

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS  
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO  
CURSO DE TURISMO**

**ELIZANDRA DE SOUZA DOS SANTOS**

**O SISTEMA TURÍSTICO E O TURISMO ACESSÍVEL:  
ONDE EVOLUIR?**

**MANAUS**

**2019**

ELIZANDRA DE SOUZA DOS SANTOS

**O SISTEMA TURÍSTICO E O TURISMO ACESSÍVEL:  
ONDE EVOLUIR?**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Turismo, para  
obtenção do grau de Bacharel em  
Turismo pela Universidade do Estado  
do Amazonas.

Orientação:  
Prof.<sup>a</sup> Dra. Selma Paula Maciel Batista

**MANAUS**

**2019**

ELIZANDRA DE SOUZA DOS SANTOS

**O SISTEMA TURÍSTICO E O TURISMO ACESSÍVEL:  
ONDE EVOLUIR?**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e aprovado, em sua forma final, pela Comissão Examinadora.

Aprovado em:

Nota Final:

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup>. Dra. Selma Paula Maciel Batista  
**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO AMAZONAS**

---

Prof.<sup>a</sup>. Ma. Márcia Raquel Cavalcante Guimarães  
**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO AMAZONAS**

---

Bel. João Carvalho de Araújo, Adm.  
**Diretor de Turismo da Fundação Municipal de Cultura, Turismo e Eventos  
MANAUSCULT**

Dedico este trabalho ao meu sobrinho Robson Carvalho pelo ensinamento diário e a Selma Batista por todo incentivo aos estudos e ao pensamento crítico.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente a Deus, por sempre cuidar de mim e me amparar nos momentos de grandes tormentas.

Aos meus irmãos e irmãs, por sempre me incentivarem e me apoiarem. Em especial a minha irmã Eliandra Santos e a sua filha Ana Beatriz, por estarem comigo nos bons e maus momentos.

Ao meu pai Herculano Azevedo, que apesar de toda dificuldade sempre fez o que pode para nos criar e que ainda hoje me ensina a ser paciente, resiliente e misericordiosa com quem já não é mais capaz de se cuidar sozinho. A minha mãe, Nilra de Souza, por ser meu exemplo de mulher forte, independente e batalhadora.

Aos meus amigos de vida, Tadeu Lobo e Elane Regina por me proporcionarem momentos inesquecíveis em todos esses anos de amizade e companheirismo.

Aos meus companheiros de curso que hoje se transformaram em meus irmãos, Maciel Pantoja e Ítalo Loiola, por sempre cuidarem de mim, me apoiarem, me escutarem e estarem presentes no meu dia a dia, mesmo que seja virtualmente.

Ao meu companheiro e melhor amigo, Luã costa, por estar comigo ao longo dessa caminhada, sempre acreditando em mim, me amando, me ajudando e acreditando no meu potencial. Eu amo você!

A todos os meus professores da Escola Superior de Artes e Turismo (ESAT) pelos ensinamentos acadêmicos e não acadêmicos que certamente serão aplicados na vivência profissional. Agradeço também todo o corpo técnico e administrativo da ESAT por serem tão receptivos e se mostrarem sempre dispostos a oferecer as melhores condições para que ensino acadêmico ocorresse com qualidade.

Por fim, gostaria de agradecer imensamente a minha orientadora Prof.<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Selma Paula Maciel Batista, que desde o início da minha vida acadêmica sempre se mostrou disposta a me ajudar dentro e fora do ambiente acadêmico. Serei eternamente grata por toda paciência, carinho, dedicação, incentivo e encorajamento oferecidos a mim ao longo destes anos, sempre enxergando meu potencial e resgatando minha vontade de viver.

A todos e todas, meus estimados agradecimentos.

*I'mma keeping 'cause a winner don't quit on themselves.*

*(Beyoncé Knowles)*

## RESUMO

Esta pesquisa ao identificar uma lacuna na discussão sobre o planejamento do espaço turístico urbano para a promoção do turismo acessível e inclusivo propôs realizar uma análise bibliográfica com foco na abordagem do sistema turístico de Roberto C. Boullón (2002) e Mario Beni (1998) e informações sobre o tema Turismo Acessível, com base na Lei, Decretos e Normas Técnicas, disponíveis na Legislação Brasileira em defesa da Pessoa Com Deficiência; e, orientações das Cartilhas do Turismo Acessível, disponível no portal do Ministério do Turismo. Em seguida apresenta dados do IBGE (2010), para o universo da pessoa com deficiência no Amazonas, residente em área urbana. Parte-se da hipótese de que o Sistema Turístico, não está organizado para atender este público e o material e legislação disponíveis direciona as orientações apenas para a pessoa com mobilidade reduzida e/ou cadeirante. Neste contexto, se questiona: Como evoluir para a inclusão da pessoa com deficiência visual, auditiva ou mobilidade reduzida, no segmento emergente do turismo acessível, diante da atual estrutura do Sistema Turístico (SISTUR)? Quanto aos meios, a pesquisa de abordagem humanista, adota o método hipotético-dedutivo e a técnica de levantamento bibliográfico. Quanto aos fins, é exploratória, descritiva e explicativa. Não se apresentará com este estudo resposta a questão feita, mas, se propõe abrir a discussão sobre o tema emergente no âmbito da atividade do turismo.

**Palavras-chave:** Turismo Acessível; Espaço Turístico; Pessoas com Deficiência.

## **ABSTRACT**

This research identified a gap in the discussion about urban tourism planning for the accessible and inclusive tourism promotion and proposed a bibliographical analysis focusing on the Tourism Approach System of Roberto C. Boullón (2002) and Mario Beni (1998) and information about the Accessible Tourism theme, based on the Law, Decrees and Technical Norms, available in the Brazilian Legislation in defense of the People with Disabilities; and, Guidelines for Accessible Tourism Charts, available on the Ministry of Tourism website. It then presents data from the IBGE (2010), for the universe of people with disabilities in Amazonas, resident in an urban area. It is assumed that the Tourist System is not organized to serve this public and the available material and legislation directs the guidelines only to the people with reduced mobility and / or wheelchair. In this context, the question is: How can the inclusion of the visually impaired, hearing impaired or reduced mobility in the emerging segment of accessible tourism be developed, in view of the current Tourism System Structure (SISTUR)? As for the means, the humanistic approach research adopts the hypothetical-deductive method and the technique of bibliographic survey. As for the ends, it is exploratory, descriptive and explanatory. This study will not present a response to the question asked, but it is proposed to open the discussion on the emerging theme within the scope of tourism activity.

**Keywords:** Accessible Tourism; Tourist Space; People with Disabilities.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>1 O PLANEJAMENTO DO ESPAÇO TURÍSTICO .....</b>	<b>10</b>
1.2 ANÁLISE DO SISTEMA TURÍSTICO DE BENI – A RAZÃO .....	11
1.3 ANÁLISE DO ESPAÇO TURÍSTICO DE BOULLÓN – A EMOÇÃO .....	15
1.3.1 Os Elementos Sensoriais da Paisagem.....	17
<b>2.PROCEDIMENTOS MEDOTOLÓGICOS .....</b>	<b>20</b>
<b>3. RELAÇÃO ENTRE TURISMO E ACESSIBILIDADE .....</b>	<b>22</b>
3.1 A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA E AS NORMAS TECNICAS PARA A PESSOA COM DEFICIENCIA .....	25
3.2 AS ORIENTAÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO PARA A PROMOÇÃO DO TURISMO ACESSÍVEL.....	30
<b>4. A PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL NESTE CONTEXTO .....</b>	<b>34</b>
4.1 A PESSOA COM DEFICIÊNCIA: OS DADOS DO IBGE .....	36
4.2 EM NÚMEROS A DEFICIÊNCIA VISUAL NO AMAZONAS.....	41
4.3 EM NÚMEROS A DEFICIÊNCIA VISUAL NO AMAZONAS: A REDE PÚBLICA DE ENSINO.....	42
<b>CONSIDERAÇÕES .....</b>	<b>44</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>46</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>49</b>

## INTRODUÇÃO

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), com dados de 2011, um bilhão de pessoas vivem com alguma forma de deficiência - isso significa uma em cada sete pessoas no mundo. No Brasil, de acordo com dados coletados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no censo demográfico de 2010, 45.606.048 milhões de brasileiros apresentam alguma deficiência, onde o percentual abrange em torno de 23,9% da população. No estado do Amazonas o número de pessoas com deficiência atinge 23,2% da população. Conforme o censo do IBGE, dos deficientes identificados no Amazonas: 651.262 são visuais, 209.932 são motores, 154.190 auditivos e 38.671 sofrem alguma deficiência mental/intelectual.

Para o IBGE as deficiências se classificam em “não consegue”, “grande dificuldade” e “alguma dificuldade”. A deficiência visual, na área urbana de Manaus, atinge 384.237 indivíduos, dos quais 5.275 não consegue enxergar; 62.765 grande dificuldade; e 316.197 alguma dificuldade visual. Esse grupo de pessoas com deficiência, é composto por pessoas que provavelmente, têm o interesse de realizar as mesmas atividades comumente exercidas por pessoas sem deficiência no cenário do turismo, mas que para isso necessitam de um ambiente adaptado e de profissionais qualificados para satisfazer as expectativas desta demanda turística.

Associado a oferta de equipamentos e serviços adequados, o turismo acessível, deve também promover conscientização, cidadania e sustentabilidade. Com base nesta problemática, é objetivo geral deste trabalho de acordo com a legislação vigente e a atual estrutura do SISTUR, abrir uma discussão sobre o tema emergente no âmbito da atividade do turismo.

Identifica-se haver uma lacuna relacionada ao planejamento do espaço turístico urbano para a promoção do turismo acessível e inclusivo, na rígida estrutura do Sistema Turístico de Beni (1998), ao tratar o SISTUR, a partir dos conjuntos: I) Organização Estrutural; II) Relações Ambientais; III) Ações Operacionais que formatam o Produto Turístico. Mas que, na proposta de Boullón (2002) encontra certo amparo ao tratar o Sistema Turístico ao valorizar os dez sentidos humanos que Boullón (2002) descreve na proposta da teoria do espaço turístico, para a leitura da

paisagem, pode vir a ser um caminho para o planejamento de atrativos acessíveis, para a inclusão da pessoa com deficiência nos espaços de cultura e lazer.

Associado às referências citadas, sistematizou-se o conteúdo extraído de Leis, Decretos e Normas Técnicas, disponíveis na Legislação Brasileira em defesa da Pessoa Com Deficiência; e, nas orientações das Cartilhas do Turismo Acessível, disponível no portal do Ministério do Turismo, em geral, direcionado à pessoa com mobilidade reduzida e/ou cadeirante.

Nesta pesquisa o objetivo a alcançar refere-se a refletir, com base no Sistema Turístico e, diretrizes para o Turismo Acessível, onde a superestrutura turística precisa avançar. Como objetivos específicos, buscou-se: analisar o sistema turístico com base em Beni (1998) e Boullón (2002); ii) organizar as diretrizes da legislação vigente para a pessoa com deficiência; iii) sistematizar dados do IBGE sobre a pessoa com deficiência visual em Manaus, Amazonas. Trata-se de uma proposição aberta para a discussão, a partir do seguinte questionamento: Como evoluir para a inclusão da pessoa com deficiência visual, auditiva ou mobilidade reduzida, no segmento emergente do turismo acessível, diante da atual estrutura do Sistema Turístico (SISTUR)? Quanto aos meios, a pesquisa de abordagem humanista, adota o método hipotético-dedutivo e a técnica de levantamento bibliográfico, com base na literatura do Turismo Acessível e legislação vigente. Quanto aos fins, é exploratória, descritiva e explicativa.

Pretende-se, com base nos resultados sistematizados, orientar para a necessidade de ações que fomentem a discussão entre o Poder Público, a Sociedade, as pessoas com deficiência e o mercado do turismo, para que juntos busquem caminhos para a inclusão da Pessoa com Deficiência garantindo-lhe o direito à cultura e ao entretenimento em espaços acessíveis.

## 1 O PLANEJAMENTO DO ESPAÇO TURÍSTICO

O estudo do planejamento no turismo abrange diversas áreas do conhecimento e para definir seus limites são criadas diversas teorias para que elas possam definir as mais variadas práticas do fenômeno turístico. Ao estudar a perspectiva do espaço físico-territorial, estas teorias comumente nos levam a trabalhar com a construção teórica de Boullón que trata sobre a distribuição e as formas espaciais dos atrativos e equipamentos turísticos.

De acordo com Boullón (2002), o espaço turístico é resultado da presença e distribuição territorial dos atrativos turísticos, sendo estes a matéria-prima do turismo. Para que haja um espaço turístico é preciso observar a distribuição territorial dos atrativos, a fim de detectar os agrupamentos que se sobressaem e deste modo, descrever com maior clareza a qual categoria os elementos que compõem o território pertencem. Estes elementos, dependendo do tamanho de sua superfície, podem ser qualificados como Zona, Área, Complexo, Centro, Unidade, Núcleo, Conjunto, Corredor, Corredor de Translado e Corredor de Estrada, sendo a Zona Turística o sistema mais abrangente, interligando os demais, e o Corredor de Translado essencial para a ligação entre o sistema.

Boullón (2002) determina a análise das seguintes partes que caracterizam o sistema turístico: a demanda turística, a oferta turística, o processo de venda, o produto turístico, o empreendimento e os atrativos turísticos, a infraestrutura, a superestrutura e, por fim, a síntese do sistema turístico, que é patrimônio turístico. Deste modo, a demanda turística se refere à quantidade de turistas que visitam cada localidade turística, bem como o investimento econômico para a permanência do turista no local, e os serviços fornecidos constituem os elementos do empreendimento turístico que serão comercializados.

Para a realização das atividades turísticas o turista adquire serviços que são elaborados por um subsistema denominado de empreendimento turístico, que é integrado por dois elementos: equipamentos e instalações. Assim, a Teoria do Espaço Turístico visa apresentar tipologias de distribuições espaciais dos equipamentos turísticos para melhor compreender qual recurso deve ser estimulado na formatação do produto turístico. Nela, o conceito principal está no estabelecimento da delimitação territorial do espaço turístico, que é a consequência da presença e distribuição

territorial dos atrativos turísticos. “Este elemento do patrimônio turístico, mais o empreendimento e a infraestrutura turística, são suficientes para definir o espaço turístico de qualquer país” (BOULLÓN, 2002, p. 79).

Como pode ser observado, todas essas divisões são importantes para que se possa trabalhar o planejamento turístico de determinado lugar de forma correta e ordenada, observando sua singularidade e planejando as ações a serem tomadas com base no que cada localidade necessita, visando melhorar o rendimento individual de cada elemento de forma coordenada, para que o êxito pessoal, resulte no benefício do conjunto.

## 1.2 ANÁLISE DO SISTEMA TURÍSTICO DE BENI – A RAZÃO

O turismo é uma atividade que exerce influência e é influenciado no ambiente em que se desenvolve, dessa forma, pode-se entender o turismo como um sistema que contém diversos elementos que interagem entre si e com o meio circundante. Segundo Beni (1990), o turismo é uma atividade que resulta do somatório de recursos naturais e do meio ambiente, culturais, sociais, e econômicos e, assim, o seu campo de estudo é abrangente, complexo e multicausal. Para organizar esses fatores, que são causas e efeitos participantes, é preciso compor um quadro com referencial dinâmico, flexível, adaptável e de fácil leitura e compreensão, que integre toda essa enorme complexidade e a represente por inteiro em suas combinações. Este instrumento é a Teoria de Sistemas, inicialmente criada e divulgada pelo biólogo austríaco Karl Ludwig Von Bertalanffy e posteriormente utilizado e aperfeiçoado por outros autores, dentro de suas respectivas áreas, no decorrer do tempo.

Por definição, sistema é um conjunto de elementos ordenados que se encontram interligados e que interagem de modo a atingir um determinado fim.

De acordo com Beni (1990, p. 18 apud BANCAL, 1974, p.231) há três significados básicos sobre sistema:

- i) definição etimológica: conjunto de elementos associados em uma organização coerente, com objetivo de construir um todo;
- ii) definição descritiva: conjunto organizado e estruturado de elementos materiais ou imateriais que constituem um todo ordenado e orientado;

- iii) definição pragmática: conjunto de práticas, métodos e instituições que compõe uma construção teórica e um procedimento prático ao mesmo tempo.

Ainda segundo Beni (1990, p.18) sistema é um conjunto de unidades com relações entre si, onde a palavra “conjunto” implica que as unidades possuem características em comum. Deste modo o conjunto encontra-se organizado em razão dessas inter-relações com as unidades que o compõe, fazendo com que o todo seja maior que a soma de suas partes. Em todas essas definições, cumpre ressaltar que os sistemas devem ter:

Meio ambiente: conjunto de objetos que não fazem parte do sistema em questão, mas que exercem influências sobre a operação do mesmo;

Elementos ou unidades: as partes componentes do sistema;

Relações: os elementos integrantes do sistema encontram-se inter-relacionados, uns dependendo dos outros, através de ligações que denunciam os fluxos;

Atributos: são as qualidades que se atribuem aos elementos ou ao sistema, a fim de caracterizá-los;

Entrada (*input*): constituída por aquilo que o sistema recebe. Cada sistema é alimentado por determinados tipos de entradas;

Saída (*output*): produto final dos processos de transformação a que se submete conteúdo da entrada;

Realimentação (*feedback*): processo de controle para o sistema em equilíbrio;

Modelo: é a representação do sistema. Constitui uma abstração pra facilitar o projeto e/ou análise do sistema. É utilizado por dois motivos básicos: porque simplifica o estudo do sistema, permitindo a análise de causa e efeito entre os seus elementos para conclusões de maior precisão; e pela impossibilidade de abranger a complexa totalidade das características e aspectos da realidade objeto de estudo.

A partir da Teoria de Sistemas é possível desenvolver teorias e formulações conceituais capazes de criar condições de aplicação na realidade empírica, pois suas regras de valor geral podem ser utilizadas em qualquer sistema e em qualquer nível de realidade.

O SISTUR é um instrumento utilizado para contribuir no aperfeiçoamento de políticas públicas e privadas, sendo considerado um sistema aberto capaz de realizar trocas com o meio onde está inserido e que por esta razão é interdependente. Nessa perspectiva o autor revela que o sistema pode ser entendido como um conjunto de partes que interagem para atingir determinado objetivo, destacando ainda que a elaboração do sistema possibilita uma visão do todo, ao invés de somente partes.

Nesse sentido, para Beni (1998, p. 23):

Pode-se definir sistema como um conjunto de partes que interagem de modo a atingir determinado fim, de acordo com um plano ou princípio; ou conjunto de procedimentos, doutrinas, ideias ou princípios, logicamente ordenados e coesos com a intenção de descrever, explicar ou dirigir o funcionamento de um todo.

Beni identificou os elementos do SISTUR, dividindo-os em três grandes conjuntos: I) **Organização Estrutural**; II) **Relações Ambientais**; III) **Ações Operacionais**. Dentro destes conjuntos encontram-se os subsistemas que são necessários para que esse modelo sistêmico funcione.

Do conjunto das **Relações Ambientais** temos:

Subsistema ecológico: tem como principal elemento a natureza. Nele são analisados fatores como o espaço turístico natural e urbano e o seu planejamento territorial, meio ambiente e preservação.

Subsistema econômico: analisa as diversas intervenções econômicas do turismo como a geração de renda, a provisão de divisas, a criação de empregos, arrecadação fiscal e os impactos no custo de vida local.

Subsistema social: avalia a relação da sociedade local e o turista, tanto os aspectos positivos (geração de emprego e renda, conhecimento de outras culturas), como também os impactos negativos (estímulo de hábitos de consumo, aumento da prostituição, neocolonialismo).

Subsistema cultural: tem como objetivo analisar e delimitar os elementos que compõem o patrimônio local de cada localidade, permitindo sua utilização turística de uma forma responsável.

No conjunto da **Organização Estrutural** encontram-se os subsistemas:

Superestrutura: compreende a política oficial do Turismo e sua ordenação jurídico-administrativa que se manifesta no conjunto de medidas de organização e

promoção dos órgãos e instituições oficiais e estratégias governamentais que interferem no setor.

Infraestrutura: são os componentes fundamentais para a realização da atividade turística, como a infraestrutura básica que é constituída de saneamento básico, energia elétrica, limpeza pública, telefonia móvel, internet, sistema de transportes, meios de hospedagens, alimentação, entretenimento.

O conjunto das **Ações Operacionais** é formado pelos seguintes subsistemas:

Mercado: visa investigar a relação entre a demanda (turista) e a oferta (produto). Assim, o mercado constitui um sistema de informações que permite que os agentes econômicos (produtores e consumidores) tenham a sua disposição produtos de qualidade e na quantidade desejada.

Oferta: é o conjunto de atrações naturais e/ou artificiais de um destino e todos os outros produtos necessários para a satisfação dos turistas (hotéis, restaurantes).

Produção: é o esforço empenhado pelos prestadores de serviços turísticos para o usufruto da oferta. Representa a motivação inicial ou o fator determinante que leva o turista a decidir escolher um local específico.

Demanda: é a quantidade de bens e serviços efetivamente solicitados pelo consumidor-turista.

Consumo: analisa o que influencia um turista no consumo dos produtos turísticos e na escolha de um destino, e como se dá esse processo de tomada de decisão do turista.

Distribuição: é o conjunto de medidas tomadas com o objetivo de levar o produto ou o serviço do produtor até o consumidor.

A figura a seguir representa como ocorre a interação entre os conjuntos e os subsistemas que compõem o SISTUR.

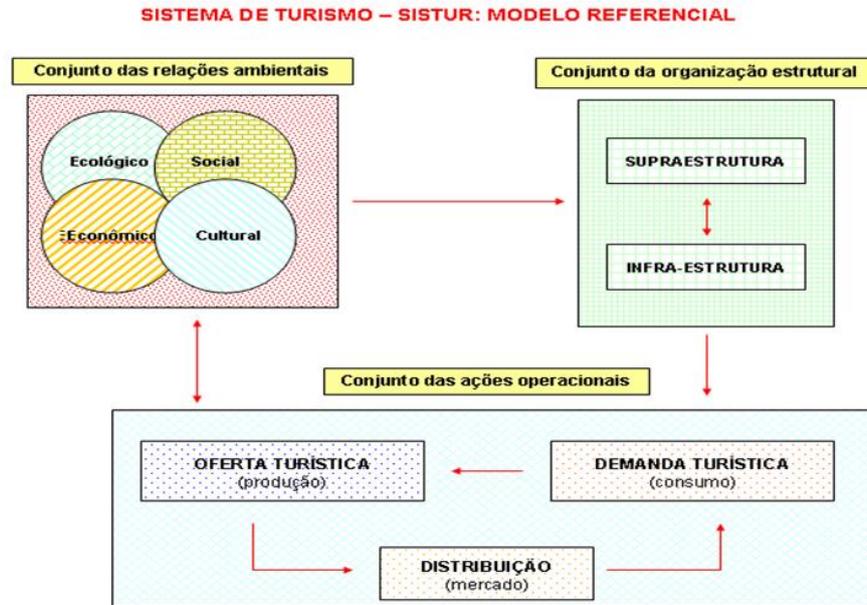


Figura 1: Sistema de Turismo – SISTUR  
Fonte: Mário Beni (1998).

A partir da figura, fica evidente que no sistema os diferentes aspectos do turismo são considerados e apresentados de forma relacionada, isso significa que as partes que compõem o setor não devem ser analisadas isoladamente, pois sua complementaridade é essencial para o desenvolvimento sustentável da atividade turística em um destino. Em síntese, Beni enaltece que o turismo deve ser estudado e planejado holisticamente, visualizando todos os elementos que compõem o sistema e não somente suas partes. Assim, acredita-se que o turismo possa alcançar sua sustentabilidade.

### 1.3 ANÁLISE DO ESPAÇO TURÍSTICO DE BOULLÓN – A EMOÇÃO

A atividade do turismo se organiza a partir do conceito de paisagem. Segundo Roberto Boullón (2002 apud WARD e DUBOS, 1972, p. 31), o homem habita dois mundos, um é o mundo natural das plantas, animais, solo, ar, águas, e o outro é o mundo das instituições sociais que ele constrói para si mesmo com suas ferramentas, máquinas ciência e sonhos, com o propósito de atender aos anseios humanos. Para Boullón (2002, p. 111):

estes mundos não estão separados, eles se misturam em todas as partes, com exceção de partes muito pequenas na crosta terrestre onde a natureza continua intacta, e em outras nas quais os homens construíram suas cidades.

Seguindo este pensamento, o autor divide o espaço terrestre em duas categorias: o espaço natural e espaço urbano. Tanto em uma como em outra o espaço turístico e todos os seus atrativos encontram-se presentes.

Boullón (2002) afirma que o ambiente natural é um sistema único e complexo formado por diversos componentes orgânicos e inorgânicos, que exercem influência um sobre o outro reciprocamente e se mantêm em equilíbrio dinâmico porque todas as suas partes estão em constante evolução. Ao longo dos anos e de acordo com sua evolução, os sistemas naturais sofrem a modificação ou supressão dos seus elementos e a inclusão de novos e, para sobreviver, o restante deve readaptar seu funcionamento até que entrem novamente em harmonia.

Como o ser humano é um produto natural, ele também pode fazer parte desse processo, pois o homem e a natureza não são incompatíveis, pelo contrário, eles adaptam um ao outro. Por esse motivo ele torna-se a variável determinante para se classificar o ambiente natural, que assim como o espaço natural, pode ser dividido em natureza virgem e natureza adaptada.

Para Boullón, apesar de várias ciências estudarem o meio ambiente, tais como a geografia, a zoologia, a botânica, a meteorologia, ajudando a entender sua morfologia e fenômenos climáticos, nenhuma delas é capaz de oferecer informação útil para ajudar a qualificar os atrativos naturais quanto a sua qualidade estética, embora sejam muito necessárias na hora de intervir sobre eles, seja para construir um empreendimento turístico ou para preservar sua integridade. Por esta razão, se utiliza desses dados somente o que pode ser aplicado de maneira útil ao propósito, que neste caso, é o turismo. Desde modo o autor apresenta uma seleção, não científica dos elementos que devem ser considerados para elaborar as descrições primárias do ambiente natural, visando sua visualização como paisagem. Esses elementos são:

- Crosta terrestre: terra (montanhas, mesetas, desertos), água (mares, oceanos, rios, lagos);
- Clima: temperatura, ventos, chuvas, umidade;
- Organismos vivos: o homem, animais selvagens, semisselvagens e domésticos, vegetais (árvores, plantas, arbustos e pastos).

Ao falar de paisagem, é preciso entender que essa palavra não pode ser utilizada apenas para descrever os atrativos naturais e o ambiente natural, como costuma ser usada regularmente. O seu significado é muito mais abrangente, pois

pode se referir não só a paisagem natural (ou paisagem virgem), como também a urbana e a paisagem cultural.

Após compreender essa diferenciação, Boullón afirma que para que uma paisagem exista é preciso colocar um observador sensível diante do ambiente, seja ele urbano ou natural, e ao observar a paisagem e captar suas nuances, este observador (turista) irá interpretar esteticamente aquilo que ele viu e assim formar seu juízo de valor sobre aquele local.

### 1.3.1 Os Elementos Sensoriais da Paisagem

Ao falar da paisagem natural, o autor se refere especificamente aqueles lugares de uso restrito ou intermediário onde o turista vai com a finalidade de apreciar a natureza. A forma como a paisagem vai ser percebida pelo turista se dá pelo modo como ele processa as informações que está recebendo, os deslocamentos feitos e pelos seus órgãos sensoriais. A esse respeito, Boullón (2002, p. 137):

O organismo humano possui dez modalidades sensoriais que respondem ao mundo externo. São a visão, a audição, a pressão e o tato, a temperatura, a cinestesia (o sentido muscular), a dor, o gosto, o olfato, o sentido vestibular e o sentido químico comum. Essa classificação se apoia em quatro critérios principais, que prevaleceram por muito tempo. O primeiro deles é que, para isolar uma modalidade sensorial, deve-se demonstrar que a experiência que a constitui é única. O segundo é o reconhecimento de existe um tipo especial de órgão terminal como mediador da experiência. O terceiro, a existência de uma via nervosa separada, que vai do órgão sensorial até o cérebro; e o quarto é demonstração de que há um tipo ou um traço especial de energia que atua como estímulo adequado. Satisfeitos estes quatro critérios, pode-se então diferenciar uma determinada modalidade sensorial. Seu uso permitiu o surgimento de um número de modalidades que vão além dos cinco sentidos clássicos dos gregos.

Essas informações são captadas e trabalhadas no cérebro, que lhe atribui significados diversos. Cada sentido se especializou em captar uma parte da realidade. O da visão, depois o da audição e, por fim, o olfato, são receptores da distância, que é o registro mais direto do espaço físico.

A audição é um dos sentidos mais especializados e recolhe da paisagem todos os sons que se produzem na natureza, ao passo que por intermédio do tato, pode-se perceber a textura das coisas ao entrar em contato com elas. Nesse sentido, há dois tipos de tato: o ativo (tocar) e o passivo (ser tocado), sendo ambos igualmente importantes porque permitem conhecer a superfície de uma rocha quando a tocamos

ou como é uma floresta quando galhos e folhas nos tocam ao percorrer uma trilha. Muito unida a essas sensações está a cinestesia, que é responsável por ampliar as percepções do tato através dos movimentos musculares e corporais.

Depois vem o sentido vestibular, localizado na parte não auditiva do ouvido interno. É responsável por captar a sensação de equilíbrio e nele tem origem a vertigem. Outras sensações muito importantes são as térmicas, percebidas pela pele ao mergulhar na água ou se expor ao sol. Já a dor, o gosto e o sentido químico comum só participam esporadicamente da percepção da paisagem. O primeiro, como proteção do indivíduo; o segundo, quando o turista resolve provar o sabor da água, de uma fruta ou de uma erva e, o último, ao respirar pólen ou ser tocado por uma planta que irrita a pele.

Assim, a paisagem contém todos os tipos de elementos necessários para estimular as dez modalidades sensoriais, que se combinam na percepção. Para facilitar o entendimento, o autor divide em oito categorias os componentes sensoriais que podem ser encontrados na paisagem natural, listadas no quadro a seguir.

CATEGORIA	EXEMPLOS
1. As formas	Das plantas, dos lagos, dos rios, dos bosques, das planícies, dos animais, das nuvens etc.
2. O cheiro	Das flores, das plantas, das arvores, das lavouras, da terra, do mar, do ar etc.
3. A cor	Das flores, das arvores, dos prados, do céu, das nuvens, dos cultivos da terra, das rochas, da neve etc.
4. A luz	Os brilhos, os reflexos, as transparências, as sombras, as opacidades etc.
5. A textura	Do solo, da água, dos troncos, das folhas, das flores etc.
6. Os sons	Da água, do gelo, das folhas, dos pássaros, dos insetos, dos ventos etc.
7. A temperatura	Do sol, do ar, da água, da areia, da neve; à sombra, sob um bosque etc.
8. A atmosfera	Da neblina, do amanhecer, do pôr-do-sol, da umidade etc.

Quadro 1. Componentes sensoriais das imagens da paisagem natural

Fonte: O planejamento do Espaço Turístico, 2002.

Deste modo, à medida que o turista se desloca no ambiente natural, ele percebe muitas coisas diferentes, algumas totalmente desconhecidas, que vão chamando sua atenção e ao final o ajudam a formar seu juízo de valor, transformando a viagem num acúmulo de experiências e lembranças por onde ele passou.

Assim, segundo a literatura de Boullón a paisagem de uma determinada localidade é um fator determinante para que o turista consiga compor em sua mente lembranças que serão únicas, e no caso do turista com deficiência isto se torna ainda mais importante para o planejamento do destino, pois os estímulos causados pela paisagem serão percebidos de uma forma muito mais intensa e sensível se comparado a uma pessoa sem nenhuma deficiência.

## 2.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia consiste em estudar e avaliar os diversos procedimentos disponíveis a serem utilizados na obtenção do conhecimento. É a aplicação do método através de técnicas que garantem a legitimidade do saber obtido. A metodologia deve ser escolhida com base no objeto de estudo, nas informações a serem extraídas, e na abordagem que será aplicada. Por esta razão, o pesquisador precisa utilizar métodos cientificamente aceitos e assim desenvolver um trabalho com qualidade e que imprima confiança e veracidade nas informações apresentadas.

Com este enfoque esta investigação, de abordagem humanista, quanto aos meios, adota o método hipotético-dedutivo. Segundo Gil (1987), este método é utilizado para superar as limitações que os métodos indutivo e dedutivo apresentam. Uma vez que o método dedutivo parte de uma premissa maior para chegar a uma premissa menor e assim obter uma conclusão, o método indutivo procede inversamente a este método, partindo do particular até chegar à generalização do objeto que está sendo observado. Em contrapartida, no método hipotético-dedutivo, de acordo com Kaplan (1972, p. 12 apud Gil, 1987, p. 30):

[...] o cientista, através de uma combinação de observação cuidadosa, hábeis antecipações e intuição científica, alcança um conjunto de postulados que governam os fenômenos pelos quais está interessado; daí deduz ele as consequências observáveis; a seguir verifica essas consequências por meio de experimentação e, dessa maneira, refuta os postulados, substituindo-os, quando necessários, por outros e assim prossegue.

Ou seja, o método hipotético-dedutivo, origina-se com um problema ou uma lacuna no conhecimento científico, passando pela formulação de hipóteses e por um processo de inferência dedutiva, o qual testa a predição da ocorrência de fenômenos abrangidos pela referida hipótese. Historicamente relacionado com a experimentação, esse método é uma tentativa de entre os métodos indutivo e dedutivo.

O levantamento das fontes secundárias se fez em sites, artigos, livros, legislação, normas, decretos, dados estatísticos do IBGE (2010), Cartilhas do Turismo Acessível. Com base em Prodanov e Freitas (2013, p.54), estudos bibliográficos compreende:

[...] o uso de material já publicado, constituído principalmente de livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico, internet, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa.

Contudo, é necessário atentar-se a confiabilidade das fontes consultadas eletronicamente, sempre verificando a veracidade dos dados obtidos.

Para a leitura e sistematização das cartilhas acessíveis, se acessou no Portal do Ministério do Turismo, a coleção Programa Turismo Acessível, material elaborado com o intuito de promover a inclusão social e garantir o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida à atividade turística com segurança e autonomia. E com base em sites do Legislativo Federal, se acessou a seguinte legislação: Lei nº 10.048/00; Lei nº 10.098/00; Lei nº 11.126/05; Decreto nº 5.626/05; Decreto nº 5.296/04; Decreto nº 5.904/06; Portaria nº 310 de 27 de junho de 2006, além das normas da ABNT relacionadas a acessibilidade para pessoas com deficiência.

Quanto aos fins, a pesquisa é exploratória, descritiva e explicativa. Segundo Gil (2002), classifica-se como exploratória pois esse tipo de pesquisa tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições, além de oferecer um planejamento bastante flexível, de modo a possibilitar a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Descritiva, pois tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, e explicativa pois esse tipo de pesquisa tem como preocupação central “estudar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos” (Gil, 2002, p. 42).

Se classifica como qualitativa com base nas fontes secundárias citadas e utilizou as planilhas Excel, para a sistematização dos dados, referentes ao quantitativo de pessoas com deficiência visual no Amazonas.

### 3. RELAÇÃO ENTRE TURISMO E ACESSIBILIDADE

Segundo a Cartilha do Turismo Acessível, publicada pelo Ministério do Turismo, é necessário que existam cinco elementos para que haja o desenvolvimento da atividade turística de forma harmônica em determinada localidade, são eles: atrativo, infraestrutura, serviços, comunidade e turista. Um atrativo turístico é composto de “locais, objetos, equipamentos, pessoas, fenômenos, eventos ou manifestações capazes de motivar o deslocamento de pessoas para conhecê-los. É o responsável por desencadear o processo turístico. Os atrativos podem ser naturais, culturais, atividades econômicas, eventos programados” (MTUR 2009, p.12). A infraestrutura é o conjunto de obras e de instalações de estrutura física e de serviços urbanos básicos que dão suporte ao desenvolvimento da atividade turística em determinada área, como por exemplo, saneamento, sistema de transportes e comunicações, hotéis, bares, restaurantes, locadoras, posto de informações, entretenimento.

Os serviços turísticos envolvem a hospedagem, alimentação, transporte, agenciamento turístico, informações turísticas, passeios, atividades de lazer e entretenimento. A comunidade é determinante para medir como a atividade turística está afetando a localidade onde está sendo desenvolvida, a percepção de como os moradores veem a atividade turística e como eles estão inseridos nela é muito importante, pois se eles não se sentem parte do processo, podem rejeitar o turismo e tratar mal os visitantes, afetando diretamente o desenvolvimento da atividade. E o turista é o visitante temporário que se desloca para fora de seu local de residência habitual, permanecendo pelo menos 24 horas no local visitado com o propósito de lazer, negócios, família, missão, encontros. Quando esses elementos estão cientes do seu papel e o realizam de forma satisfatória, é possível afirmar que a atividade turística está sendo exercida com qualidade e, caso algum destes elementos esteja ausente, o equilíbrio da atividade pode ser prejudicado.

A partir do momento em que os elementos citados começam a trabalhar em conjunto, são gerados benefícios para a estrutura que envolve os diversos segmentos do turismo. As pessoas com deficiência representam uma parte dessa população, seja utilizando-se dos serviços, como membro da comunidade, ou ainda como consumidor turista.

Dentro da segmentação turística encontra-se o Turismo Social, meio pelo qual se desenvolve o turismo partindo do princípio da inclusão social. Segundo o MTur (2009, p. 13) incluir, com o conceito social, é “adaptar algo, antes inacessível, a quem não tem condições de alcançar por algum motivo”. É tornar acessível aquilo que é de caráter essencial para o desenvolvimento da vida particular e em sociedade. Essa ligação que inclui a participação das pessoas com deficiência na atividade turística faz parte do turismo social, que de acordo com o Ministério do Turismo (2006, p. 6) “é a forma de conduzir e praticar a atividade turística, promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade, e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão”.

O turismo social, no contexto das pessoas com deficiência, apresenta-se como uma forma de promover o bem-estar, garantindo a igualdade de direitos e condições, de modo a não impedir, negar, limitar ou condicionar o acesso aos bens, equipamentos, atrativos e serviços turísticos.

Baseando-se no conceito do Mtur, é possível perceber que existe mais uma classificação dentro do segmento do turismo social: o Turismo Acessível, que pode ser encarado como um conjunto de serviços, equipamentos e infraestruturas apropriadas às necessidades e limitações de cada turista, permitindo aos mesmos a realização da atividade turística, acabando assim com os condicionamentos.

Neste caso, podem ser considerados como acessível todos os locais que possibilitam o acesso e deslocamento de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, sem a necessidade do auxílio de terceiros (a menos que na rotina do seu dia a dia estas pessoas necessitem do aparo de terceiros).

Tal informação se torna mais efetiva baseando-se na afirmação de Cerignoni (2005, p. 62), onde o autor explica que:

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

Deste modo, o conceito de Turismo Acessível é visto como complemento do conceito de Turismo Social, na medida em que, ambos apresentam na sua gênese a erradicação da discriminação no setor do turismo. Dessa maneira, o turismo acessível pretende facilitar o acesso a pessoas com necessidades especiais e o turismo social

pretende facilitar o acesso ao turismo aos menos favorecidos, sendo que essa complementariedade permite o desenvolvimento de uma política de turismo para todos.

Em junho de 2003, foi realizado na Espanha, o *Congreso Ocio* que tinha como tema *Inclusión y Discapacidad*<sup>1</sup>. Tal evento foi considerado um marco para a temática da acessibilidade e sua importância foi tamanha que 2003 ficou conhecido como o ano europeu das Pessoas com Deficiência. O evento tinha como objetivo potencializar o desenvolvimento do lazer como experiência humana integral e direito fundamental da pessoa com deficiência, através de uma metodologia aberta e participativa, usando como base o *Manifiesto por un Ocio Inclusivo*, onde num trecho do Artigo 15 afirma:

[...] que no âmbito do turismo, devem ser garantidas as condições de acessibilidade global das infraestruturas e espaços turísticos, além de impulsionar a possibilidade real para que todas as pessoas possam participar das ofertas dos diversos segmentos do turismo.

Isso evidencia que para o setor turístico é importante perceber quais as necessidades especiais que o turista deste nicho pode ter, para assim efetuar uma gestão mais eficiente dos destinos acessíveis. Vale ressaltar que além da qualidade no serviço oferecido para esse público específico (em termos de infraestrutura e atendimento diferenciado), é importante uma maior participação do poder público, pois segundo MOREIRA (2010, p.64 apud Alves 2013, p.19), a acessibilidade no turismo:

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

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

---

<sup>1</sup> Congresso de Lazer: Inclusão e Incapacidade.

### 3.1 A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA E AS NORMAS TÉCNICAS PARA A PESSOA COM DEFICIÊNCIA

A palavra lei vem do latim “lex” e significa “regra, norma”. Trata-se de uma norma ou conjunto de normas concebidas por um poder soberano para regular a conduta social e impor sanções a quem não às cumpre. A função da lei é, portanto, controlar as ações dos indivíduos de acordo com os princípios da sociedade de onde ela emana.

A Legislação Brasileira Sobre Pessoas com Deficiência caracteriza uma pessoa deficiente como (2013, p.15):

Aquele que tem impedimentos permanentes ou de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem substituir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas.

Ou ainda, segundo o Ministério da Justiça, como “aquela que possui limitação ou incapacidade para o desempenho para algum tipo de atividade”. A pessoa nessa condição é comumente enquadrada numa das seguintes categorias de deficiências reconhecidas pela legislação: física, mental, auditiva, visual, múltipla e reduzida. Segue abaixo uma breve caracterização das deficiências citadas:

#### **A) Deficiência Física**

Refere-se a 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, hemiplegia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho das funções (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009).

#### **B) Deficiência Mental**

Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades

sociais, utilização de recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho (BRASIL, 2006).

### **C) Deficiência Auditiva**

Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. O decreto nº 5.626/2005 considera pessoa surda aquela que, pela perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando-se principalmente pela Língua Brasileira de Sinais – Libras (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 2005).

### **D) Deficiência Visual**

Cegueira, na qual a gravidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa gravidade visual entre 0,3 e 0,5 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. A falta de visão dessas pessoas ainda é dividida em cegueira parcial e total (MINISTERIO DO TURISMO, 2009).

### **E) Deficiência Múltipla**

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

### **F) Mobilidade Reduzida**

Uma pessoa com mobilidade reduzida, é aquela que, temporária ou permanente, tem limitada a sua capacidade de se relacionar com o meio e de utilizá-lo. Entende-se por pessoa com mobilidade reduzida aquela com deficiência, a idosa,

a obesa e a gestante (NBR 90050:2004). São pessoas que, mesmo não se enquadrando no conceito de portador de deficiência têm, por qualquer motivo, dificuldade de se movimentar gerando a efetiva redução da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.

No caso dos deficientes em geral, as leis são criadas ou adaptadas para que haja a inclusão destas pessoas em todos os nichos da sociedade. Para isso, existem normas técnicas como a NBR-9050/2004 da Associação Brasileira de Normas e Técnicas (ABNT), que embora necessite ser atualizada, possui uma boa descrição sobre acessibilidade. No item sobre locais de hospedagem, especifica que em hotéis, motéis, pousadas e similares, pelo menos 5%, com no mínimo um do total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis. Estes dormitórios não devem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos os níveis de serviços e localizados em rota acessível.

Em documentos oficiais que estabelecem normas e critérios para a promoção da acessibilidade, como por exemplo, o decreto nº 5.296/2004, as normas da ABNT são citadas como referência a serem seguidas. Este decreto também dispõe sobre o atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Além de 2% das vagas em estacionamentos, reservadas para veículos que transportem pessoas deficientes, e reserva de 2% da lotação de teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esportes, casas de shows, salas de conferências, para pessoas em cadeira de rodas.

A pessoa com deficiência visual possui necessidade específicas que também estão asseguradas por lei. A lei 11.126/2005 dispõe que o usuário de cão guia tem o direito de ingressar e permanecer com o animal nos veículos e nos estabelecimentos públicos e privados de uso coletivo. O projeto de lei 1694/99 que obriga restaurantes, bares e lanchonetes a oferecer cardápios em braile aos clientes com deficiência visual já está em vigor em diversas cidades e estados brasileiros, permitindo a liberdade de escolha com autonomia.

No Quadro 2, destacam-se algumas leis e decretos estabelecidos pela ABNT que merecem destaque no tema abordado, pois são responsáveis pela normatização de critérios e parâmetros técnicos que visam proporcionar a utilização do ambiente,

de maneira segura e autônoma, para a maior quantidade possível de pessoas, independentemente de limitação de mobilidade ou percepção.

LEIS E DECRETOS	ABORDAGEM
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. 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;
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.
Portaria nº 310, de 27 de junho de 2006	Aprova a norma complementar nº 01/2006, que trata de recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, na programação veiculada nos serviços de radiodifusão de sons e imagens e de retransmissão de televisão.

Quadro 2: Leis e Decretos

Fonte: Manual de Orientações, 2006.

As leis e decretos citados acima tratam de alguns dos direitos da pessoa com deficiência, prevendo o acesso ao meio físico, a informação, a comunicação e ao transporte.

As normas são documentos estabelecidos por um consenso e aprovados por um órgão reconhecido que fornece, para o uso comum, regras ou diretrizes para melhor ordenação em um dado contexto. A Associação Brasileira de Normas e

Técnicas (ABNT) é reconhecida como o Foro Nacional de Normatização da sociedade brasileira, desde 28 de setembro de 1940, sendo responsável pela elaboração das Normas Brasileiras (ABNT/NBR), elaboradas por seus Comitês Brasileiros (ABNT/CB), Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e Comissões de Estudos Especiais (ABNT/CEE). Tais normas são concebidas em caráter voluntário a partir de um consenso da sociedade e passam a ser obrigatórias a partir do momento em que o poder público as aprova. No Quadro 3 estão algumas Normas Brasileiras aprovadas pela ABNT, relacionadas a acessibilidade de pessoas com deficiência.

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

Quadro 3: Normas da ABNT

Fonte: Manual de Orientações, 2006.

As normas apresentadas no Quadro 3 são importantes para a prática de mudanças que tornem possível a eliminação das diversas barreiras que limitam a interação das pessoas com deficiência em um determinado ambiente, possibilitando assim uma maior facilidade de integração com a sociedade.

Além das normas da ABNT e das leis e decretos apresentados, é importante frisar que o Brasil também faz parte de acordos internacionais, como por exemplo a

Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, da qual é signatário desde agosto de 2001, e da Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas (ONU).

Esta convenção da ONU tem um peso constitucional e cita a participação da pessoa com deficiência na vida cultural e em recreação, lazer e esporte. Descreve que para que as pessoas com deficiência participem, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de atividades esportivas, recreativas e de lazer, os Estados Partes deverão tomar medidas apropriadas para assegurar que as pessoas com deficiência tenham acesso a locais de eventos esportivos, recreativos e turísticos, além dos serviços prestados por pessoas ou entidades envolvidas na organização de atividades recreativas, turísticas, esportivas e de lazer.

Diante das descrições realizadas nos tópicos anteriores, torna-se possível ter uma base de conhecimento maior a respeito da caracterização das limitações de cada uma das deficiências citadas e a partir desse contexto, buscar promover a acessibilidade nos espaços, equipamentos, serviços e informações turísticas.

### 3.2 AS ORIENTAÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO PARA A PROMOÇÃO DO TURISMO ACESSÍVEL

O Programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo surgiu da necessidade de se promover a atividade turística de modo a atingir todos os cidadãos em seus tempos livres, sem discriminação de acesso de qualquer natureza. O turismo acessível é trabalhado dentro do turismo social, e busca garantir a acessibilidade a todos, independentemente das diferenças, através de projetos que visem à acessibilidade urbana, à adaptação de atividades turísticas e à sensibilização e disseminação de orientações sobre a acessibilidade nos mais diversos setores ligados a atividade turística.

Em 2009, o Ministério do Turismo, em parceria com a Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência (AVAPE), executou um projeto de Sensibilização para o Turismo Acessível, no Município de Socorro, em São Paulo. Segundo o Mtur essa iniciativa teve como objetivo promover o mapeamento da acessibilidade turística no município e a qualificação do receptivo local, bem como

propor e divulgar roteiros adaptados em diferentes seguimentos turísticos. Os resultados alcançados foram organizados em *Cartilhas sobre o Turismo Acessível*, divididas em quatro volumes: o primeiro trata sobre o que é turismo e o que é acessibilidade, o segundo sobre o mapeamento e planejamento da acessibilidade nos destinos turísticos; o terceiro fala do bem atender no turismo acessível e o quarto volume fala como trabalhar o turismo de aventura a partir do viés da acessibilidade.

No volume I, intitulado *Turismo Acessível: uma viagem de inclusão*, são apresentados os conceitos e marcos legais em turismo e acessibilidade, orientando os gestores públicos e privados quanto aos procedimentos necessários para o bom desenvolvimento do turismo acessível nos destinos. Ao abordar os aspectos conceituais e os marcos legais sobre o que é turismo, a cartilha conceitua os diferentes tipos de deficiência, lista os decretos e normas que devem ser respeitados para se desenvolver a atividade turística de modo acessível, e lista as bases para desenvolver o turismo acessível de fato.

Nesse contexto, o Mtur afirma que para preparar um destino para ser acessível, é preciso revisar as leis e normas locais presentes no Plano Diretor Municipal, no Código de Posturas, no Código de Obras e Edificações, na Lei do Perímetro Urbano, Lei de Parcelamento do Solo Urbano e Lei de Uso de Ocupação do Solo e o Plano Diretor de Transportes, incluindo nessa revisão o conceito de acessibilidade e inclusão estabelecido pelo Art. 14 do Decreto nº 5.296/2004 e a NBR 9050:2004.

Em seguida, é preciso realizar uma avaliação da acessibilidade nos serviços, atrativos e edificações de interesse turístico públicos e privados, além do acesso aos meios de transportes, mobiliário urbano, o atendimento de pessoas com deficiência e a existência de sistemas de comunicações específicos. Depois de coletar essas informações é possível estabelecer as diretrizes gerais e os processos chaves para a implementação de um projeto de integração de acessibilidade turística em um determinado município.

O volume II, *Turismo Acessível: mapeamento e planejamento da Acessibilidade em destinos turísticos*, traz informações específicas para o planejamento da acessibilidade turística, tendo como referencial o papel do poder público de propor, articular, facilitar e criar condições para a atuação dos diferentes setores do turismo no projeto de acessibilidade. Através dessa cartilha, é possível entender a importância de todas as fases que compõem um projeto, desde o levantamento de informações e

diagnósticos das condições de acessibilidade do local, que incluem o preparo de equipes técnicas para realizar o mapeamento, a elaboração de formulários para as visitas em campo, como avaliar as condições de acessibilidade, até como realizar a matriz de diagnóstico e planejamento da acessibilidade a partir dos dados coletados.

Em seguida, demonstra como elaborar o plano estratégico para o turismo acessível. Essas estratégias incluem projetos de qualificação profissional, projetos executivos das obras que serão necessárias serem realizadas com base nas informações coletadas no mapeamento e dispostas numa matriz de diagnósticos, e como quantificar os valores dos investimentos necessários para a execução do projeto de acessibilidade. Outro item abordado que deve constar no plano de acessibilidade é a adequação dos serviços de transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreos e de seus respectivos terminais.

No volume III, Turismo Acessível: bem atender no turismo acessível, são abordados assuntos voltados ao atendimento adequado das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, por parte dos prestadores de serviços turísticos. Isso significa adequar suas instalações e equipamentos de modo a atender as necessidades de um público diferenciado, que demanda uma atenção específica quando se trata de instalações, equipamentos e procedimentos operacionais.

A esse respeito o Mtur (2009, p. 10) orienta que:

Ações de qualificação profissional para o atendimento adequado às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida podem ser o primeiro passo para o mercado incluir em sua carteira de clientes uma demanda significativa de consumidores. Adaptar as instalações e adquirir alguns equipamentos específicos são os passos complementares que darão ao empreendedor novas oportunidades comerciais.

Para isso, é necessário envolver e sensibilizar os diferentes prestadores de serviços turísticos tais como restaurantes, bares, cafés, lanchonetes, hotéis, agências de turismo, meios de transportes privados, atrativos, espaços para eventos, assim como o serviço de guias e condutores locais.

No IV volume intitulado de Turismo acessível: bem atender no turismo de aventura adaptada, o Mtur dispõe uma série de informações sobre como oferecer um atendimento qualificado para pessoas com deficiência no segmento do turismo de aventura. São abordados assuntos importantes como a qualificação dos condutores,

a adaptação dos espaços e instalações, as dificuldades das pessoas com deficiência durante uma atividade, os riscos e cuidados durante as atividades de aventura adaptada, apresenta os equipamentos que podem auxiliar na hora da locomoção e transferência dessas pessoas e sugere algumas atividades adaptadas que podem ser desenvolvidas neste segmento.

Ao abordar o potencial do mercado de viagens para pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida, o Mtur deixa claro que existe uma carência de dados sobre o perfil da demanda e o seu comportamento como consumidor turista que ofereçam um certo grau de confiabilidade, porém apresenta uma série de informações sobre a demanda turística no Brasil com foco nesse segmento, tais como rendimento médio, escolaridade e situação empregatícia, que podem ser utilizados pelos prestadores de serviços para preparar o mercado para atender esse público-alvo. Também demonstra as questões que uma pessoa com deficiência leva em consideração na hora de planejar uma viagem: reserva de serviços, meios de transportes, serviços e atrativos no destino.

Enfatiza que o setor turístico não deve se ater apenas as mudanças estruturais dos empreendimentos, mas também deve investir na qualificação profissional do seu pessoal, investir na comunicação e sinalização, adequar os meios de transportes, elaborar produtos e serviços adaptados e trabalhar a promoção e comercialização dos mesmos.

#### 4. A PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL NESTE CONTEXTO

Apesar da metodologia sugerida pelo Ministério do Turismo, com divulgação das diretrizes no conteúdo das cartilhas do Turismo Acessível, há ainda uma lacuna no que diz respeito à inclusão da pessoa com deficiência visual.

Os estudos levantados para esta investigação sinalizam a ausência da discussão. Com base nas fontes secundárias, do total de sete artigos científicos levantados em plataformas de banco de dados fidedignos, nenhum tratava sobre a deficiência visual de fato; 03 (três) tratavam sobre a deficiência física e 04 (quatro) sobre deficiências em geral.

A escassez de material sobre esse tipo de deficiência em específico traz à tona a realidade no cenário do turismo atual: mesmo com todas as orientações do Mtur, pouquíssimos destinos turísticos se preocupam em adequar seus atrativos, equipamentos, serviços e infraestrutura para receber esse tipo de turista.

A adequação dos serviços e dos empreendimentos se dá em passos lentos, pois o setor ainda não despertou para este segmento. Quando se trata do turista deficiente visual o cenário é muito pior, pois as poucas mudanças realizadas são sempre pensadas apenas para as pessoas com deficiência motora, o cadeirante.

As barreiras comunicacionais, atitudinais e arquitetônicas são as mais comuns encontradas pelos deficientes. As duas primeiras se dão pela falta de preparo dos atendentes em virtude da maioria, dos profissionais que trabalham no setor, não possuir qualquer tipo de competência para atender as pessoas com deficiência.

Ao falar do deficiente auditivo, por exemplo, as barreiras comunicacionais se tornam muito fortes, pois há absoluta falta de pessoal qualificado para atender esse cliente. As barreiras arquitetônicas estão mais presentes na vida dos cadeirantes e outras pessoas com deficiência motora. A falta de rampa e de banheiros adaptados são os aspectos mais recorrentes, impedindo o deficiente de exercer plenamente seu papel de consumidor.

No que diz respeito à pessoa com deficiência visual, as barreiras de comunicação, com a falta de material adaptado e pessoal qualificado para fazer o atendimento são fatores presentes na vida dessas pessoas.

No que diz respeito à inclusão do deficiente visual na atividade turística, as principais orientações do Ministério do Turismo para os prestadores de serviços são:

- Meios de hospedagem: o hotel deverá utilizar placas táteis com identificação em Braille do número do quarto, indicação para o uso de fechadura eletrônica e torneiras, abertura de portas, teclado de telefone, sinalização em produtos para higiene pessoal, cardápios e lista de canais de TV, informações sobre os serviços de quarto e um mapa tátil com as informações pertinentes ao estabelecimento, horários de alimentação e rota de fuga.
- Bares e restaurantes: dispor de pelo menos um exemplar de cardápio em Braille, com descrição do nome do prato, ingredientes utilizados e o preço.
- Terminais rodoviários e aeroportos: dispor de canais de relacionamento para o usuário tirar dúvidas antes e após a sua viagem para obtenção de informações sobre destinos, itinerários, horários, tarifas e gratuidades, facilidade nos terminais rodoviários, pontos de parada e veículos.
- Museus, parques e zoológicos: além das adaptações padrões poderão desenvolver materiais sensoriais adaptados para o atendimento de deficiências sensoriais, tais como maquetes, brinquedos, pranchas táteis, jogos e réplicas.
- Agências de turismo: ter pelo menos um exemplar do *book* de viagens com informações em Braille sobre os pacotes oferecidos, assim como os cartões comerciais de visitas e oferecer portais e sítios eletrônicos com acessibilidade para a pessoa com deficiência visual e baixa visão.

Ainda com base no Ministério do Turismo, no que se refere ao bem atender, essas dicas devem ser utilizadas:

- Quando estiver ao lado de uma pessoa com deficiência visual ou cega, apresente-se, faça com que ela perceba a sua presença e identifique-se sempre.
- Ao apresentar alguém cego, faça com que a pessoa apresentada fique em frente à pessoa cega, de modo que ela estenda a mão para o lado certo.
- Ser claro e objetivo ao explicar direções à pessoa com deficiência visual. Nunca use termos como “ali” ou “lá”.

- Ao conduzir uma pessoa com deficiência visual dê-lhe o braço para que ela possa acompanhar seu movimento. Em lugares estreitos, caminhe sempre na frente e coloque o braço para trás, para ela ir seguindo você.
- Avise-a dos possíveis obstáculos que estão à sua frente, como buracos, degraus, desníveis, tipos de piso, obstáculos suspensos, entre outros.
- Quando a conduzir a uma cadeira, indique-lhe o encosto, informando se a cadeira tem braços ou não.
- Em restaurantes, o copo deve ser colocado de um lado e a garrafa de outro. Os alimentos devem ser colocados no prato em forma de relógio.
- Não a deixe falando sozinha.
- Comunique-se com o seu tom de voz normal, não precisa gritar, a menos que ela solicite, devido a algum problema auditivo.
- Com pessoas com baixa visão, proceda com o mesmo respeito, perguntando-lhe se precisa de ajuda ao notar que ela está com dificuldades.
- As pessoas com baixa visão se beneficiam de informações com letras grandes e contrastes de cores.
- Nunca distraia um cão-guia, pois ele tem a responsabilidade de guiar seu dono.
- O cão-guia é autorizado a entrar em qualquer ambiente junto com a pessoa cega, com exceção de alguns locais, como UTI's e Centro de Queimados.

Mesmo com todas essas orientações, há lacunas no bem receber. É preciso que os prestadores de serviços, os gestores públicos e a comunidade, estejam preparados para receber esses turistas, pois de nada adianta pensar em leis, normas, projetos e não os colocar em prática no cotidiano. É preciso estar atento às necessidades desses consumidores potenciais e fazer valer todos os direitos garantidos por lei, uma vez que sua deficiência não o impede de ser turista, inclusive com gratuidade ou benefícios de acesso.

#### 4.1 A PESSOA COM DEFICIÊNCIA: OS DADOS DO IBGE

Dados sobre a Pessoa Com Deficiência no CENSO de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), descreve que as perguntas formuladas foram feitas com o intuito de identificar as deficiências visual, auditiva, e motora, bem

como seus graus de severidade, a partir da percepção da população sobre sua dificuldade de enxergar, ouvir e se locomover mesmo com o auxílio de facilitadores como óculos ou lentes de contato, aparelho auditivo e bengala, além de abranger a deficiência mental ou intelectual.

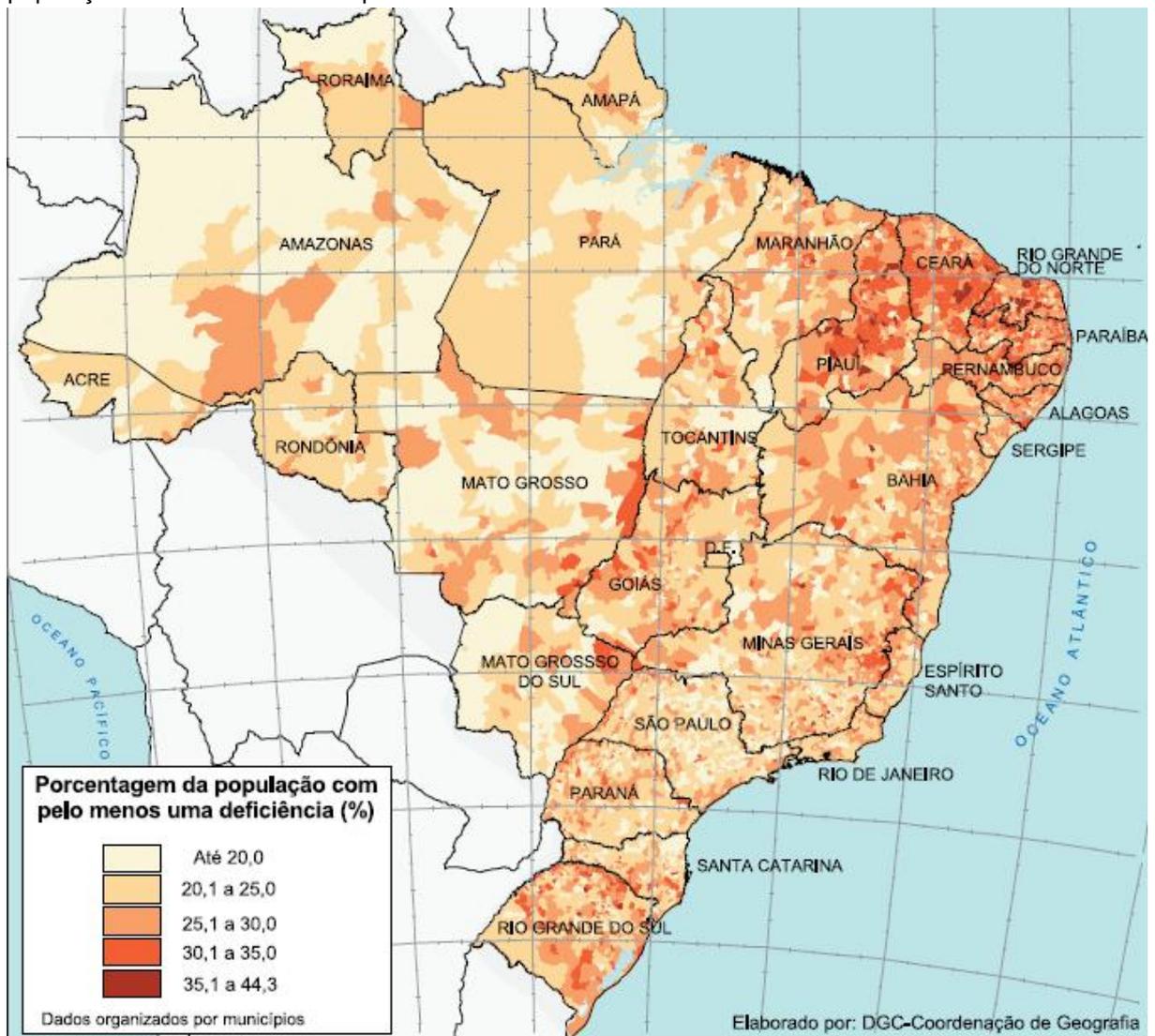
Para a formulação das perguntas utilizadas, o IBGE desenvolveu estudos em parceria com os países do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL), a fim de analisar as perguntas propostas pelo Grupo de Washington sobre Estatísticas das Pessoas com Deficiência. Esses estudos foram divididos em um Teste Cognitivo, projetado para verificar a qualidade de uma ou mais perguntas sobre um tema específico, e uma Prova-piloto Conjunta, que tem como principal objetivo verificar se as perguntas formuladas podem ser interpretadas de maneira consistente nos diferentes países do MERCOSUL, de forma a fornecer dados comparáveis para estes países.

Com o resultado do Teste Cognitivo e da Prova-piloto Conjunta sobre Pessoas com Deficiência, foram elaboradas as perguntas definitivas que compunham o Questionário da Amostra do Censo Demográfico de 2010, simplificando-se as perguntas dos domínios visual, auditivo e motor, ficando sua redação como “Tem dificuldade permanente de...?”. Com base nas respostas obtidas, foi possível ter uma melhor captação da percepção do informante acerca da sua deficiência e seu respectivo grau de severidade.

Após analisar os dados obtidos, os resultados do Censo Demográfico de 2010 apontaram que 45.606.048 milhões de pessoas declararam ter pelo menos algum tipo das deficiências investigadas, correspondendo a 23,9% da população brasileira. Dessas pessoas, 38.473.702 se encontravam em áreas urbanas e 7.132.347, em áreas rurais. A Região Nordeste concentra os municípios com os maiores percentuais da população com pelo menos uma das deficiências investigadas, conforme ilustração do cartograma 1.

Segundo o IBGE, apesar da Região Nordeste concentrar os municípios com maiores percentuais de população com deficiência, foi detectado que em todas as Unidades federativas havia municípios com percentual de pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas acima da média nacional, com destaque para o estado do Rio Grande do Norte, onde 12% de seus municípios apresentaram percentual de pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas acima de 35%.

Cartograma 1 – Percentual de pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas na população residente dos municípios do Brasil – 2010.



Fonte: Censo Demográfico do IBGE, 2010.

De acordo com o mapa, em relação à população total, Manaus apresenta 25,1 a 30% o percentual da população com pelo menos uma deficiência. No universo total, com base na tabela a seguir, dados do IBGE indicam quanto a idade e ao sexo que 7,5% das crianças de 0 a 14 anos de idade apresentaram algum tipo de deficiência, enquanto na população de 15 a 65 anos este número sobe para 24,9%. Já a população de 65 anos ou mais corresponde a 67,7% das pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas. Porém, vale ressaltar, conforme indica o documento, que este número provém do próprio fenômeno do envelhecimento, onde há uma perda gradual da acuidade visual e auditiva e da capacidade motora do indivíduo. Ao separar por sexo, o percentual da população feminina com pelo menos

uma das deficiências investigadas foi de 26,5% correspondendo a 25.800.681 mulheres, e a população masculina foi de 21,2%, correspondendo a 19.805.367 homens. A tabela a seguir ilustra essa distribuição percentual, segundo o sexo e os grupos de idade:

Tabela 1: Distribuição percentual da população residente, por tipo de deficiência, segundo o sexo e os grupos de idade – Brasil - 2010.

Sexo e grupos de idade	Distribuição percentual da população residente (%)						
	Total (1) (2)	Tipo de deficiência					
		Pelo menos uma das deficiências enumeradas (1)	Visual	Auditiva	Motora	Mental ou Intelectual	Nenhuma destas deficiências (3)
Total	100,0	23,9	18,8	5,1	7,0	1,4	76,1
0 a 14 anos	100,0	7,5	5,3	1,3	1,0	0,9	92,5
15 a 64 anos	100,0	24,9	20,1	4,2	5,7	1,4	75,0
65 anos ou mais	100,0	67,7	49,8	25,6	38,3	2,9	32,3
Homens	100,0	21,2	16,0	5,3	5,3	1,5	78,8
0 a 14 anos	100,0	7,3	4,8	1,4	1,0	1,0	92,7
15 a 64 anos	100,0	22,2	17,1	4,5	4,5	1,6	77,8
65 anos ou mais	100,0	64,6	47,3	28,2	30,9	2,8	35,4
Mulheres	100,0	26,5	21,4	4,9	8,5	1,2	73,5
0 a 14 anos	100,0	7,8	5,9	1,3	1,0	0,7	92,2
15 a 64 anos	100,0	27,6	23,1	4,0	6,8	1,2	72,4
65 anos ou mais	100,0	70,1	51,7	23,6	44,0	3,0	29,9

Fonte: Censo Demográfico do IBGE, 2010.

(1) As pessoas incluídas em mais de um tipo de deficiência foram contadas apenas uma vez. (2) Inclusive as pessoas sem declaração destas deficiências. (3) Inclusive a população sem qualquer tipo de deficiência.

O comportamento da proporção de pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas na população por idade revelou a existência de pontos de inflexão, ou seja, as idades onde essa proporção sofreu um aumento. O primeiro ponto de inflexão se dá na idade de 10 anos, que segundo o IBGE pode estar relacionado ao início da vida escolar da criança e ao aumento da percepção acerca das dificuldades que esta tem ao realizar suas tarefas e atividades escolares. O segundo ponto ocorreu na idade de 39 anos, idade onde começam os primeiros sinais do início

do processo de envelhecimento e do conseqüente declínio da capacidade auditiva, motora e principalmente visual do indivíduo.

Em relação à cor ou raça o maior percentual se encontrava na população que se declarou preta (3.884.965) ou amarela (569.838), ambas com 27,1%, e o menor percentual foi da população indígena, com 20,1%, correspondendo a 165.148 pessoas.

No quesito escolaridade, o censo demográfico de 2010 revelou que a taxa de alfabetização das pessoas com 15 anos ou mais de idade teve os melhores índices na Região Sudeste, enquanto a Região Nordeste, o menor. No grupo etário de 6 a 14 anos de idade, a Região Norte destacou-se com os menores índices de escolarização, porém com a menor diferença entre as taxas de escolarização de crianças com e sem alguma das deficiências investigadas. Segundo o IBGE, tal fato significa que a inclusão escolar das crianças da Região Norte sofre influência de outros fatores, como a infraestrutura de transporte.

No campo profissional, os dados mostraram que a população masculina possui uma maior dificuldade de ser inserida no mercado de trabalho em relação à população feminina. Enquanto a diferença máxima entre as taxas de atividades de mulheres por condição de deficiência foi de sete pontos percentuais, para os homens esse percentual foi de aproximadamente de dez pontos percentuais. Os dados também apontaram que as pessoas com deficiência visual são as que mais se encontram em alguma ocupação, sendo que a deficiência mental apresentou os menores índices de ocupação.

Em relação ao rendimento mensal, os dados indicaram que a maioria das pessoas com deficiência era empregada com carteira assinada, com ganhos de até um salário mínimo mensal.

Estes dados do IBGE revelam que mesmo com todas as limitações encontradas no dia a dia, esta população existe e está batalhando para ser inserida na sociedade. Do ponto de vista do turismo, ignorar sua existência, é fechar os olhos para uma realidade que está presente em todo o país, é inviabilizar o direito que estas pessoas têm de exercer atividades turísticas e de lazer de uma forma autônoma e segura, não permitindo que as mesmas tenham acesso ao universo em que estão inseridas e todas as suas possibilidades.

## 4.2 EM NÚMEROS A DEFICIÊNCIA VISUAL NO AMAZONAS

De acordo com o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) realizado em 2010, 45,6 milhões de brasileiros declararam ter algum tipo de deficiência. No país, entre as deficiências declaradas, a visual atinge 6,5 milhões da população. Desse total 528.624 pessoas são incapazes de enxergar (cegos); 6.056.654 pessoas possuem grande dificuldade permanente de enxergar (baixa visão ou visão subnormal.) As principais causas de cegueira são a catarata, glaucoma, retinopatia diabética, cegueira infantil e degeneração macular.

O estado do Amazonas ocupa o 16º lugar no ranking nacional de habitantes com algum tipo de deficiência, sendo a deficiência visual a mais comum entre elas, afetando 651.262 de pessoas. Deste total 8.213 não conseguem enxergar de modo algum, 113.046 possuem grande dificuldade e 530.003 afirmaram ter alguma dificuldade.

Na área urbana de Manaus, a deficiência visual atinge 384.237 indivíduos, dos quais 5.275 não conseguem enxergar; 62.765 declararam grande dificuldade; e 316.197 alguma dificuldade visual.

Nos 62 municípios investigados, a área urbana concentrava a maior população de deficientes visuais. Manaus, Manacapuru e Itacoatiara figuram nas primeiras posições no ranking dos municípios amazonenses.

Em 2014, o Ministério do Turismo em parceria com o Instituto Muito Especial, realizou o projeto Novos Rumos, que teve como finalidade medir o grau de acessibilidade para pessoas com deficiência nas capitais que iriam receber as partidas da copa do mundo daquele ano. O estudo foi feito a partir da vivência um grupo formado por quatro pessoas, sendo uma deficiente visual, uma pessoa surda, uma pessoa cadeirante e uma pessoa com mobilidade reduzida, nas cidades-sede da copa do mundo de 2014.

Este estudo durou dois meses e paralelo a isto, uma equipe técnica coordenada por arquitetos e urbanistas, fez o mesmo percurso pelo Brasil, com o intuito de identificar e relacionar as condições de acessibilidade de pessoas com deficiência em hotéis, bares, restaurantes e pontos turísticos das cidades-sede, assim como as condições de atendimento a esse perfil de turista, tomando como referência a legislação federal em vigor e as normas técnicas da ABNT.

O estudo revelou que a capital amazonense possui uma grande deficiência quando se trata de acessibilidade, principalmente para deficientes visuais. Calçadas inadequadas, ausência de rampas de acesso e sinalização tátil e sonora, e desrespeito às leis de trânsito foram o cenário encontrado na capital amazonense, além disso o atendimento em estabelecimentos turísticos de Manaus, muitas vezes foram deficientes.

#### 4.3 EM NÚMEROS A DEFICIÊNCIA VISUAL NO AMAZONAS: A REDE PÚBLICA DE ENSINO

No quesito educação, os dados da Secretaria de Estado de Educação (SEDUC) indicam que mais de 3.800 alunos com deficiência estão matriculados na rede pública de ensino, e apesar de afirmar que todas as escolas estão aptas a receber alunos com deficiência, apenas uma escola pública está realmente preparada para o atendimento de pessoas com deficiência visual.

A Escola Estadual Joana da Silva Rodrigues, localizada no bairro da Glória trabalha exclusivamente com a educação especial e oferece atendimento especializado para alunos com deficiência visual, com idade de 0 a 6 anos, ofertando o ensino regular até o 2º ano do ensino fundamental. A escola alfabetiza os alunos em braile e conta com aulas de informática e educação física de forma adaptada.

O estado também possui a Biblioteca Braile do Amazonas, que conta com um acervo de 50.466 volumes, distribuídos em 894 obras em braile, 4.702 livros falados em MP3, 44.676 livros digitalizados e 104 filmes com áudio descrição, além disso oferece cursos de informática, música e violão. Realidade favorável que poderá direcionar ações relacionadas ao turismo pedagógico, mediante um planejamento direcionado para otimizar o uso deste acervo.

Ao falar de cursos profissionalizantes, a grande maioria é feita em parceria com a Associação dos Deficientes Visuais do Amazonas (ADVAM), junto a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SEPED) e os órgãos estaduais e municipais de qualificação profissional. Através da SEPED é possível fazer a emissão de documentos como carteira de identidade, e se cadastrar no banco de dados da instituição, auxiliando as pessoas com deficiência se inserir no mercado de trabalho.

Do ponto de vista do turismo, o estado do Amazonas oferece diversas atividades turísticas e de lazer que podem ser desenvolvidas por deficientes visuais, muitas delas podendo ser realizadas na capital Manaus e outras utilizando os elementos presentes na natureza como estímulo sensorial para esse público alvo.

Contudo, a estrutura precária do mobiliário urbano torna tudo mais difícil, uma vez que para se locomover de forma autônoma e segura, a pessoa com deficiência visual encontrará pela frente diversas barreiras arquitetônicas, que dificultarão com autonomia e segurança, realizar as atividades.

O Estado apesar de possuir atratividade, para promover diversos estímulos, não há uma política pública direcionada para a pessoa com deficiência usufruir dos espaços de cultura, lazer e turismo. Nem tão pouco, os equipamentos e serviços estão adaptados para este público alvo e potencial. Há ações esporádicas de inclusão com atividades de lazer, porém são feitas em datas específicas, geralmente no período em que se comemora a semana do deficiente visual. Se é que há algo para comemorar, o Dia Nacional do Deficiente Visual, é comemorado anualmente na data de 13 de dezembro e, foi instituído em julho de 1961 pelo presidente Jânio Quadros, através do decreto Nº 51.045, com a finalidade de diminuir o preconceito e a discriminação em relação à pessoa portadora de deficiência visual.

Durante as pesquisas para este trabalho, constatou-se incipiente a pesquisa relacionada ao tema do turismo acessível para a pessoa cega o que, torna relevante o estudo para dar visibilidade ao potencial que há para o fomento do tema, no âmbito da necessidade de romper com o descaso e promover a inclusão desta parcela excluída da sociedade, do direito à cidade.

## CONSIDERAÇÕES

Em um momento onde o mundo vive em constante transformação e evolução, devido ao processo de globalização, a atividade turística vem se mostrando como um fenômeno emergente com capacidade de gerar mudanças no âmbito social, econômico, cultural, político e ambiental. A Organização Mundial do Turismo (OMT, 2002) define o turismo como um conjunto de atividades de pessoas que viajam e permanecem fora do seu ambiente usual durante não mais que um ano consecutivo.

Os fatores motivadores para o deslocamento de turistas podem ser de cunho religioso, cultural, social, de negócios, entre outros e exige uma multiplicidade de serviços, sendo os principais os meios de hospedagem, transporte, alimentação, segurança pública, saúde, entretenimento, hospitalidade, sendo assim capazes de garantir à sociedade contemporânea, em seu período de férias, escapar de suas atividades cotidianas e dedicar-se ao ócio e novas experiências.

Por se tratar de uma atividade capitalista, o turismo interfere diretamente no arranjo espacial do espaço geográfico onde está inserido, podendo gerar impacto positivo ou negativo. Neste contexto, é comum que tanto a iniciativa pública quanto privada pensem na atividade turística somente do ponto de vista estrutural e de geração de riquezas, esquecendo que para que haja de fato a inclusão é necessário humanizar a atividade turística, visando promover não apenas o melhoramento do espaço físico onde a atividade se desenvolve, como também as orientações para o bem receber e as diretrizes da legislação adaptada aos equipamentos e serviços turísticos, com objetivo de impactar positivamente a experiência do usuário.

As dificuldades encontradas na realização dessa pesquisa foram enormes, pois a carência de estudos voltados para a pessoa com deficiência, em especial os deficientes visuais, evidenciam o quanto elas vêm sendo deixadas de lado na hora de se planejar o turismo de forma acessível, mesmo havendo uma série de recomendações do Ministério do Turismo, leis, decretos e normas que asseguram o direito ao lazer dessas pessoas.

No âmbito das atividades, em escala local, o Turismo Pedagógico pode ser um caminho para começar a mudar esse cenário.

Segundo Andriolo e Faustino (2000, p. 165) “o turismo pedagógico seria o que serve às escolas em suas atividades educativas que envolvem viagens”. Assim, o

turismo pedagógico se apresenta como uma experiência transformadora de ensino fora do ambiente da sala de aula, já que diferente do tradicional passeio escolar, que geralmente visa apenas o lazer, o turismo pedagógico pode ser trabalhado junto ao calendário escolar, sendo objeto de notas e provas.

Para que esse seguimento possa ser trabalhado dentro da perspectiva do turismo acessível, é necessário por exemplo, viabilizar o acesso ao acervo literário e audiovisual da Biblioteca Braille do Amazonas, que mediante um planejamento direcionado, este espaço cultural pode vir a ser utilizado também para a realização de atividades turísticas adaptadas como espetáculos musicais e teatrais para alunos que possuem deficiência visual ou auditiva

Com base na reflexão para uma nova abordagem para o Turismo Acessível e Inclusivo, há necessidade ainda de uma releitura do Sistema Turístico de modo a garantir para a Pessoa com Deficiência o acesso com acessibilidade aos atrativos, equipamentos e serviços turísticos. Proposta que não deve ser adotada com foco na promoção do segmento emergente, baseado nas matrizes da atividade econômica, mas, planejada com foco no direito do cidadão com deficiência cujas limitações não lhes tirou o interesse do intercâmbio cultural que o turismo, na sua essência é capaz de promover. Além do mercado, a academia também precisa rever sua matriz curricular, com conteúdo específico para atender este cenário que se configura. Para além do ensino, projetos de extensão com capacitação para o bem receber e pesquisas sobre o tema, vão contribuir para a inclusão da pessoa com deficiência, no âmbito da atividade do turismo.

Como descrito, é incipiente a produção academia no que tange a deficiência visual, e espera-se com os resultados alcançados com este estudo bibliográfico ter despertado, no leitor, com o sentido da visão ao ler o texto; outros sentidos, levando-o a imaginar o quanto é silencioso o mundo dos que não escutam os sons da Natureza; o quanto de esforço é necessário para os que dependem da cadeira de rodas, acessarem lugares, por vezes, inacessíveis. Sobre isso nos propomos abordar nesta investigação com a intenção de contribuir com a reflexão sobre o tema e, junto à Superestrutura Turística contribuir para indicar novos caminhos para a inclusão da pessoa com deficiência em espaços de atratividade turística, de cultura e lazer.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/>>. Acesso em: 20 out. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Conheça a ABNT**. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/abnt/conheca-a-abnt/>>. Acesso em: 09 dez. 2018.

BARROS, Aidil Jesus de Silveira. **Fundamentos de metodologia científica** / Aidil Jesus de Silveira Barros, Neide Aparecida de Souza Lehfeld. - . Ed. - São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BENI, Mario Carlos. **Sistema de Turismo - SISTUR**: Estudo do Turismo face à moderna Teoria de Sistemas. Revista Turismo em Análise, São Paulo, v. 1, n. 1, 1990.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. - 12 Ed. - São Paulo: SENAC, 2007.

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

BIBLIOTECA DIGITAL CAMARA. **Legislação brasileira sobre pessoas com deficiência**. Disponível em: <<http://bd.camara.leg.br/>>. Acesso em: 20 out. 2018

BRASIL. Ministério Do Turismo. **Turismo acessível**: Introdução a uma Viagem de Inclusão. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.

BRASIL. Ministério Do Turismo. **Turismo Acessível**: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009

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

BRASIL. Ministério Do Turismo MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo Acessível**: Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada. Volume IV. Brasília: Ministério do Turismo, 2009

CERVO, Amado Luiz. **Metodologia Científica** / Amado Luiz Cervo, Pedro Alcino Bervian, Roberto da Silva. – 6. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CERIGNONI, Francisco Nuncio. **Deficiência**: uma questão política? – 1. Ed. - São Paulo: Paulus, 2005.

ANDRIOLO, A.; FAUSTINO, E. **Educação, Turismo e Cultura. A experiência de estudantes paulistas em Uruçanga**. In: RODRIGUES, A.B. Turismo Local – São Paulo: Hucitec, 2000.

DENCKER, Ada de F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. – 4 Ed. – São Paulo: Futura, 1998.

FUNDACION ONCE. **Manifiesto por un Ocio Inclusivo**. Disponível em: <<http://www.asociacionotium.org/wp-content/uploads/2009/03/manifiesto.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2018.

GERHARDT, Tatiana Engel. **Métodos de pesquisa** / [organizado por] Tatiana engelgerhardt e Denise Tolfo Silveira – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. – 2. Ed. – São Paulo: Atlas, 1987.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. – 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA. **Censo demográfico 2010: características da população, religião e pessoas com deficiência**. Disponível em: <<https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

LIMA, I. T. L. S. **O aproveitamento turístico das unidades de conservação em Manaus sob a ótica do marketing: uma análise do parque sumaúma**. 2016. 90 f. Monografia (Bacharel em Turismo) – Escola Superior de Artes e Turismo, Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2016.

MARTINS, Jose De Souza. **A sociedade vista do abismo**. 1 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

NEVES, Tonderson Ribeiro. **Turismo e acessibilidade: um estudo nos equipamentos turísticos natalenses - Aquário Natal e Fortaleza dos Reis Magos com base na Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)**. 60f. Monografia. (Graduação em Turismo) – Universidade Federal do rio Grande do Norte, Natal, 2013.

NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. **A ONU e as pessoas com deficiência**. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia/>>. Acesso em: 21 out. 2018.

OLIVEIRA, Luiza M. B. de. **Cartilha do senso 2010: Pessoas com deficiência**. – 1. Ed. – Brasília: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, 2012.

PRODANOV, Cleber C.; FREITAS, Ernani C. **Trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. [livro eletrônico] / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. Ed. – Novo Hamburgo – Feevale, 2013.

SISTEMA DE INVENTÁRIO TURÍSTICO. **O que é o INVENTUR**. Disponível em: <<http://inventarioturistico.com.br/praque-serve.html>>. Acesso em: 09 dez. 2018.

SOLUÇÕES EM INCLUSÃO SOCIAL. **Número de Pessoas com Deficiência quase dobra no Amazonas.** Disponível em: <<http://blog.isocial.com.br/numero-de-pessoas-com-deficiencia-quase-dobra-e-atinge-23-no-amazonas/>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

TURISMO ADAPTADO. **Direitos da Pessoa com Deficiência no Lazer e Turismo.** Disponível em: <<https://turismoadaptado.wordpress.com/2011/02/14/direitos-das-pessoas-com-deficiencia-no-lazer-e-turismo/>>. Acesso em: 05 abril. 2018.

## APÊNDICE A – DEFICIÊNCIA VISUAL EM ÁREA URBANA NO AMAZONAS

DEFICIÊNCIA VISUAL NA ÁREA URBANA NO AMAZONAS				
	NÃO CONSEGUE	GRANDE	ALGUMA	
BRASIL	438.481	5.033.221	24.701.413	
AMAZONAS	7.077	96.557	458.138	
MUNICÍPIOS				
	<b>7.034</b>	<b>95.883</b>	<b>454.668</b>	<b>TOTAL</b>
ALVARÃES	15	175	1.049	1.239
AMATURÁ	-	191	843	1.034
ANAMÃ	1	43	637	681
ANORI	20	391	1.724	2.135
APUÍ	8	365	1.658	2.031
ATALAIA DO NORTE	14	186	972	1.172
AUTAZES	28	491	2.155	2.674
BARCELOS	-	455	1.584	2.039
BARREIRINHA	8	581	1.901	2.490
BEIJAMIN CONSTANT	22	708	2.968	3.698
BERURI	-	270	1.189	1.459
BOA VISTA DO RAMOS	12	402	1.326	1.740
BOCA DO ACRE	8	1.176	3.109	4.293
BORBA	-	659	2.536	3.195
CAAPIRANGA	15	257	520	792
CANUTAMA	11	124	1.312	1.447
CARAUARI	167	880	3.094	4.141
CAREIRO	12	169	857	1.038
CAREIRO DA VÁRZEA	-	41	283	324
COARI	45	1.516	6.042	7.603
CODAJÁS	27	376	1.940	2.343
EIRUNEPÉ	-	575	2.779	3.354
ENVIRA	4	278	1.628	1.910
FONTE BOA	13	611	1.876	2.500
GUAJARÁ	-	232	1.081	1.313
HUMAITÁ	79	1.337	4.885	6.301
IPIXUNA	28	180	576	784
IRANDUBA	70	782	4.717	5.569
ITACOATIARA	200	1.883	9.567	11.650
ITAMARATI	-	37	329	366
ITAPIRANGA	22	328	1.299	1.649
JAPURÁ	4	135	271	410
JURUÁ	4	268	617	889
JUTÁÍ	13	219	1.278	1.510
LABREA	71	1.475	5.021	6.567
MANACAPURU	105	2.232	10.070	12.407
MANAQUIRI	10	152	961	1.123

MANAUS	5.275	62.765	316.197	384.237
MANICORÉ	41	494	2.389	2.924
MARAÃ	-	139	945	1.084
MAUÉS	60	1.154	4.157	5.371
NHAMUNDÁ	23	307	1.292	1.622
NOVA OLINDA DO NORTE	44	549	2.242	2.835
NOVO AIRÃO	15	255	1.376	1.646
NOVO ARIPUANÃ	5	558	1.981	2.544
PARINTINS	232	2.004	10.913	13.149
PAUINI	9	408	1.362	1.779
PRESIDENTE FIGUEIREDO	39	238	1.842	2.119
RIO PRETO DA EVA	25	350	1.358	1.733
SANTA ISABEL DO RIO NEGRO	-	184	859	1.043
SANTO ANTÔNIO DO IÇÁ	-	374	2.010	2.384
SÃO GABRIEL DA CACHOIRA	23	535	2.867	3.425
SÃO PAULO DE OLIVENÇA	19	482	1.810	2.311
SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÃ	6	258	1.072	1.336
SILVES	5	219	548	772
TABATINGA	108	1.223	4.773	6.104
TAPAUÁ	7	688	1.782	2.477
TEFÉ	49	2.107	6.504	8.660
TONANTINS	-	245	1.060	1.305
UARINI	13	167	675	855
URUCARÁ	20	277	1.734	2.031
URUCURITUBA	25	395	1.736	2.156

Fonte: IBGE 2010  
Elaborado pela autora

## APÊNDICE B – DEFICIÊNCIA VISUAL EM ÁREA RURAL NO AMAZONAS

DEFICIÊNCIA VISUAL NA ÁREA RURAL				
	VISUAL			
	NÃO CONSEGUE	GRANDE	ALGUMA	
BRASIL	67.896	1.023.312	4.510.069	
AMAZONAS	1.136	16.489	71.865	
MUNICÍPIOS				
	<b>1.405</b>	<b>16.882</b>	<b>68.920</b>	<b>TOTAL</b>
ALVARÃES	-	123	367	490
AMATURÁ	-	56	384	440
ANAMÃ	-	115	711	826
ANORI	23	148	561	732
APUÍ	-	185	675	860
ATALAIA DO NORTE	3	82	415	500
AUTAZES	73	564	2.613	3.250
BARCELOS	-	180	612	792
BARREIRINHA	29	443	1.495	1.967
BENJAMIN CONSTANT	8	199	1.164	1.371
BERURI	9	256	779	1.044
BOA VISTA DO RAMOS	291	1.059	9	1.359
BOCA DO ACRE	-	254	821	1.075
BORBA	-	430	1.420	1.850
CAAPIRANGA	18	229	861	1.108
CANUTAMA	-	90	698	788
CARAUARI	9	265	611	885
CAREIRO	50	420	2.017	2.487
CAREIRO DA VÁRZEA	10	729	4.035	4.774
COARI	10	476	2.044	2.530
CODAJÁS	9	120	579	708
EIRUNEPÉ	-	123	673	796
ENVIRA	-	82	365	447
FONTE BOA	-	128	830	958
GUAJARÁ	-	60	420	480
HUMAITÁ	-	83	749	832
IPIXUNA	-	91	768	859
IRANDUBA	56	356	2.144	2.556
ITACOATIARA	46	687	3.850	4.583
ITAMARATI	-	32	221	253
ITAPIRANGA	-	37	104	141
JAPURÁ	-	108	145	253
JURUÁ	15	252	560	827
JUTÁÍ	16	213	679	908
LABREA	32	249	1.176	1.457
MANACAPURU	62	918	3.112	4.092

MANAQUIRI	20	379	1.854	2.253
MANAUS	24	503	1.838	2.365
MANICORÉ	33	403	1.880	2.316
MARAÃ	57	286	691	1.034
MAUÉS	64	473	2.342	2.879
NHAMUNDÁ	4	209	1.249	1.462
NOVA OLINDA DO NORTE	57	306	1.842	2.205
NOVO AIRÃO	5	55	255	315
NOVO ARIPUANÃ	8	216	986	1.210
PARINTINS	23	484	2.410	2.917
PAUINI	-	69	717	786
PRESIDENTE FIGUEIREDO	21	707	2.317	3.045
RIO PRETO DA EVA	45	317	1.685	2.047
SANTA ISABEL DO RIO NEGRO	105	181	436	722
SANTO ANTÔNIO DO IÇÁ	29	128	885	1.042
SÃO GABRIEL DA CACHOIRA	59	539	1.735	2.333
SÃO PAULO DE OLIVENÇA	11	159	1.231	1.401
SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÃ	-	92	423	515
SILVES	4	273	767	1.044
TABATINGA	23	375	1.437	1.835
TAPAUÁ	15	262	1.079	1.356
TEFÉ	11	361	1.293	1.665
TONANTINS	-	152	548	700
UARINI	18	111	353	482
URUCARÁ	5	199	944	1.148
URUCURITUBA	6	170	951	1.127

Fonte: IBGE 2010  
Elaborado pela autora