pessoas com deficiência**. In: PANOSSO NETO, Alexandre; ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. Segmentação do mercado turístico: estudos, produtos e perspectivas. Barueri, SP: Manole, 2009.

ARAÚJO. C.D; CÂNDIDO. D. R. C; LEITE. M. F. **Espaços públicos de lazer: um olhar sobre a acessibilidade para portadores de necessidades especiais**. Centro Universitário de Volta Redonda. Licere, Belo Horizonte, v.12, n.4, 2009. Disponível em: < <https://periodicos.ufmg.br/index.php/licere/article/view/835/634>> Acesso em 19 de mai de 2020.

ARAÚJO, E. S. S. **O Nordeste na promoção das operadoras de turismo**. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Currais Novos- RN. 2017. Disponível em:<https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/4303/1/O%20Nordeste%20na%20promo%C3%A7%C3%A3o%20das%20Operadoras%20de%20turismo_Monografia.pdf> Acesso em: 22 de mar. de 2020.

BOGARIM, A. R. **Integração de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida à empreendimentos de lazer e turismo**: proposta arquitetônica de reestruturação do Vale das Borboletas, em São Tomé das Letras/MG. FEPEMIG. Disponível em: < <http://repositorio.unis.edu.br/handle/prefix/269>> Acesso em: 02 de Jun. de 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 02 de abr de 2020.

BRASIL. Decreto Federal Nº 914 de 6 de setembro de 1993. **Institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, e dá outras providências**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 1993.

BRASIL. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. **Dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências**. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm> Acesso em: 02 de abr de 2020.

BRASIL. Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. **Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência.** Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7853.htm> Acesso em: 12 de mar de 2020.

BRASIL. Lei nº10.098 de 19 de dezembro de 2000. **Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.** Disponível em:< <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/lei10098.pdf>> Acesso em: 20 de jun. de 2020.

BRASIL. Lei nº13.146 de 06 de julho de 2015. **Institui a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (estatuto da pessoa com deficiência).** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm> Acesso em: 12 de ago. de 2020.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Cartilha Programa Turismo Acessível – 1ª Edição.** Brasília: Ministério do Turismo, 2014. 44 p.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Censo Demográfico de 2020 e o mapeamento das pessoas com deficiência no Brasil.** Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cpd/documentos/cinthia-ministerio-da-saude>> Acesso em: 12 de ago. de 2020.

BUHALIS, D., DARCY, S. **Accessible Tourism: Concepts and Issues.** Channel View Publications. 2010.

CARDOSO, J. S. **A inclusão de alunos com deficiência nas aulas de educação física na rede municipal de ensino de Ilhéus-Bahia.** Trabalho de conclusão de curso. Universidade Estadual de Santa Cruz. Ilhéus, 2009.

CARVALHO, I. **O turismo Acessível: Estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa.** (Tese de doutorado). Universidade de Lisboa, Lisboa. 2015.

CASTRO, R. T. **Acessibilidade de turista com necessidades especiais ao transporte aéreo.** Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro- RJ. 2010. Disponível em: <<https://observatoriodoturismo.es.gov.br/Media/observatorio/Publicacoes/Outras/Teses/RafaelTeixeiraDeCastro.pdf>> Acesso em: 22 de mar. de 2020.

CORALES, C. M. S; CASTRO, E. D. de. **Passear e participar: o lazer ampliando a circulação social de pessoas com deficiência.** Licere, Belo Horizonte, v.19, n.3, set. 2016.

COSTA, F. D. **Turismo acessível: boas práticas, desenvolvimento e desafios na região do Algarve** Universidade do Algarve, 2017. Disponível em: <<https://sapientia.ualg.pt/handle/10400.1/10016>> Acesso em: 05 de jun. de 2020.

COUTO, A. F. **Satisfação e lealdade de clientes: índice NPS.** Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo – ECA/USP. São Paulo. 2015.

DEVILE, E; MOURA, A. **Adventure Tourism for people with disabilities in Portugal: Oportunities and cheallenges.** Sport Tourism Conference 2014 - STC'14. Coimbra.

DUTRA, V. C. **Monitoramento de indicadores-chave do turismo sustentável em unidades de conservação: um estudo de caso no parque estadual do Jalapão – Tocantins.** Ipen – Autarquia Associada à Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.

Encantos do Jalapão. **Turismo Tocantins.** Disponível em: <<https://turismo.to.gov.br/regioes-turisticas/encantos-do-jalapao/>> Acesso em: 05 de mai. de 2020.

FERREIRA, M.N.; REIS, E.S.; ADORNO, L.F.M. **Caracterização dos impactos do uso público no Parque Estadual do Jalapão.** In: V Congresso Brasileiro de Unidades de Conservação, 2007, Foz do Iguaçu. Anais do V Congresso Brasileiro de Conservação. Curitiba: Fundação O Boticário, 2007.

FIGUEIREDO, I. S. **Acessibilidade e Turismo: Uma análise da agencia “Turismo adaptado” através de seu site.** Departamento de Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre- RS. 2018. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/181693/001074278.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 22 de mar. de 2020.

FONTES, A; AMBROSE, I; BROEDERS, M. **Defining and developing an Accessible Tourism Destination.** Lessons from Lousã, Portugal. In S. Bahtias (org.) Design For All – Accessible Tourism in Portugal. A publication Design for all Institute of India, 7 (8), 31-74. 2012.

FRANZEN, L. I; OLIVEIRA, J.P. **Acessibilidade em destinos turísticos: criação de pictogramas para mapeamento.** Disponível em: <

<https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/12/154.pdf>>. Acessado em: 19 de jan. de 2021.

GILLOVIC, B; MCLNTOSH, A. Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand. *Journal of Tourism Futures*, 2015.

IBGE. **Comissão Nacional de Classificação**. Disponível em: <<https://cnae.ibge.gov.br/en/component/content/article/95-7a12/7a12-vamos-conhecer-o-brasil/nosso-povo/16066-pessoas-com-deficiencia.html>>. Acesso em: 12 de ago. de 2020.

IPARDES. **Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social. Cadeia produtiva do turismo no Paraná**: estudo sobre as regiões turísticas do estado / Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social. – Curitiba, 2008.

KIEFER, S. F. W; CARVALHO, M. C. M. H. **Turismo Acessível e Inclusivo: Uma realidade possível**. In: Simpósio internacional de estudos sobre a deficiência, 1., 2013, São Paulo. Anais... São Paulo: Usp, 2013. p. 1 - 15. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/1349759-Turismo-acessivel-e-inclusivo-uma-realidade-possivel-1.html>>. Acesso em: 04 mar 2020.

LIMA, R. P. **Turismo sem barreiras**: Uma proposta para aumentar a inclusão dos deficientes nas atividades turísticas. Universidade de Brasília. Brasília- DF. 2004. Disponível em: <https://bdm.unb.br/bitstream/10483/457/1/2004_RenataPortoLima.pdf> Acesso em: 05 de mai. de 2020.

LOHMANN, G; PANOSSO NETTO, A. **Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas**. São Paulo: Aleph, 2012.

MARTINS, Maria das Dores Moraes Fonseca. **O Papel das Agências de Viagens e turismo no Desenvolvimento do Turismo Emissor e Receptor**: Caso das AVT's da Ilha de São Vicente. Instituto Superior de Ciências Econômicas e Empresariais – ISCEE. Trabalho de Conclusão de Curso. (Licenciatura em Turismo). Mindelo: 2012.

MATOS, A. P. L. **Turismo e acessibilidade**: Um estudo do atendimento de pessoas com deficiência nos equipamentos de meios de hospedagem em Palmas-TO. Palmas. 2018.

MELO, I. P. C; DUCH, T. C. **Turismo acessível: um estudo de caso do turismo de aventura especial na cidade de Socorro- SP**. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/276906454_TURISMO_ACESSIVEL_UM_ESTUDO_DE_CASO_DO_TURISMO_DE_AVENTURA_ESPECIAL>. Acessado em: 10 de dez de 2020.

MUNSTER, M. A. V. **Esportes na natureza e deficiência visual: uma abordagem pedagógica**. 2004. 311 f. Tese (Doutorado em Educação Física) – Faculdade de Educação Física. Universidade Estadual de Campinas. Campinas, SP. 2004.

NATURATINS – Instituto Natureza do Tocantins. **Unidades de Conservação no Estado do Tocantins**. Disponível em: . Acesso em: 12 de ago. de 2020.

NASCIMENTO, E. D. **Análise da produção teórica brasileira sobre o turismo e acessibilidade de 1987 a 2016**. Universidade de São Paulo. São Paulo. 2018. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/100/100140/tde-17052018-132627/publico/Corrigida_Eduardo_Duarte_Nascimento.pdf> Acesso em: 02 de jun. de 2020.

NEVES, T. R. **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)**. Natal, RN, 2013.

NIERO, J. **Cresce mercado de turismo adaptado para pessoas com deficiência**. Fecomércio SP, São Paulo, 15 de jan de 2016. Disponível em: <<https://www.fecomercio.com.br/noticia/cresce-mercado-de-turismo-adaptado-para-pessoas-com-deficiencia> > Acesso em: 15 de mar. de 2020.

PLANO NACIONAL DE TURISMO 2007/2010. Disponível em <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2007_2010.pdf> Acesso em: 10 de jan. de 2020.

PRATES, J; GARCIA, A. **Turismo Acessível em Portugal - O caso do turismo para pessoas com mobilidade reduzida**. Revista Turismo & Desenvolvimento, 11, 171-179. 2009.

SASSAKI, R. K. Inclusão: **Construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SASSAKI, R. K. **Terminologia sobre deficiência na era da inclusão**. Rede SACI, 2005. Disponível em: <<http://www.mp.pe.gov.br/uploads/zEEORSTek4V>>. Acesso em: 15 jun. 2020.

SENNA, M. L. G. S. **Percepção e representação ambiental dos guias/Condutores de Turismo e dos Turistas do Parque Estadual do Jalapão/TO, Como Fator Influenciador da Prática**. Palmas, 2008.

SENN, M.L.G.S. **A aplicabilidade do índice de qualidade de vida, da pegada ecológica do turismo e dos indicadores de sustentabilidade da organização das nações unidas para destinos turísticos de pequeno porte: um estudo de caso no Jalapão – TO.** Tese . Doutorado (Ciências). Ipen – Autarquia Associada à Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.

SENN, M. L. G. S; VALTUILLE, A. J. G. **Gestão ambiental na hotelaria: uma proposta de educação ambiental para hotéis de médio e grande porte em Palmas (TO).** Revbea, São Paulo, v. 15, n° 1: 360-378, 2020.

SILVA, G. G. L; TELES, R. M. S. **Acessibilidade no ecoturismo e turismo de aventura: atuação do poder público e privado.** Revista Brasileira de Ecoturismo, São Paulo, v.7, n.2, mai. de 2014, pp.269-289. Disponível em: <<http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acervo/producao-academica/002659518.pdf>> Acesso em: 23 de mai. de 2020.

SILVEIRO, A; EUSEBIO, C; TEIXEIRA, L. **Estarão as agências de viagens Portuguesas preparadas para satisfazer o mercado do turismo acessível?.** Revista Turismo e Desenvolvimento, n°33, p 151-168. 2020. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/rtd/article/view/12663/10074>> Acesso em: 24 de mai de 2020.

TAKED, K; CARD, J. U.S. **Tour Operators and Travel Agencies.** Journal of Travel & Tourism Marketing, 12(1), 47-61, 2002.

TEIXEIRA, B. **Atrativos de Bonito (MS) oferecem turismo acessível (2019).** Disponível em: < <https://visitbonito.com.br/2019/03/12/atrativos-de-bonito-turismo-acessivel/>>. Acesso em: 10 de dez de 2020.

TELES, P. **Turismo acessível: Da inclusão à competitividade.** Turismo do Porto e Norte de Portugal. 2014.

Turismo do Tocantins. **Mosaico de unidades de conservação no Jalapão.** Disponível em: <<https://turismo.to.gov.br/regioes-turisticas/encantos-do-jalapao/principais-atrativos/mosaico-de-unidades-de-conservacao-do-jalapao/>> Acesso em: 12 de ago. de 2020.

VANZELLA, E; BRAMBILLA, A; SILVA, M. F. **Turismo e hotelaria no contexto da acessibilidade.** João Pessoa-PB. 2018. Disponível em: <http://www.ccta.ufpb.br/editoraccta/contents/titulos/hotelaria/turismo-e-hotelaria-no-contexto-da-acessibilidade/thcontexto_acessibilidade.pdf> Acesso em: 18 de mai. de 2020.

WINNICK, J. P. **Educação Física e Esportes Adaptados.** Barueri, São Paulo: Manole, 2004. p. 555. Disponível em:<

<https://turismoacessivel.gov.br/ta/pesquisaHome/detalharAnalitico.mtur?idEstab=533260&idCat=3&>windowId=8d9#conteudo>> Acesso em: 20 de set. de 2020.

<https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=13146&ano=2015&ato=c4aUTW65UNVpWT495>> Acesso em: 01 de out. de 2020.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

SOBRE OS ATRATIVOS	S	N	Se SIM dê uma nota de 0 a 10
A Circulação interna sem obstáculos			
Existe algum obstáculo nas trilhas de acesso aos fervedouros (lixeira, árvores, etc.) que dificulte a circulação de PCD			
O Balcão de recepção e atendimento das pousadas são acessíveis, incluindo caixas, guichês e bilheterias?			
As Mesas reservadas e com altura adequada (mín. 73 cm por baixo do tampo)			
Os estacionamentos possuem vagas para Pessoa com Deficiência reservadas e sinalizadas perto dos acessos turísticos?			
Existe Mapa acessível?			
Tem sinalização em braile e alto-relevo nas áreas comuns e junto a informações relevantes?			
Atendimento em LIBRAS?			
Entrada livre de barreiras (catracas, trilhos não embutidos, degraus...)			
A Sanitário de uso público acessível?			
Possuem Áudio-guia?			
Existe impressos disponíveis em formato digital ou em braile			
Nos percursos dos pontos turísticos a corrimão ou piso tátil?			