

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO
BACHAREL EM TURISMO**

THIELLY LINHARES SANTOS

**TURISMO ACESSÍVEL: UM ESTUDO SOBRE O IMPACTO DA ACESSIBILIDADE
ATITUDINAL NA RECOMENDAÇÃO DOS ATRATIVOS TURÍSTICOS DO
CENTRO HISTÓRICO DE MANAUS**

MANAUS-AM

2022

THIELLY LINHARES SANTOS

TURISMO ACESSÍVEL: UM ESTUDO SOBRE O IMPACTO DA ACESSIBILIDADE
ATITUDINAL NA RECOMENDAÇÃO DOS ATRATIVOS TURÍSTICOS DO CENTRO
HISTÓRICO DE MANAUS

Trabalho de conclusão de curso de Bacharel em Turismo, apresentado na Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas–UEA como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Profa. Dra. Marklea da Cunha Ferst

MANAUS-AM
2022

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade do Estado do Amazonas.

S239tt Santos, Thielly Linhares
Turismo Acessível: um estudo sobre o impacto da
acessibilidade atitudinal na recomendação dos atrativos
turísticos do centro histórico de Manaus / Thielly Linhares
Santos. Manaus : [s.n], 2022.
67 f.: color.; 21 cm.

TCC - Graduação em Turismo - Bacharelado -
Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2022.
Inclui bibliografia
Orientador: Ferst, Marklea Da Cunha

1. Pessoas com deficiência . 2. Pessoas com
mobilidade reduzida . 3. Acessibilidade atitudinal . 4.
Turismo acessível . I. Ferst, Marklea Da Cunha (Orient.).
II. Universidade do Estado do Amazonas. III. Turismo
Acessível: um estudo sobre o impacto da acessibilidade
atitudinal na recomendação dos atrativos turísticos do centro
histórico de Manaus

Elaborado por Jeane Macelino Galves - CRB-11/463

THIELLY LINHARES SANTOS

**TURISMO ACESSÍVEL: UM ESTUDO SOBRE O IMPACTO DA ACESSIBILIDADE
ATITUDINAL NA RECOMENDAÇÃO DOS ATRATIVOS TURÍSTICOS DO
CENTRO HISTÓRICO DE MANAUS**

Trabalho de conclusão de curso de Bacharel em Turismo, apresentado na Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas – UEA como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Aprovado em: 17/10/2022

Nota final: 9,8

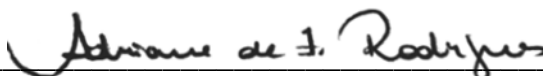
Banca Examinadora:



Orientadora: Profa. Dr^a. Marklea da Cunha Ferst



Membro: Profa. Dr^a. Helen Rita Menezes Coutinho



Membro: Profa. Ma. Adriane de Felipe Rodrigues

Dedico à minha família que sempre estiveram ao meu lado nessa caminhada.

AGRADECIMENTOS

A Deus, em primeiro lugar, que me proporcionou estar vivendo esse sonho, me conduzindo com sua sabedoria e graça.

Aos meus pais Marly e Antonio, e ao meu irmão Thiery, por sempre estarem me apoiando em todos esses anos de graduação, sempre proporcionando o melhor que podiam para eu percorrer esse sonho.

Aos meus familiares, que de longe ou perto, sempre me apoiaram a nunca desistir.

A minha orientadora Marklea Ferst, que sempre acreditou que seria possível realizar um trabalho de excelência, mesmo quando eu não acreditava sempre demonstrou positividade, obrigada pelas orientações, paciência e compreensão.

A todos os professores da graduação, que me ajudaram através de seus conhecimentos, a alcançar o tão sonhado diploma.

As minhas amigas do curso de Turismo Jakeline Cibelle, Victoria Monteiro e Maria Eduarda, que junto comigo formaram um quarteto de cumplicidade, admiração, ajuda e empatia em momentos dentro e fora da academia.

Aos meus amigos Clarissa e Leonardo, por sempre me ouvir, sempre trazer momentos de leveza e risadas e pelo apoio em todos os momentos.

Aos meus amigos em geral, que acreditaram em mim desde o início, principalmente quando eu ficava empolgada sobre alguma matéria do curso.

A todos os funcionários dos atrativos que apliquei minha pesquisa, muito obrigada por todo apoio para tornar esse trabalho de excelência.

A Manauscult por abrir as portas para o meu primeiro estágio, me permitindo uma experiência única na prática do turismo no Museu da Cidade de Manaus.

A SEC por permitir a aplicação da minha pesquisa nos atrativos turísticos de estudo.

A Universidade do Estado do Amazonas, por tornar esse sonho em realidade.

Incluir é viver a beleza da diversidade,
É respeitar as nossas muitas diferenças.
É superar limites
E compreender nossas distintas realidades.
Incluir é agir.

(João Beauclair)

RESUMO

A acessibilidade no turismo vem ganhando destaque nas discussões dentro da academia, nas iniciativas públicas e privadas, e na sociedade. Segundo o censo de 2010 do IBGE o número de pessoas com deficiência teve um aumento de 96,8%, neste período havia 790.647 pessoas com deficiência no Estado. Na capital do estado, Manaus apresentava 25,6% de pessoas com algum tipo de deficiência. Levando em consideração que esse número só vem aumentando no decorrer dos anos, os atrativos turísticos necessitam estar adaptados e capacitados para ofertar de forma correta o atendimento às pessoas com deficiência. Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar a influência da acessibilidade atitudinal para a recomendação dos atrativos turísticos do centro histórico de Manaus para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Desse modo, os objetivos específicos delimitaram-se: a) Compreender o conceito de acessibilidade, pessoas com deficiência e variações de acessibilidade; b) Examinar a atitude dos funcionários em relação aos visitantes com deficiência e ou mobilidade reduzida; c) Medir o grau de satisfação das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que frequentam os atrativos do centro histórico de Manaus. Para dar respostas a esses objetivos foi aplicado um questionário como público-alvo às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Quanto a metodologia, foi realizada uma pesquisa exploratória-descritiva por meio de levantamento bibliográficos, documental e aplicação de questionário. Adotou-se uma abordagem quali-quantitativa. Os resultados indicam que a acessibilidade atitudinal é um fator de grande relevância na escolha das pessoas com deficiência em frequentar um atrativo, implicando consideravelmente na recomendação desses atrativos para outras pessoas.

Palavras-chave: Pessoas com deficiência. Pessoas com mobilidade reduzida. Acessibilidade atitudinal. Turismo acessível.

ABSTRACT

Accessibility in tourism has gained prominence in discussions within the academy, in public and private initiatives, and in society. According to the 2010 IBGE census, the number of people with disabilities increased by 96.8%, in this period there were 790,647 people with disabilities in the state. In the state capital, Manaus had 25.6% of people with some type of disability. Considering that this number has only been increasing over the years, tourist attractions need to be adapted and trained to offer the right way to care for people with disabilities.

This research had as general objective to analyze the influence of attitude accessibility for the recommendation of tourist attractions of the historic center of Manaus by people with disabilities or reduced mobility. Thus, the specific objectives were delimited: a) Understanding the concept of accessibility, people with disabilities and variations of accessibility; (b) Examine the attitude of officials towards visitors with disabilities or reduced mobility; c) Measure the degree of satisfaction of people with disabilities or reduced mobility who frequent the attractions of the historic center of Manaus. To respond to these objectives, a questionnaire was applied as a target audience to people with disabilities or reduced mobility. Regarding the methodology, exploratory-descriptive research was carried out through bibliographic survey, documentary, and questionnaire application. A quali-quantitative approach was adopted. The results indicate that attitude accessibility is a factor of great relevance in the choice of people with disabilities to attend an attraction, implying considerably in the recommendation of these attractions to other people.

Keywords: People with disabilities. Person with reduced mobility. Attitude accessibility. Affordable tourism.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 – Mapa do Centro Histórico de Manaus | 34 |
| Figura 2 – Projeto da fachada principal do Teatro Amazonas..... | 35 |
| Figura 3 – Teatro Amazonas, rampas de acesso ainda em construção..... | 36 |
| Figura 4 – Salão Nobre do Teatro, pintado por Domenico de Angelis..... | 37 |
| Figura 5 – Salão de espetáculos do Teatro, teto pintado por Crispim de Amaral.... | 38 |
| Figura 6 – Fachada do Palácio da Justiça do Amazonas..... | 39 |
| Figura 7 – Relógio de ponteiro tipo carrilhão..... | 39 |
| Figura 8 – Fachada do Palácio Rio Negro..... | 41 |
| Figura 9 – Escadaria suspensa de madeira..... | 41 |
| Figura 10 – Mobiliários antigos do Palácio Rio Negro..... | 42 |
| Figura 11 – Palacete Provincial durante sua inauguração em 1875..... | 43 |
| Figura 12 – Palacete provincial nos tempos atuais..... | 44 |
| Figura 13 – Pinacoteca do Estado do Amazonas..... | 44 |
| Figura 14 – Museu de Numismática, Bernardo Ramos. Sala 1..... | 45 |
| Figura 15 – Museu de Numismática, Bernardo Ramos. Sala 2..... | 45 |
| Figura 16 – Museu de Imagem e Som do Amazonas (MISAM)..... | 46 |
| Figura 17 – Museu Tiradentes, sala de comando geral da Polícia Militar do Amazonas..... | 46 |
| Figura 18 – Museu da Arqueologia..... | 47 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|----|
| Quadro 1 – Evolução da Legislação..... | 21 |
| Quadro 2 – Os tipos de acessibilidade conforme Pivetta | 22 |
| Quadro 3 – Barreiras conforme a Lei Brasileira de Inclusão..... | 23 |
| Quadro 4 – Princípios do Design Universal..... | 25 |
| Quadro 5 – Sistematização das Barreiras Atitudinais..... | 28 |
| Quadro 6 – Medidas da Convenção..... | 29 |
| Quadro 7 – Porcentagem de Respondentes da pesquisa..... | 52 |
| Quadro 8 – Percentual do atendimento nos atrativos..... | 56 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 – Porcentagens de viagens ao ano dos respondentes..... | 53 |
| Gráfico 2 – Influência da acessibilidade atitudinal na escolha de visitar um atrativo..... | 54 |
| Gráfico 3 – Avaliação do retorno ao atrativo turístico..... | 55 |
| Gráfico 4 – Percentual de retorno aos atrativos turísticos..... | 56 |
| Gráfico 5 – Percentual de recomendação dos atrativos turísticos..... | 57 |
| Gráfico 6 – Percentual de viagem sozinho ou acompanhado..... | 58 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência

CUD – Center for Universal Design

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IPHAN – Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

IMC – Índice de Massa Corporal

ICIDH – Classificação Internacional das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens

LBI – Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência

MTUR – Ministério do Turismo

NCSU – *North Carolina State University*

OMS – Organização Mundial de Saúde

OMT – Organização Mundial do Turismo

PNS – Pesquisa Nacional de Saúde

PCD – Pessoas com Deficiência

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 15 |
| 2. DEFICIÊNCIA E A EVOLUÇÃO DO CONCEITO | 19 |
| 2.2 ACESSIBILIDADE E BARREIRAS | 22 |
| 3. TURISMO ACESSÍVEL E ACESSIBILIDADE ATITUDINAL | 26 |
| 3.1 CONSTRANGIMENTO NA PRÁTICA DAS ATIVIDADES TURÍSTICAS..... | 31 |
| 4. METODOLOGIA..... | 33 |
| 4.1 LOCUS DA PESQUISA | 33 |
| 3.1.1 TEATRO AMAZONAS | 34 |
| 3.1.2 PALÁCIO DA JUSTIÇA..... | 38 |
| 3.1.3 PALÁCIO RIO NEGRO..... | 40 |
| 3.1.4 PALACETE PROVINCIAL..... | 42 |
| 3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS | 47 |
| 3.3 OBJETIVOS DA PESQUISA | 47 |
| 3.4 FORMA DE ABORDAGEM | 48 |
| 3.5 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS | 48 |
| 3.5.1 Pesquisa Bibliográfica | 49 |
| 3.5.2 Pesquisa Documental | 49 |
| 3.5.3 Questionário..... | 50 |
| 3.6 POPULAÇÃO E AMOSTRA..... | 50 |
| 3.6.1 Tamanho da Amostra..... | 50 |
| 3.7 ANÁLISE DE DADOS..... | 51 |
| 3.8 LIMITAÇÕES DA PESQUISA | 51 |
| 5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS..... | 52 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 59 |
| REFERÊNCIAS..... | 60 |
| APÊNDICE | 65 |

1. INTRODUÇÃO

Os primeiros passos para a discussão a respeito da acessibilidade surgiram nos anos de 1960 nos Estados Unidos da América e na Europa, dando ênfase ao conceito arquitetônico livre de barreiras focando nas pessoas com deficiência física, principalmente utilizadores de cadeiras de rodas (PONTE E SILVA, 2015). Já no Brasil, no dia 24 de outubro 1989 entrou em vigor a Lei 7.853, na gestão do ex-presidente da República José Sarney, que dispõe apoiar as pessoas com deficiência, às incluindo na sociedade sob a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), esse órgão que instituiu a tutela jurisdicional de interesses coletivos dessas pessoas (BRASIL, 1989).

De acordo com os dados da Organização Mundial de Saúde, estima-se que em 2012 cerca de 15% da população mundial na qual representa um pouco mais de um bilhão de pessoas, tenha algum tipo de deficiência, e estima-se que, em 2050, este número aumente para cerca de 1,2 bilhões de habitantes (OMS, 2011). No Brasil, segundo os dados do Censo de 2010, há cerca de 45,6 milhões de pessoas com deficiência (PCD) e mobilidade reduzida, que representam 23,91% da população do país, que pode ser física, intelectual e sensorial (IBGE, 2010). No que concerne ao Amazonas, segundo o censo de 2010 do IBGE o número de pessoas com deficiência teve um aumento de 96,8%, neste período havia 790.647 pessoas com deficiência no Estado do Amazonas. Na capital Manaus apresentava 25,6% de pessoas com algum tipo de deficiência.

Outros dados relevantes seriam o número de idosos, obesos e gestantes no Brasil que representam às pessoas com mobilidade reduzida. Em 2019 o número de idosos chegou a 32,9 milhões, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A pesquisa mostra que o número de pessoas com mais de 60 anos no país já é superior ao número de crianças com até 9 anos de idade. E que entre os anos de 2012 até 2019 o número de novos idosos foi de 7,5 milhões. As estimativas do instituto mostram que a população chegará a 228,3 milhões em 2060. Diante desse cenário, estima-se que o número de pessoas com 65 anos ou mais triplique, atingindo 58,2 milhões em 2060. Esse número corresponde a 25,5% da população. Através dos dados da PNS 2019, a Pesquisa Nacional de Saúde, divulgada pelo IBGE, mostra que atualmente seis em cada dez brasileiros apresentam excesso de peso. Nesse caso, cerca de 96 milhões de pessoas estão acima do peso no país. O resultado do IMC

indica sobrepeso ou obesidade. Já os dados de mulheres gestantes, segundo a pesquisa da PNS 2019, cerca de 4,7 milhões de mulheres entre 15 anos ou mais de idade deram à luz entre 29 de julho de 2017 e 27 de julho de 2019.

O turismo tem se afirmado como um dos setores mais dinâmicos e importantes para os territórios. Os turistas são utilizadores dos equipamentos e serviços ofertados pelo turismo, com as mudanças acerca dos direitos sociais, é necessário pensar na adequabilidade dessas ofertas para recepção dos turistas.

Desse modo surge um nicho de mercado chamado turismo acessível, podendo ser definido como um conjunto de medidas para garantir a inclusão e autonomia de pessoas com deficiência. Chama-se turismo acessível quando um destino turístico se utiliza do desenho universal para proporcionar acesso para todas as pessoas ao espaço urbano, aos produtos, aos serviços e aos equipamentos turísticos (DARCY et al. 2010).

A acessibilidade não abrange somente os aspectos físicos, está referente aos aspectos sociais. Portanto, deve-se considerar a acessibilidade como um processo dinâmico, pois está sempre em constante mudança conforme as necessidades exigidas pela humanidade (PONTE; SILVA, 2015). Atualmente há muitos estudos a respeito da acessibilidade, porém, boa parte dessas pesquisas abordam sobre as barreiras físicas em locais públicos, não levando em consideração as barreiras atitudinais que impedem o processo de inclusão na sociedade.

A Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 que assegura os direitos das pessoas com deficiência no país. Ela fala que as pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, as pessoas com crianças de colo e obesos terão atendimento prioritário nos termos desta lei. Outra lei que assegura os direitos das pessoas com deficiência é a Lei Nº 13.146, de 6 de julho de 2015 que institui a lei brasileira da inclusão da pessoa com deficiência.

Essa lei, aborda sobre as barreiras que impedem a inclusão dessas pessoas na sociedade, uma delas é a atitudinal, que são atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas. (BRASIL, 1988)

Segundo Sasaki (2009) a acessibilidade é uma qualidade que aplicada, facilita em todos os aspectos da atividade humana. E se a acessibilidade for projetada sob os princípios do desenho universal beneficiará a todos, pessoas com ou sem deficiência.

O centro histórico de Manaus possui valor imensurável, devido ao processo pioneiro de ocupação do Brasil pelos europeus. É de grande importância por fazer parte da história e desenvolvimento da cidade de Manaus. Representa uma fração urbana formada por edificações do período áureo da borracha, mesclada a edifícios modernos e representa um dos maiores testemunhos de uma fase econômica ímpar no Brasil, quando a exploração do látex proporcionou o incremento da industrialização em escala mundial. “É a configuração espacial formada por objetos e atributos físicos, naturais e artificiais, e resultante do processo histórico e da relação entre o homem e a natureza” (CARNEIRO, 2002, p. 143).

Esse tema problematiza-se por base em investigar se os atrativos turísticos do centro histórico estão aptos a receber as pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida e se há a recomendação desses atrativos, por parte desses visitantes para outras pessoas, foi que se desenvolveu a questão de estudo: qual o impacto da acessibilidade atitudinal na recomendação dos atrativos turísticos do centro histórico de Manaus?

Com o intuito de responder à pergunta problema, delimitou-se como objetivo geral deste estudo: Analisar a influência da acessibilidade atitudinal para a recomendação dos atrativos turísticos do centro histórico de Manaus por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Como objetivos específicos, delimitou-se: a) Compreender o conceito de acessibilidade, pessoas com deficiência e variações de acessibilidade; b) Examinar a atitude dos funcionários em relação aos visitantes com deficiência e ou mobilidade reduzida; c) Medir o grau de satisfação das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que frequentam os atrativos do centro histórico de Manaus.

Em relação à metodologia utilizada para fins desse estudo, trata-se de uma metodologia exploratória-descritiva, com abordagem quali-quantitativa.

Por fim, este trabalho está organizado da seguinte forma: Introdução; Referencial Teórico (Deficiência e a evolução do conceito; Turismo acessível e a acessibilidade atitudinal); Metodologia; Análise e Discussão dos Resultados; e as Considerações Finais.

O conceito de Turismo acessível refere-se à adaptação dos ambientes e do turismo aos seus produtos e serviços para permitir o acesso e uso por todos os usuários, sob os princípios do design universal. A acessibilidade para todas as instalações turísticas, produtos e serviços devem ser parte central de qualquer política

de turismo responsável e sustentável. (OMT, 2016)

Diante desses fatores, apesar de existirem leis que amparam os direitos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, muitas das vezes não são aplicadas, principalmente quando depende do outro para incluí-los na sociedade.

O acesso nos espaços turísticos é um direito de todos e torná-los acessíveis também, a acessibilidade em uma visão geral, traz benefícios para todos, pois significa permitir todas as possibilidades de alcance com autonomia e segurança. A lei que aborda sobre esse direito seria a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, destinada a assegurar e promover em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando sua inclusão na sociedade (BRASIL, 2015).

Conforme os autores Barriga e Silva (2007) há um potencial imensurável de público que não pode ou que não quer visitar os atrativos. Ainda segundo os autores:

(...) estamos a falar de: crianças; pessoas com baixo nível de escolaridade ou analfabetas; pessoas com dificuldades de aprendizagem; pessoas de idade; pessoas com deficiências; imigrantes; desempregados. Estamos, igualmente, a falar de pessoas com conhecimentos, interesses e disponibilidades diferentes. Um vasto leque de pessoas que, não tendo, obviamente, obrigação de gostar dos museus, poderiam optar por visitá-los, se estivessem mais conscientes da sua existência e oferta e se os achassem interessantes e relevantes para as suas vidas. (BARRIGA; SILVA, 2007).

A proposta desta pesquisa, em relação ao turismo acessível, ou da acessibilidade atitudinal no turismo, busca evidenciar como ocorre o atendimento às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos atrativos históricos da cidade de Manaus. E para isso foram pesquisados o Teatro Amazonas, Palácio da Justiça, Palácio Rio negro e Palacete Provincial. Esses quatro atrativos turísticos foram escolhidos por serem patrimônios históricos tombados.

2. DEFICIÊNCIA E A EVOLUÇÃO DO CONCEITO

Após a segunda guerra mundial, com a criação da Organização das Nações Unidas (ONU) o mundo passa a ter uma preocupação com as questões relacionadas aos direitos humanos, já que surge uma comoção das pessoas com o bem-estar comum.

Após as duas grandes guerras surgiu a preocupação com as pessoas com deficiência, porque a sociedade se deparou com vários civis e soldados com limitações físicas, visuais e auditivas decorrentes dos combates.

As pessoas com deficiência, por muito tempo, foram negligenciadas e invalidadas na sociedade através de preconceitos e estereótipos que as afastaram de atuar no mercado de trabalho e dificultaram o acesso em espaços públicos. Conforme Adam (2018) a deficiência é um conceito carregado de conotações socioculturais que sustenta a atitude das pessoas sem deficiência em relação as pessoas com deficiência.

Segundo Sasaki (2011, p.2) quanto às práticas sociais em relação às pessoas com deficiência. O autor separa em quatro tempos: exclusão (antiguidade até o início do século 20), segregação (década de 20 até 40), integração (década de 50 até 80) e inclusão (décadas de 90 até as próximas décadas do século 21).

Diante desse contexto, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas homologou a primeira “Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes” em 09 de dezembro de 1975. Um marco que garantiu o direito dessas pessoas (NASCIMENTO; BULCÃO et al. 2021). Já no Brasil, as pessoas com deficiência começaram a ter notoriedade através da “Lei Federal nº 7.853, de 24 de outubro de 1989 que dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência e sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE” (BRASIL, 1989).

Contudo na criação desta lei o termo que se direcionava a essas pessoas era “pessoas portadoras de deficiência”, com aumento de estudos sobre o tema esse termo se modificou, sendo utilizado atualmente o termo “pessoas com deficiência” (NASCIMENTO; BULCÃO et al. 2021).

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência é um instrumento internacional dos direitos humanos das Nações Unidas, o principal documento internacional para proteção das pessoas com deficiência no mundo, na

qual tem o dever de proteger os direitos e a dignidade dessas pessoas. O texto da convenção foi aprovado em 30 de março de 2007 pelas Nações Unidas, já no Brasil a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência foi internalizada em 09 de julho de 2008, por intermédio do Decreto Legislativo nº 186, bem como pelo Decreto Executivo nº 6.949/09, tornando-se o primeiro tratado internacional sobre os direitos humanos a possuir emenda constitucional conforme nos termos do §3º art. 5º da Constituição Federal, no mesmo ano em que a Declaração Universal dos Direitos Humanos completava 65 anos (SOARES; PIOVESAN et al. 2019).

Burnett e Baker (2001) definem a deficiência como constrangimento físico, capaz de limitar o acesso a diversas atividades básicas como andar, trabalhar e tomar conta de si próprio. As variações conceituais sobre deficiência, por muito tempo, estiveram ligadas condição médica, no entanto, esta ideia tem evoluído e o foco concentra-se na quebra de barreiras, ou seja, nos obstáculos sociais, econômicos, culturais e políticos que a própria sociedade coloca ao indivíduo (PORIA E BRANDT, 2009).

No ano de 1980 a deficiência era conceituada através da publicação da OMS do documento da Classificação Internacional das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (*International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps - ICIDH*), foi traduzido para português em 1989 pelo Secretariado Nacional de Reabilitação. Neste documento percebe-se que, "o sistema proposto pela ICIDH classificava a diversidade corporal humana como consequência de doenças ou anormalidades, além de considerar que as desvantagens eram causadas pela incapacidade do indivíduo" (DINIZ; MEDEIROS; SQUINCA, 2007, p. 2508). Neste modelo classificatório verifica-se a centralização da deficiência como uma doença, focalizando essa doença no indivíduo. O documento reconhece que o distúrbio é uma situação intrínseca à pessoa com deficiência, como se a identidade daquele sujeito estivesse marcada pela enfermidade (GOFFMAN, 2008).

Entretanto, através de uma revisão da ICIDH no ano de 1993, com uma ampla participação de vários países, entidades e especialistas que deu origem à Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde em 2001 (CIF). Este novo modelo de classificação adota o modelo biopsicossocial, seria uma fusão do "modelo médico" e o "modelo social". Segundo a CIF, "O modelo médico considerava a incapacidade como um problema da pessoa, causado pela doença,

trauma ou outro problema de saúde, que tinha como objetivo a cura ou a adaptação do indivíduo” (OMS, 2004, p.21). Conforme Darcy (2010) o modelo médico é sustentado pelo pensamento de que a deficiência é uma anormalidade médica que torna um indivíduo com deficiência um membro disfuncional da sociedade. Em contrapartida o modelo social via a incapacidade como um problema criado pela sociedade. Para a CIF “a incapacidade já não é entendida como uma mera consequência de uma deficiência, mas como o resultado da interação da pessoa com o meio ambiente” (BADALO, 2014, p. 32). No entanto, o modelo social tem sido criticado por seu tratamento passivo das pessoas com deficiência como 'vítimas' de ambiente inacessível e negligência social (ZAJADACZ, 2015).

Atualmente, segundo a Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015 que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, denominado Estatuto da Pessoa com Deficiência, definido em seu art. 2º uma pessoa com deficiência é aquela que possui “[...] impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.” Neste caso, o novo conceito considera que a deficiência não está na pessoa, mas na sociedade e nas suas relações com outras pessoas. A evolução da Legislação está no quadro abaixo:

QUADRO 1 – Evolução da Legislação

| Lei | Ano | Finalidade |
|--|-----------------------|--|
| Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes | 9 de dezembro-1975 | Essa declaração é usada como base para assegurar os direitos das pessoas com deficiência em ação nacional e internacional. |
| Lei nº 7.853, (CORDE) | 24 de outubro de 1989 | Dispõe de apoio às pessoas com deficiência, através da sua integração social, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas. |
| Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Decreto legislativo nº 186/08) | 09 de julho de 2008 | Visa promover e proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos por todas as pessoas com deficiência e promover o direito pela sua dignidade. |
| Lei nº 13.146. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência | 06 de julho de 2015 | Garante mais direitos às pessoas com deficiência prevendo penalidades a atos discriminatórios. A lei foi criada para garantir acesso à vida social em todos os aspectos da pessoa com deficiência. |

Fonte: Elaborado pela autora da pesquisa, 2022

2.2 ACESSIBILIDADE E BARREIRAS

A definição de acessibilidade geralmente é vista como a facilidade em se alcançar um determinado local, área ou serviço; medido através do tempo e distância (INGRAM, 1971). Contudo esse conceito se torna muito mais complexo, pois pode ser usado para expressar a facilidade em que o indivíduo utiliza de diferentes equipamentos e atividades, beneficiando-se das oportunidades gerando desenvolvimento econômico e qualidade de vida (GUTIÉRREZ, 2007 et al., in RIBEIRO, 2014).

De acordo com o Ministério do Turismo (2006, p. 10), a acessibilidade pode ser entendida como a possibilidade de permitir que as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida possam acessar de forma ativa os equipamentos, ambientes, sistemas de transportes, as edificações, o sistema de comunicação e informações de forma segura e autônoma. “Superar a deficiência não é tão somente cuidar dos impedimentos, mas possibilitar e criar mecanismos que eliminem as barreiras existentes no ambiente” (MAIA, MAURÍCIO, 2013).

Segundo estudos desenvolvidos por Pivetta et al. (2016), acessibilidade pode estar associada a seis fatores específicos que estão descritos no quadro a seguir:

QUADRO 2 - Os tipos de acessibilidade conforme Pivetta et al. (2016)

| Tipos de acessibilidade | Conceito |
|---|---|
| Acessibilidade arquitetônica e urbanística | Refere-se à eliminação de barreiras em espaços públicos e privados incluindo equipamentos urbanos, vias e meios de transporte individuais ou coletivos. |
| Acessibilidade atitudinal | Refere-se às atitudes das pessoas que podem funcionar como barreiras que limitem o acesso nos mais variados segmentos da sociedade. |
| Acessibilidade comunicacional | Refere-se à eliminação de obstáculos que acontecem na comunicação interpessoal, incluindo os domínios oral, gestual ou escrita, seja em contextos analógicos ou digitais. Também está relacionada a recursos e/ou atividades que possam promover um acesso de forma autônoma a qualquer conteúdo, como: legendas, áudios, traduções e intérpretes de Libras, Braille etc. |
| Acessibilidade metodológica e Instrumental | Refere-se aos obstáculos presentes nos métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas presentes em vários domínios da educação, ação comunitária, trabalho, lazer etc. |

| | |
|---|---|
| Acessibilidade programática | Refere-se aos entraves presentes em leis, políticas públicas, portarias normas e regulamentos tanto de natureza empresarial quanto institucional. |
| Acessibilidade tecnológica e digital | Refere-se às barreiras nos meios digitais, o intuito é oferecer recursos digitais que contribuam para a sua autonomia e socialização nos diferentes espaços da sociedade. Também podendo participar, criar e contribuir ativamente de forma para essa plataforma e serviços, independentemente de suas especificidades. |

Fonte: Elaborado pela autora da pesquisa, 2022

A LBI em seu art. 3º, inciso I, descreve o conceito de acessibilidade nos seguintes termos:

Art. 3º Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se: I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; (BRASIL, 2015)

Portanto, a acessibilidade visa garantir a autonomia e a eliminação de barreiras que impedem o total direito de acesso das pessoas com deficiência, tornando-se um instrumento importante na inclusão efetiva deste grupo com igualdade de condições na sociedade.

A LBI em seu art. 3º, IV, classifica as barreiras em seis espécies, como descrito no quadro a seguir:

QUADRO 3 - Barreiras conforme a Lei Brasileira de Inclusão (2015).

| Barreiras | Conceito |
|----------------------------------|---|
| Barreiras urbanísticas | São as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo. |
| Barreiras arquitetônicas | As existentes nos edifícios públicos e privados. |
| Barreiras nos transportes | As existentes nos sistemas e meios de transportes. |

| | |
|--|---|
| Barreiras na comunicação e informação | Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação.” |
| Barreiras atitudinais | Atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas. |
| Barreiras tecnológicas | As que dificultam ou impedem o acesso às tecnologias. |

Fonte: Elaborado pela autora da pesquisa, 2022

Nessa mesma lei no seu art. 53 diz que a “acessibilidade é direito e garante viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social” (BRASIL, 2015, P. 13). Desse modo, entende-se que as barreiras que impedem o acesso das pessoas com deficiência nos variados espaços sejam de todo modo banidas através da acessibilidade, através de um design universal.

O design universal foi utilizado pela primeira vez nos anos 70 pelo arquiteto Norte Americano Ronald Mace, inicialmente o termo estava relacionado apenas à arquitetura, mas com avanço tecnológico, ampliou-se para o desenvolvimento de produtos de consumo, além de produtos de telecomunicação e tecnologia da informação. Conforme aponta a Center for Universal Design (CUD) na *North Carolina State University* (NCSU). De acordo com o Estatuto das Pessoas com Deficiência (Lei 13.146/2015), é a “concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva” (art. 3º, inciso II).

O design universal traz uma ideia de design para todos, ou seja, abrange as pessoas de modo geral sem precisa de adaptações, impedindo a exclusão das pessoas por causa de suas diferentes habilidades. Por tanto, em prática todos os indivíduos são considerados pertencentes a apenas uma população (WAZZAN, 2015).

De acordo com Centro Universal no Estado da Carolina do Norte o Design Universal tem sete princípios:

QUADRO 4 – Princípios do Design Universal

| Princípios | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Uso equitativo: Utilizável e comercializável para as pessoas em suas diferentes habilidades ou deficiências. | <ul style="list-style-type: none"> • Tolerância a erros: Redução de riscos e consequências indesejadas de ações acidentais ou não intencionais. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade de uso: Acomodar uma ampla gama de preferências e habilidades individuais. | <ul style="list-style-type: none"> • Baixo esforço físico: Pode ser usado com eficiência e conforto, com um mínimo de custo físico e cognitivo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Uso simples e intuitivo: Fácil de entender, independentemente da experiência ou habilidades cognitivas. | <ul style="list-style-type: none"> • Tamanho e espaço para abordagem e uso: Tamanho e espaço apropriados para abordagem, alcance, manipulação e uso, independentemente das características físicas dos indivíduos |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informações perceptíveis: Comunicar informações necessárias e úteis de forma eficaz, independentemente do ambiente, condições ou habilidades sensoriais. | |

Fonte: Elaborado pela autora da pesquisa, 2022.

Percebe-se assim, que o estudo sobre acessibilidade, é um tema complexo e requer mais aprofundamento. Diante disso, tendo em vista que o intuito da pesquisa é discorrer sobre a importância da promoção da acessibilidade atitudinal nos atrativos históricos, nos atentarmos a partir de agora em discutir um pouco sobre esta modalidade de acessibilidade no turismo.

3. TURISMO ACESSÍVEL E ACESSIBILIDADE ATITUDINAL

O Turismo pode ser definido como uma atividade fundamental para a contribuição do desenvolvimento econômico e social.

Uma das primeiras discussões do conceito de “turismo para todos” surgiu em 1980 com a Conferência Mundial do Turismo, organizada pela OMT na cidade de Manila, Filipinas. Nessa Conferência foi reconhecido o turismo como um direito fundamental para todos, incentivando os Estados-membros a regulamentar os serviços turísticos e destacando os aspectos importantes da acessibilidade ao turismo (PÉREZ E VELASCO, 2003; In CALDEIRA et al., 2016).

Em 1999, através de uma Assembleia Geral realizada pela OMT, foi aprovado o Código Mundial de Ética do Turismo em Santiago, Chile. Este código tem o principal objetivo de tornar o turismo acessível e sustentável para todos que estão em momento de lazer e viagem (SILVA E COSTA, 2018).

No art. 2º, na alínea 2 do Código Mundial de Ética do Turismo enfatiza-se que:

“as atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres; devem tender a promover os direitos do homem e, especialmente, os particulares direitos dos grupos mais vulneráveis, nomeadamente as crianças, os idosos ou deficientes, as minorias étnicas e os povos autóctones” (OMT, 1999, p. 3).

Segundo o Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146/2015, conforme previsto no art. 42, as pessoas com deficiência têm direito de acesso à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Ou seja, é garantido o direito de acesso a bens culturais acessíveis, a programas de TV, cinema, teatro e outros eventos de caráter cultural e, também de âmbito desportivo que sejam acessíveis, também tem o direito de acesso a monumentos e locais de importância cultural (BRASIL, 2015).

Através da Cartilha do Programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo (Mtur) mostra que:

à prática do turismo seja uma via de inclusão, entendendo amplamente que o turismo social é uma forma de turismo acessível a todos em seus tempos livres sem discriminação de acessos de qualquer natureza por qualquer pessoa. (MTUR, 2014).

Para Carvalho (2015, p.82) o turismo acessível ocorre através de processos de colaboração das diversas partes envolvidas, oferecendo produtos, serviços e ambientes baseados no conceito do Design Universal. Permitindo às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida a prática da atividade turística de forma igualitária, digna e segura, sempre orientada para a máxima independência.

O Turismo acessível acabou se tornando uma competitividade no mercado, deixando os lugares ainda mais acessíveis proporcionando a recepção de qualquer pessoa. Este segmento de turismo visa proporcionar uma resposta urgente e positiva ao desafio da inclusão e da acessibilidade, adaptando políticas para que os destinos estejam disponíveis para todos (Robles et al., 2020, p. 4).

De acordo com Rao (2004) a atitude é concebida como um processo psicológico latente que é canalizado dentro do 'eu' e evocado por referências específicas. “Acredita-se que a atitude seja, principalmente, um produto do processo de socialização e tende a definir a relação de um indivíduo com outros símbolos, objetos ou mesmo visões de mundo” (ADAM, 2019, p.23).

Por atitude podemos compreender como:

(...) Termo amplamente empregado hoje em dia em filosofia, sociologia e psicologia para indicar, em geral, a orientação seletiva e ativa do homem em face de uma situação ou de um problema qualquer. Dewey considera essa palavra um sinônimo de hábito (v.) e de disposição (v.); em particular, parece-lhe que ela designa “um caso especial de predisposição, a disposição que espera prorromper através de uma porta aberta” (HUMAN NATURE AND CONDUCT, 1922, p 41).

Acessibilidade atitudinal entende-se por mudanças dos nossos maus hábitos, está diretamente ligado a modificação dos costumes individuais e coletivos. Conforme o artigo 8º da Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência explica como proceder a acessibilidade atitudinal, os Estados em partes se comprometem a adotar medidas imediatas, efetivas e apropriada para a conscientizar a sociedade, inclusive as famílias, sobre as condições das pessoas com deficiência e fomentar os direitos e respeito pela dignidade das pessoas com deficiência, também fala sobre o combate dos estereótipos e práticas nocivas em relação às pessoas com deficiência. (BRASIL, 2008).

Também no artigo 8º da Convenção traz medidas para esse fim que inclui:

QUADRO 5 – Medidas da Convenção.

| Artigo 8º da Convenção dos Direitos da Pessoas com Deficiência | | | |
|--|--|---|---|
| A) | Favorecer atitudes receptiva aos direitos das pessoas com deficiência. | Promover percepção positiva e relação social. | Promover o conhecimento das habilidades, dos méritos e das capacidades das pessoas com deficiência e de sua contribuição ao local de trabalho e ao mercado laboral. |
| B) | Fomentar em todos os níveis do sistema educacional, incluindo as crianças desde tenra idade, uma atitude de respeito às pessoas com deficiência. | | |
| C) | Incentivar todos os órgãos da mídia a retratar às pessoas com deficiência de maneira compatível com o propósito da presente Convenção | | |
| D) | Promover programas de formação sobre sensibilização a respeito das pessoas com deficiência e sobre os direitos das pessoas com deficiência. | | |

Fonte: Elaborado pela autora da pesquisa, 2022

Portanto, o decreto constitucional mencionado tem como objetivo dar início a campanhas efetivas de conscientização pública, bem como fomentar que iniciativas privadas ajam da mesma forma, de modo que acolham de forma benevolente os direitos das pessoas com deficiência.

Assim como as barreiras mencionadas no tópico 2.1, neste aprofundaremos um pouco mais sobre as barreiras atitudinais e seus conceitos.

Conforme Silva (2018) as atitudes surgem através de uma orientação seletiva e ativa do indivíduo diante de uma circunstância, podendo resultar em ações favoráveis ou negativas. Dessa forma as atitudes negativas entre indivíduos podem se apresentar de diferentes maneiras.

Sendo assim, é possível perceber ações negativas através de discursos estereotipados referente às pessoas com deficiência por parte de pessoas sem deficiência que fomentam, assim, preconceitos e exclusões sociais. São as ações que conduzem as barreiras atitudinais.

Segundo Silva (2012) e Carvalho (2006), existem cerca de vinte formas de barreiras atitudinais que podem ser identificadas nos espaços sociais através da relação com as pessoas com deficiência. A sistematização de cada barreira atitudinal está no quadro abaixo:

QUADRO 6 – Sistematização das barreiras atitudinais

| Barreiras atitudinais | Conceito |
|--|---|
| Barreira atitudinal de adoração do herói | É a exaltação das pessoas com deficiência e a supervalorização ou superestimação de tudo o que elas fazem, porque delas se espera algo de inferior intensidade. |
| Barreira atitudinal de adjetivação ou rotulação | É o uso de rótulos ou atributos depreciativos em função da deficiência. |
| Barreira atitudinal de assistencialismo ou superproteção | É a proteção desproporcional estada na piedade e na percepção da incapacidade do sujeito de fazer algo ou de tomar decisões em função da deficiência. |
| Barreira atitudinal de compensação | É quando se favorece, privilegia e paternaliza as pessoas com deficiência com algum bem ou serviço, por piedade e percepção de déficit. |
| Barreira atitudinal de baixa expectativa ou de subestimação | É o juízo antecipado e sem fundamento de que a pessoa com deficiência é incapaz de fazer algo. |
| Barreira atitudinal de estereótipos | É a representação social positiva ou negativa, sobre pessoas com a mesma deficiência |
| Barreira atitudinal de exaltação do modelo | É quando se compara a pessoa com e a sem deficiência, usando a primeira como modelo a ser seguido em razão da percepção de sua “excepcionalidade” e “superação”. |
| Barreira atitudinal de generalização | É a homogeneização de pessoas baseada numa experiência interacional com um dado indivíduo ou grupo. |
| Barreira atitudinal de ignorância | É o desconhecimento que se tem de uma dada deficiência, das habilidades e potenciais daquele que a tem. |
| Barreira atitudinal de inferiorização da deficiência | É acreditar na incapacidade das pessoas com deficiência e comparar pejorativamente os resultados das ações de pessoas com ou sem deficiência. |
| Barreira atitudinal de medo | É quando se tem receio de fazer ou dizer “algo errado” diante da pessoa com deficiência. |
| Barreira atitudinal de menos valia | É acreditar na incapacidade das pessoas com deficiências e, em consequência, avaliar depreciativamente potencialidade e ações por elas desenvolvidas. |
| Barreira atitudinal de negação | É quando se nega a existência ou limite decorrente de uma deficiência. |
| Barreira atitudinal de padronização | É a efetivação de serviços, baseada na experiência generalizada com indivíduos ou grupo de pessoas com deficiência. |
| Barreira atitudinal de particularização | É a segregação de pessoas em função de uma dada deficiência e do entendimento de que elas atuam de modo específico ou particular. |
| Barreira atitudinal de percepção de incapacidade | Evitar a matrícula de estudantes com deficiência na instituição escolar, não deixando que eles/ as demonstrem suas habilidades e competências, pois acham que a pessoas com deficiência pode atrapalhar o desenvolvimento da turma. |
| Barreira atitudinal de piedade | É a expressão ou atitude piedosa manifestada para com as pessoas com deficiência, restringe-as e mesmo as constrange pelas atitudes que se tem para com elas. |
| Barreira atitudinal de propagação | É a suposição de que uma pessoa, por ter uma deficiência, tem outras. |
| Barreira atitudinal de rejeição | É recusa irracional de interagir com uma pessoa |

| | |
|--|--|
| | com deficiência. |
| Barreira atitudinal de segregação | É acreditar que os estudantes com deficiência só poderão conviver com os de sua mesma faixa etária até um dado momento em que para sua escolarização deverão ser encaminhadas à escola especial, com profissionais especializados. |
| Barreira atitudinal de substantivação | É o tratamento da pessoa como um todo deficiente. |

Fonte: CARVALHO, 2006; SILVA, 2012, p. 422-25.

Em virtude disso, se torna necessário esclarecer sobre algumas barreiras nas relações sociais, na promoção da viabilidade da inclusão social. Portanto, as barreiras atitudinais conceituadas serão: a de adjetivação ou rotulação, substantivação e rejeição com intuito de compreendê-las nas relações sociais.

A) Barreira atitudinal de adjetivação ou rotulação

Tavares (2012), conceitua a adjetivação ou rotulação como:

A barreira atitudinal de adjetivação é o uso de rótulos ou atributos depreciativos em função da deficiência. Assim como a barreira atitudinal de substantivação, a de adjetivação também predispõe as pessoas sem deficiência a pressupor comportamentos da pessoa que foi rotulada compatíveis com a representação social que foi imposta a ela (TAVARES, 2012 p. 125).

A barreira atitudinal de adjetivação desqualifica a pessoa por sua deficiência, sendo visto como desigual da compreensão de normalidade culturalmente imposta. Essa barreira manifesta no indivíduo estigmatizado o sentimento de insegurança em relação à maneira como os sujeitos culturalmente idealizados o recebe (GOFFMAN, 2004). A ação de rotular algo desconhecido é o recurso encaminhado para um determinado grupo de forma preconceituosa, o limitando e o classificando como diferente ou anormal (RIBEIRO et al. 2017).

B) Barreira atitudinal de substantivação

A barreira atitudinal de substantivação é “materializada no discurso quando ele se refere à falta de uma parte ou sentido das pessoas como se a parte “faltante” fosse o todo” (TAVARES, 2012). O indivíduo deixa de ser humano e se torna apenas deficiência como elemento totalizante de sua identidade social.

Como já mencionamos no início do trabalho, por muito tempo às pessoas com deficiência não acessaram à cultura, o lazer, à educação etc. tendo seus direitos

sociais negados. Dessa forma, visa incluir essas pessoas de forma que haja a abolição dessas atitudes preconceituosas. Sendo assim, eliminando as barreiras atitudinais de cada pessoa nos ambientes sociais.

C) Barreira atitudinal de rejeição

Segundo Silva (2012, p. 131), a barreira atitudinal de rejeição é:

A barreira atitudinal de rejeição é a recusa irracional de interagir com uma pessoa em razão da deficiência. Essa recusa se faz não por medo, nem por ignorar como agir perante uma pessoa com deficiência. A rejeição não se deve a uma experiência anterior com o indivíduo ou grupo a partir do qual se generaliza uma experiência ruim, ela é a mera expressão da recusa por razão de deficiência, independentemente de quaisquer atributos “positivos” relacionados a uma pessoa ou grupo (SILVA, 2012 p. 131)

Tavares (2012) e Goffman (2004), afirmam que não há uma boa relação entre os sujeitos culturalmente compreendidos como normais e estigmatizados. Porque os sujeitos empregados na cultura normalista não veem os sujeitos estigmatizados como igualmente normais.

Nesse contexto, podemos observar a importância da inclusão no combate de preconceitos e estigmas projetados para as pessoas com deficiência, como consequência, gerando impedimentos em praticar atividades turísticas.

3.1 CONSTRANGIMENTO NA PRÁTICA DAS ATIVIDADES TURÍSTICAS

Kofi Annan, o então secretário geral da Organização das Nações Unidas, chamava a atenção no final dos anos noventa, sobre a situação de exclusão estrutural e desigualdades sociais em que viviam às pessoas com deficiência e suas famílias e os graves efeitos disso na sociedade, podendo afetar drasticamente o desenvolvimento econômico e social (GUIMARÃES, 2002).

Os constrangimentos à participação em atividades de lazer e turismo são apenas uma parte dos constrangimentos deste grupo na sociedade, a situação se torna mais ampla se observarmos melhor, por exemplo, no meio de trabalho e participação política. Porém, estudos nesta área têm tomado a não-participação deste grupo, a falta de oportunidades em participar e os motivos na origem desta questão, grandes temas importantes em pesquisas acadêmicas (ALVES et al. 2020). Os trabalhos acadêmicos servem de bússolas para entender os constrangimentos sentidos por essas pessoas, e contribuem para conhecer melhor o mercado do

turismo. Para se entender o mercado do turismo como um todo, precisa conhecer e perceber as causas que estão na origem da ausência de práticas turísticas por parte de alguns grupos.

No final da década de oitenta, Crawford e Godbey (1987) elaboraram um modelo que permitia identificar os constrangimentos à participação nas atividades de lazer. Esse modelo é considerado de enorme importância para os estudos nesta área. O modelo divide o constrangimento em três grandes categorias baseadas na vontade ou participação, são chamados de: intrapessoais, interpessoais e estruturais.

Consideram-se constrangimentos intrapessoais fatores inibidores de origem individual, envolvendo estados físicos e psicológicos do próprio indivíduo, sobretudo, a falta de interesse, problemas de saúde e percepção das próprias capacidades (CRAWFORD E GODBEY, 1987; DELGADO, 2008; ALVES ET AL. 2020). Por sua vez, os constrangimentos interpessoais têm um componente relacional e não individual, traduzindo-se, é o resultado da interação entre indivíduos, por exemplo, relação entre pais e filhos, entre os cônjuges e as relações interpessoais extrafamiliares. A ausência de companhia da família, dos amigos, ou de outras pessoas, e a influência que essas pessoas têm na vida dos sujeitos, são importantes impedimentos à participação das atividades de lazer (DEVILE E KASTENHOLZ, 2018).

Por fim, os constrangimentos estruturais que, como o nome indica, dizem respeito ao contexto externo onde os indivíduos estão inseridos, atuando entre o momento em que surgem a preferência do sujeito e a sua participação efetiva. Esse tipo de constrangimento, portanto, são de ordem ambiental. Podendo incluir a falta de tempo, dinheiro, horário de trabalho, disponibilidade das oportunidades, e as más condições meteorológicas (CRAWFORD E GODBEY, 1987; ALVES, 2020).

A partir desses relatos, podemos refletir sobre a proposta da pesquisa, entendendo assim, como ocorre os constrangimentos que afetam a participação nas atividades de lazer nos atrativos históricos por parte das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

4. METODOLOGIA

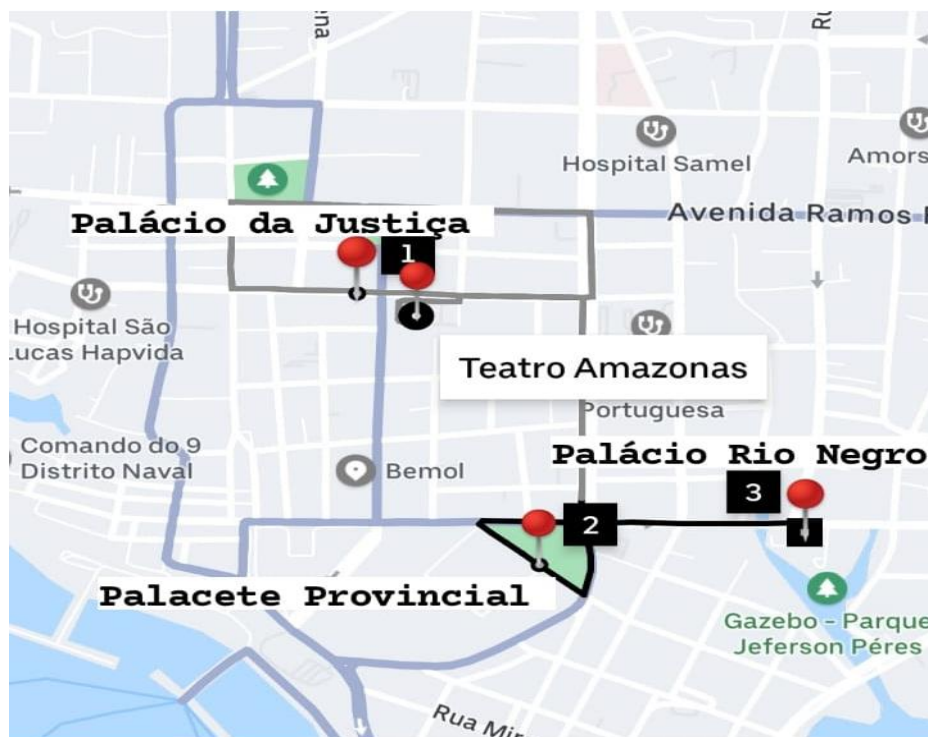
A Metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade (PRODANOV & FREITAS, 2013, p. 14).

Esta pesquisa foi realizada em duas etapas, a primeira utilizou-se de um levantamento bibliográfico e documental a respeito do tema e a segunda com uma pesquisa de campo através da aplicação de um questionário com a ferramenta SurveyMonkey.

4.1 LOCUS DA PESQUISA

Para a realização da pesquisa, os objetos de estudo proposto serão quatro atrativos do centro histórico de Manaus, são eles: Teatro Amazonas, Palácio da Justiça, Palácio Rio Negro e Palacete Provincial. Estão marcados por uma linha preta e localizadores em vermelho na (figura 1), a área na qual os atrativos estão inseridos faz parte da zona centro-sul uma das áreas mais nobres da cidade e mais antigas, o centro histórico de Manaus foi tombado a nível federal pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) no ano de 2012, através do decreto lei nº 25, de 30 de novembro de 1937, o primeiro instrumento legal de proteção do Patrimônio Cultural Brasileiro sendo o primeiro das Américas. O centro histórico abrange uma área entre a orla do Rio Negro até o entorno do Teatro Amazonas (IPHAN, 2014).

Figura1 - Mapa do centro histórico de Manaus.



Fonte: Uber, 2022

Esses atrativos foram escolhidos como objeto de estudo pôr serem intitulados patrimônios históricos e atualmente são atrativos históricos gerenciados pelo Governo do Estado do Amazonas por intermédio da Secretaria de Cultura do Estado do Amazonas (SEC). Quanto a escolha entende-se como estudo de casos múltiplos.

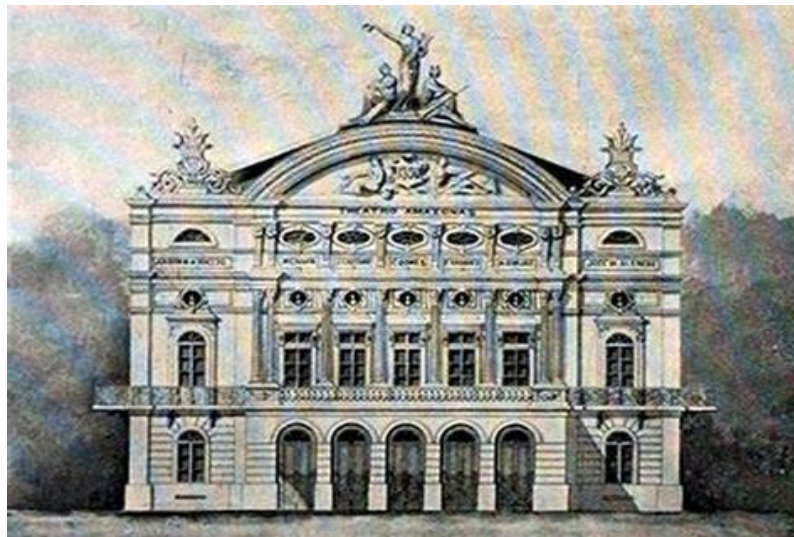
3.1.1 TEATRO AMAZONAS

O ícone majestoso da cidade de Manaus, foi construído e inaugurado em 31 de dezembro de 1869 com uma das arquiteturas responsáveis por intitular a capital amazonense como “Paris dos trópicos”, foi tombado como Patrimônio Histórico Nacional em 1966.

O projeto de construção foi apresentado à Assembleia Provincial, em 21 de maio de 1881, pelo deputado Antônio José Fernandes. O responsável para pôr em prática o projeto de construção do Teatro foi o Gabinete de Arquitetura e Engenharia Civil de Lisboa, representado por um comerciante chamado Bernardo Antônio de Oliveira Braga. Em 4 de outubro de 1882 assinaram a planta do projeto.

Por fim, a pedra fundamental foi lançada em 14 de fevereiro de 1884, porém a obra só foi iniciada em 2 de junho deste mesmo ano (DUARTE, 2009, p. 67).

Figura 2 – Projeto da fachada principal do Teatro Amazonas



Fonte: Manaus entre o Passado e o Presente, 2009. Durango Duarte

Em 1885 a obra começou a ter pausas por falta de verbas e questões contratuais com a construtora, a partir de 12 de janeiro de 1886 o presidente da Província, Ernesto Adolpho Vasconcelos, rescindiu o contrato. Passados seis anos, somente em 1892 foi apresentado o projeto ao Legislativo Estadual que autorizava o Governo a retomar a construção. O projeto foi convertido na Lei Estadual 3, de 31 de agosto de 1892 pelo então governador Eduardo Ribeiro.

Em 1896, ainda em obra, o Teatro Amazonas foi inaugurado em 31 de dezembro, com apresentação da Companhia Lírica Italiana (DUARTE 2009, p. 67)

Figura 3 – Teatro Amazonas, rampas de acesso ainda em construção



Fonte: Manaus entre o Passado e o Presente, 2009. Durango Duarte.

O Teatro passou por quatro reformas. A primeira reforma ocorreu em 1929, no governo de Efigênio Salles, a cor original, cinza do Teatro foi substituída, pela primeira vez, pelo cor-de-rosa. Entre 1959 e 1962, a Casa de Espetáculos passou pela segunda reforma, porém mantiveram a cor rosa. Em 1966, no 66º aniversário do Teatro, o Prédio foi tombado como Patrimônio Histórico Nacional. (DUARTE, 2009)

Entre os anos de 1973 e 1974, no mandato de João Walter de Andrade, o Teatro passou por sua primeira restauração, na qual a construtora responsável pela obra foi a Norberto Odebrecht. Sua reinauguração, com a cor cinza, ocorreu em 17 de janeiro de 1975 com a apresentação da Orquestra Sinfônica e o Corpo de Baile do Teatro Municipal do Rio de Janeiro, com a presença ilustre do Presidente da República, Ernesto Geisel.

Nos anos de 1987 a 1990, o Teatro Amazonas passa por sua segunda restauração, a mais recente, voltando a ser pintado de rosa. (DUARTE, 2009, p. 68)

Figura 4 – Salão Nobre do Teatro, pintado por Domenico de Angelis.



Foto: Fábio Nutti.

Desde sua inauguração, as atividades desenvolvidas no palco do Teatro variam entre: festivais, óperas, operetas, musicais, peças de teatro, cantores líricos e populares, grupos de dança, corais, orquestras e tantos outros. Porém, além de casa de espetáculos, por ser um lugar de memórias, patrimônio cultural, o Teatro também é aberto como museu, suas visitas ocorrem entre o primeiro pavimento até o terceiro pavimento. Em seu interior há um rico acervo de objetos e mobílias que evocam as diferentes fases históricas desse lugar.

Figura 5 – Salão de espetáculos do Teatro, teto pintado por Crispim de Amaral



Foto: Alex Pazuello.

3.1.2 PALÁCIO DA JUSTIÇA

Segundo Luiz Carlos (2021), o prédio foi construído no governo Eduardo Ribeiro (1892-1896), inaugurado em 21 de abril de 1900 no governo do coronel José Cardoso Ramalho Júnior, especificamente para atender às instalações do Poder Judiciário do Estado do Amazonas. Foi tombado como Patrimônio Histórico e Artístico do Amazonas no ano de 1980. Suas salas são compostas de homenagens às personalidades que fizeram parte da sua implementação, no período da *Belle Époque*, ao Poder Judiciário.

O prédio é um dos maiores exemplares da arquitetura neoclássica na capital. Localizado atrás do Teatro Amazonas na Av. Eduardo Ribeiro. Possui portões de ferro fundido importados de Glasgow, na Escócia, e calças e escadarias em pedras de Liós, de Lisboa. Assim como as escadarias do Teatro Amazonas, e da Igreja da Matriz.¹ A mobília que se encontra no local é centenária, destacando-se o relógio do tipo carrilhão, que foi exclusivamente fabricado para o Palácio da Justiça

¹ Palácio da Justiça. Disponível em: <https://cultura.am.gov.br/>

e posicionado desde 1920 no centro da escada principal. No hall principal, o piso é feito por ladrilhos hidráulicos, como os corredores e salas do térreo, suas paredes e colunas imitam mármore, com lustre de cristal e detalhes em ouro. O prédio atualmente funciona como centro cultural, na qual, é aberto ao público, suas visitas ocorrem entre suas diversas salas que retratam a história da justiça do Amazonas, os principais crimes julgados e homenagem às personalidades que atuaram na justiça amazonense ao longo do tempo. (SEC)

Figura 6 – Fachada do Palácio da Justiça do Amazonas



Fonte: G1-AM. **Foto:** Carla Lima/SEC

Figura 7 - Relógio de ponteiro tipo carrilhão



Foto: Thielly Linhares, 2022

3.1.3 PALÁCIO RIO NEGRO

Localizado na Av. Sete de Setembro, 1546 – Centro, o Palácio Rio Negro, também intitulado Palácio Scholz, foi construído no estilo eclético no começo do século XX, entre 1903 e 1911, como residência de Karl Waldemar Scholz, um grande comerciante da época. Com dezesseis cômodos, em um terreno com mais de 4.700 m². Com a crise da borracha, Karl empenhora sua residência para pagar uma dívida, porém não consegue quitá-la, e o Palácio acaba nas mãos de Luiz da Silva Gomes, credor de Karl, que aluga o local para o então governador Alcântara Bacellar, se tornando propriedade oficial do governo somente em 1918, com finalidade de ser residência dos governadores até 1959, mas até 1995 foi sede do poder executivo estadual. (GOVERNO DO ESTADO). ²

O prédio foi tombado em 3 de outubro de 1980 como patrimônio Histórico e Artístico do Estado do Amazonas, com o decorrer dos anos seu prédio foi reformado, restaurado e adaptado, com sua beleza e importância histórica, o prédio se tornou um Centro Cultural (PORTAL AMAZONIA, 2021). ³ Desde 1997 quando foi intitulado Centro Cultural, o prédio foi aberto para visitas, conta com salões de exposições e diversas atividades culturais.

O prédio ainda mantém um gabinete de despacho do governador e ocorre atos oficiais. No terreno em que fica localizado, também se encontra a Secretaria de Cultura do Amazonas. No prédio podemos encontrar um rico acervo com duzentos e oitenta e oito peças, datadas ao longo do tempo, como quadros, mobílias antigas, vasos, três relógios suíços, poltronas, estantes, a maioria originais da época. Possui dois andares e a visita ocorre de forma guiada ou não guiada. Logo na entrada há uma escadaria de madeira com duas entradas e duas esculturas de ferro.

² Palácio Rio Negro. Disponível em: <https://cultura.am.gov.br/>

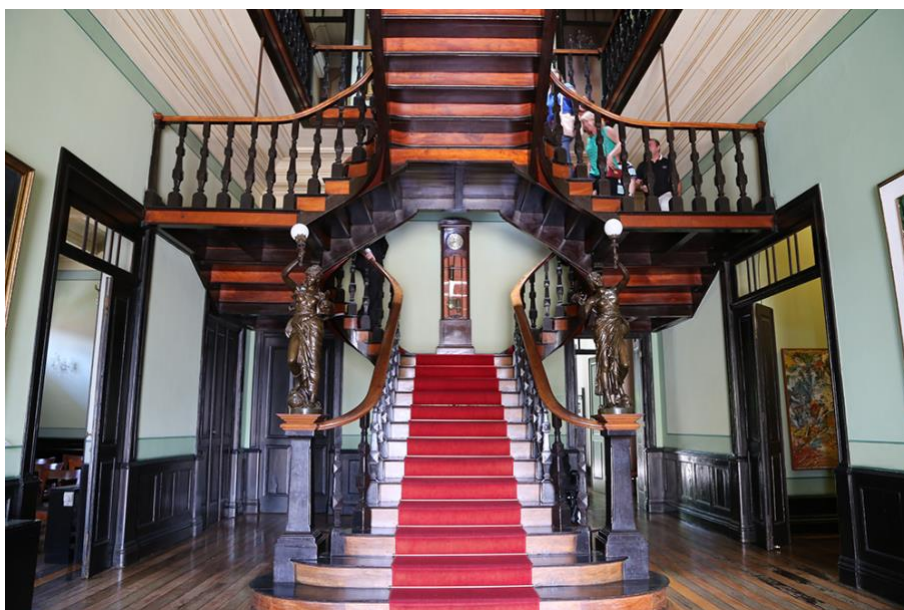
³ Amazônia de A a Z. Palácio Rio Negro. Disponível em: <https://portalamazonia.com/>

Figura 8 – Fachada do Palácio Rio Negro



Fonte: Portal Amazônia **Foto:** Michael Dantas, 2021

Figura 9 – Escadaria suspensa de madeira



Fonte: Amazonas e Mais. **Foto:** Tereza Cidade

Figura 10 – Mobiliários antigos do Palácio Rio Negro



Fonte: Amazônia e Mais. **Foto:** Tereza Cidade

3.1.4 PALACETE PROVINCIAL

O palacete integra o conjunto arquitetônico da Praça Heliodoro Balbina, localizado no centro de Manaus. Em 1861 iniciou-se sua construção pelo então proprietário, Alexandre Paulo de Brito, a princípio o prédio seria sua residência, porém, não concluiu sua construção. Então, Custódio Pires Garcia, Capitão da Guarda Nacional, comprou o prédio, o intitulando Palacete Garcia. Logo após, o então presidente da província, José Bernardo Michiles, comprou o prédio durante o seu mandato, pois o governo precisava de edificações para administração pública. (MONTEIRO, 1998).

Conforme Braga (2009) a escolha do nome para prédio Palacete Provincial, ocorreu em 1867. Sua obra foi concluída em 25 de março de 1874, o prédio passou a sediar várias repartições públicas como: a Assembleia Provincial, a Repartição de Obras Públicas, e o Liceu Provincial. Sua inauguração oficial ocorreu em 28 de fevereiro de 1875.

Figura 11 – Palacete Provincial durante sua inauguração em 1875



Fonte: No Amazonas é Assim

No ano de 1889, o prédio foi entregue a Polícia Militar do Amazonas, sediando o Batalhão Militar do Amazonas, residindo até 2002, durante 103 anos. O prédio também comportava o Corpo de Bombeiros e um presídio. Em 31 de dezembro de 2002, o governador Amazonino Armando Mendes decretou que o prédio seria administrado pela Secretaria de Cultura do Amazonas – SEC. Porém, só foi desocupado em 2006.

O prédio é considerado um patrimônio material que foi tombado em conjunto com a praça Heliodoro Balbina e o Colégio Dom Pedro II, pela Comissão Permanente de Defesa do Patrimônio Histórico e Artístico, conforme a Resolução Nº 01/80, homologada pelo decreto nº 4.817 de 6 de dezembro de 1980.⁴ No governo do Eduardo Braga, o Palacete Provincial e a Praça Heliodoro Balbina, foram restaurados em 2009. No local foram instalados cinco museus fixos, são eles: a pinacoteca, que tem quadros; fotos e gravuras de artistas, o Numismática, um acervo com 8 mil moedas que pertenceram a Bernardo Ramos, Museu de Imagem e Som do Amazonas (MISAM) que apresenta DVDs; CDs e diversas câmeras antigas, Museu Tiradentes que homenageia a Polícia Militar do Amazonas e Corpo de Bombeiros do Amazonas e o Museu de arqueologia que retrata vários artefatos indígenas.

⁴ Conheça a história do Palacete Provincial. Disponível em: <https://noamazonaseassim.com/>

Figura 12 – Palacete provincial nos tempos atuais



Foto: Sara Pereira

Figura 13 – Pinacoteca do Estado do Amazonas



Foto: Juliana Silva de Melo, 2021

Figura 14 – Museu de Numismática, Bernardo Ramos. Sala 1



Foto: Juliana Silva Melo, 2021

Figura 15 – Museu de Numismática, Bernardo Ramos. Sala 2



Foto: Juliana Silva de Melo, 2021

Figura 16 – Museu de Imagem e Som do Amazonas (MISAM)



Foto: Juliana Silva de Melo, 2021

Figura 17 – Museu Tiradentes, sala de comando geral da Polícia Militar do Amazonas



Foto: Juliana Silva de Melo, 2021

Figura 18 – Museu de Arqueologia**Foto:** Juliana Silva de Melo, 2021

3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto a sua natureza, é uma pesquisa básica e aplicada, pois busca obter conhecimentos existentes a respeito da acessibilidade atitudinal para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida nos atrativos do centro histórico de forma que esta pesquisa possa contribuir academicamente. A pesquisa básica e aplicada conforme Prodanov & Freitas (2013, p. 51) a básica tem como objetivo novos conhecimentos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Envolvendo verdades e interesses universais. Já a aplicada objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigindo à solução de problemas específicos. Envolvendo verdades e interesses locais.

3.3 OBJETIVOS DA PESQUISA

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratório-descritiva. É exploratório, pois visa a proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o explícito ou construindo hipóteses sobre ele. (PRODANOV; FREITAS, 2013). Visto que busca investigar um tema que é pouco conhecido quando falamos a respeito de acessibilidade. Já a descritiva, conforme Prodanov & Freitas (2013, p.52) a pesquisa descritiva se caracteriza por expor os fatos fiéis estudados sem que haja a

interferência do pesquisador. Envolvendo o uso de questionários e observação sistemática.

3.4 FORMA DE ABORDAGEM

Quanto a abordagem utilizada neste trabalho é a pesquisa quali-quantitativa. Segundo Prodanov & Freitas (2013, p. 70) afirmam que a pesquisa quantitativa se baseia em tudo que seja quantificável, significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las com recursos e técnicas estatísticas. Já a qualitativa, caracterizada por Alves (2004) esse tipo de pesquisa possui fonte de dados como o ambiente natural, pois observados no seu local habitual se compreende melhor as ações que são executadas, os dados coletados são em formas de palavras e imagem, não são usados números e os dados não são recolhidos com o objetivo de testar hipóteses ou de responder questões prévias.

A pesquisa qualitativa ocorreu por meio da coleta das perguntas abertas aplicadas no questionário, nesse caso, os comentários e questionamentos. Já a pesquisa quantitativa obteve através da aplicação de um questionário respondido pelo público-alvo a respeito da acessibilidade atitudinal nos atrativos do centro histórico. A análise baseia-se em números, gráficos e técnicas estatísticas.

3.5 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Zanella (2011, p. 109) comenta que a escolha da coleta e análise de dados implica no problema da pesquisa e nos seus objetivos. Para compreender o conceito que direciona a pesquisa, utilizou-se três procedimentos de coleta, a primeira em uma pesquisa bibliográfica, a segunda documental, para compreender o tema. Já a terceira se deu na aplicação de um questionário a fim de analisar o impacto da acessibilidade na recomendação dos atrativos históricos.

3.5.1 Pesquisa Bibliográfica

Segundo Gil (2002) a pesquisa bibliográfica se desenvolve com base em materiais já elaborados, através de livros e artigos científicos. Conforme Zanella (2011) sobre a pesquisa bibliográfica:

“O primeiro passo para a pesquisa bibliográfica é, naturalmente, pesquisar o acervo de bibliotecas: livros, periódicos especializados [revistas científicas], trabalhos acadêmicos [monografias, dissertações e teses] e anais de eventos científicos.” (ZANELLA, 2011, p. 49).

No decorrer do trabalho foram utilizados, periódicos, dissertações, monografias etc. na qual há ligação com o tema.

3.5.2 Pesquisa Documental

Lakatos & Marconi (2007) afirma que a pesquisa documental “é a coleta de dados em fontes primárias, como documentos escritos ou não, pertencentes a arquivos públicos; arquivos particulares de instituições e fontes estatísticas”.

Ao longo da pesquisa houve coletas de dados estatísticos por meio do IBGE e documentos públicos, como as leis citadas em todo o trabalho, junto a pesquisa bibliográfica para contextualização do tema na Fundamentação Teórica.

3.5.3 Pesquisa de Campo

Prodanov e Freitas (2013, p. 59) afirma que a pesquisa de campo é utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos sobre um problema para o qual procuramos resposta.

A pesquisa foi realizada *in loco* nos atrativos históricos do centro de Manaus (Teatro Amazonas, Palácio da Justiça, Palácio Rio Negro e Palacete Provincial).

3.5.4 Questionário

Segundo Cervo & Bervian (2002, p. 48), o questionário “[...] refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”. Podendo ser feito por perguntas abertas e/ou fechadas.

Da mesma forma Lakatos & Marconi (1986. P. 88) definem o questionário estruturado como uma “[...] série ordenada de perguntas, respondida por escrito sem a presença do pesquisador”.

Foi aplicado um questionário para o público-alvo por meio de perguntas abertas e fechadas.

3.6 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Na concepção de Vergara (1997, p. 48), a população é o “conjunto de elementos [empresas, produtos ou pessoas] que possuem as características que serão objeto de estudo” e a amostra “é uma parte do universo [população], escolhida segundo algum critério de representatividade.”

Prodanov & Freitas (2013, p. 98), a amostra é uma parte da população ou do universo classificada através de uma regra ou plano. Um subconjunto do universo ou população que podem representar esse universo ou população.

3.6.1 Tamanho da Amostra

Para este trabalho, a população a ser pesquisada serão pessoas com deficiência (física, visual, mental ou intelectual, auditiva), mobilidade reduzida e pessoas responsáveis por pessoas com deficiência mental. Esses foram os respondentes do questionário.

Os integrantes da amostra participaram da pesquisa por meio da aplicação do questionário online e presencial, via *SurveyMonkey*, online foi compartilhado nas redes sociais: Instagram, Facebook e WhatsApp. No presencial, houve a aplicação dos questionários nos quatros atrativos escolhidos, ocorreu por meio de leitura de QR code.

3.7 ANÁLISE DE DADOS

Para analisar os dados foram usados quadros e gráficos, que auxiliam na descrição dos resultados, assegurando com mais veracidade a pesquisa.

3.8 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

A pesquisa apresentou limitações na busca de informações históricas do Locus da pesquisa. Difícil acesso a trabalhos e livros, as informações foram retiradas de trabalho acadêmico e sites.

Observou-se também a limitação de trabalhos publicados a respeito da acessibilidade atitudinal ligada ao turismo, a maioria dos trabalhos ligava a acessibilidade atitudinal a educação nas escolas.

A respeito da coleta de dados, durante a aplicação do questionário nos locais, observou-se a escassez das pessoas com deficiência física visitando esses atrativos. Talvez, não haja divulgação suficiente a respeito da acessibilidade nesses locais que possam atrair esse público.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Obtivemos nesta pesquisa 43 respondentes, mas todas as perguntas não foram respondidas. Logo, a maioria das perguntas serão analisadas, somente com 35 participantes. Todas as respostas correspondem a residentes do Estado do Amazonas e da cidade de Manaus. As pessoas que responderam a esse questionário são: gestantes ou lactantes, pessoas com mais de 60 anos, pessoas com obesidade, pessoas com deficiência auditiva, pessoas com deficiência visual, pessoas com deficiência física, pessoas com deficiência mental ou intelectual, responsáveis por pessoas com deficiência mental ou intelectual e pessoas com alguma dificuldade de movimentação temporária ou permanente. No quadro a seguir podemos observar o número de respondentes em cada categoria.

Quadro 7 – Porcentagem de respondentes da pesquisa
Acessibilidade em atrativos turísticos, indique nas
informações a seguir qual melhor se encaixa no seu perfil.

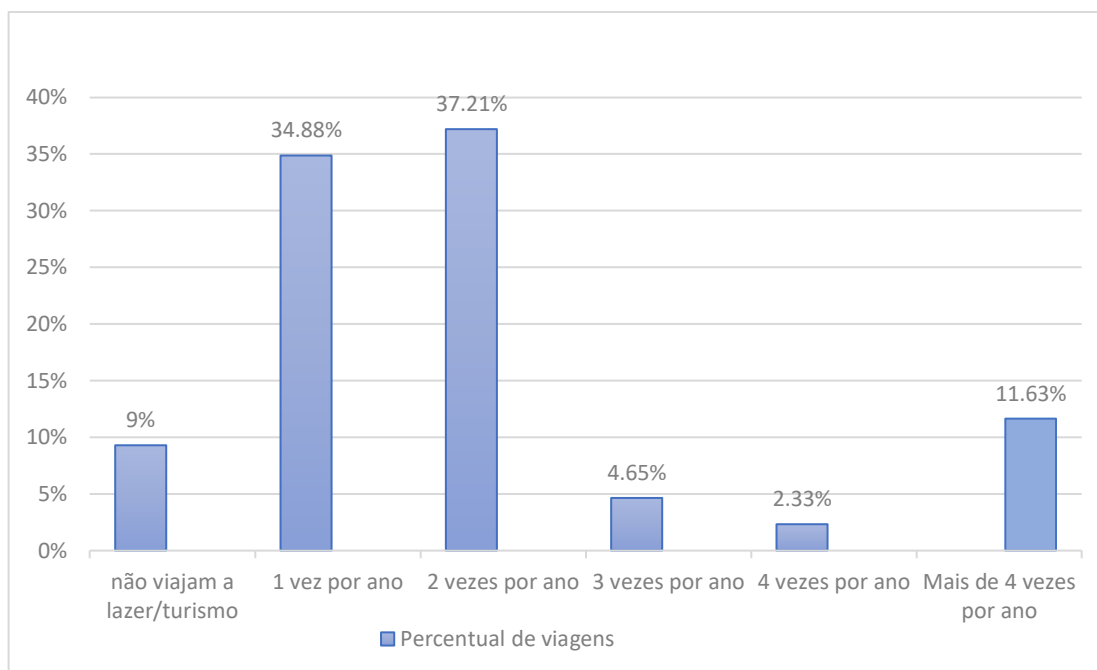
| OPÇÕES DE RESPOSTA | RESPOSTAS | |
|--|-----------|-----------|
| Gestante ou lactante | 6.98% | 3 |
| Pessoa com mais de 60 anos | 9.30% | 4 |
| Pessoa com obesidade | 11.63% | 5 |
| Pessoa com deficiência auditiva | 9.30% | 4 |
| Pessoa com deficiência visual | 9.30% | 4 |
| Pessoa com deficiência física | 23.26% | 10 |
| Pessoa com deficiência mental ou intelectual (Ex: Autismo, Síndrome de Down, Síndrome de Prader-Willi, etc.) | 2.33% | 1 |
| Responsável por pessoa com deficiência mental ou intelectual (Ex: Autismo, Síndrome de Down, Síndrome de Prader-Willi, etc.) | 20.93% | 9 |
| Pessoa com alguma dificuldade de movimentação temporária ou permanente (que não se encaixa nas opções anteriores) | 6.98% | 3 |
| Pessoa sem deficiência ou dificuldade de locomoção | 0.00% | 0 |
| TOTAL | | 43 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2022

Podemos analisar que o maior número de respondentes por categoria seria às pessoas com deficiência física, com 23,26% totalizando 10 pessoas, em seguida, responsáveis por pessoas com deficiência mental ou intelectual com 20,93% totalizando 9 pessoas. Pessoas com obesidade representam 11,63% com 5 respondentes e os demais abaixo de 10%.

Quando perguntados sobre quantas viagens de lazer/turismo fazem no ano, os resultados foram: 34,88% responderam que viajam uma vez por ano, 37,21% correspondem por duas vezes ao ano, 11,63% responderam que viajam mais de 4 vezes por ano. O restante ficou abaixo de 10%, conforme o gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Porcentagens de viagens ao ano dos respondentes
Quantas viagens de lazer/turismo você faz ao ano?

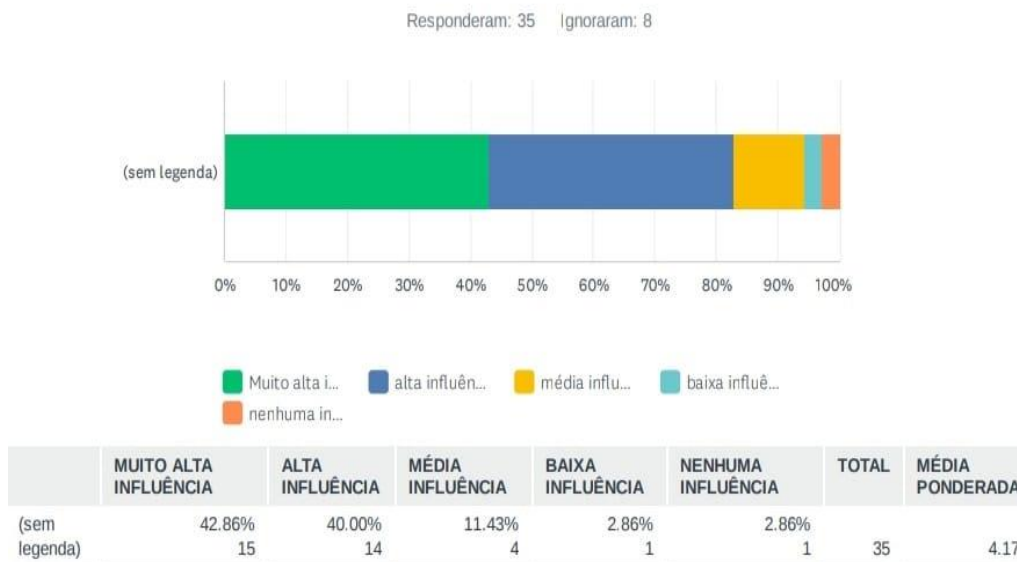


Fonte: Elaborado pela autora, 2022

Quando perguntados aos participantes em relação à quanto a acessibilidade atitudinal influencia na escolha de visitar um atrativo turístico, levando em consideração a escala para análise, na qual corresponde a: muito alta influência, alta influência, média influência, baixa influência, nenhuma influência. Considerando as respostas dos 35 participantes. Os resultados correspondem a: 42,86% responderam muito alta influência e 40% marcaram alta influência, juntas somam 82,86%, ou seja, às pessoas levam em grande consideração a acessibilidade atitudinal ofertadas nos atrativos, influenciando na hora de escolher visitar. Na outra extremidade, apenas 2,86% responderam que a acessibilidade atitudinal não tem nenhuma influência nessa escolha ou baixa influência.

Gráfico 2 – Influência da acessibilidade atitudinal na escolha de visitar um atrativo

Analisando os fatores que te levam a visitar um ATRATIVO TURÍSTICO informe o quanto a acessibilidade atitudinal (forma de atendimento) do local influencia na sua escolha de visitação. Por quê?



Fonte: Dados da pesquisa, 2022

A respeito do questionamento do porquê a acessibilidade atitudinal influencia em suas escolhas de visitar os atrativos turísticos, os participantes fizeram alguns comentários.

“Porque escolho locais que sou bem tratada, onde tenha intérprete e me sinta incluída na sociedade, para sentir o prazer de voltar ao local.” – *Participante 21*

“Porque se os funcionários não têm preparo para fazer um bom atendimento eu não tenho vontade de ir nesse lugar.” – *Participante 22*

“Como eu tenho uma filha cadeirante, antes de ir já ligo perguntando sobre acessibilidade, conforme for esse primeiro atendimento nem visito mais.” – *Participante 23*

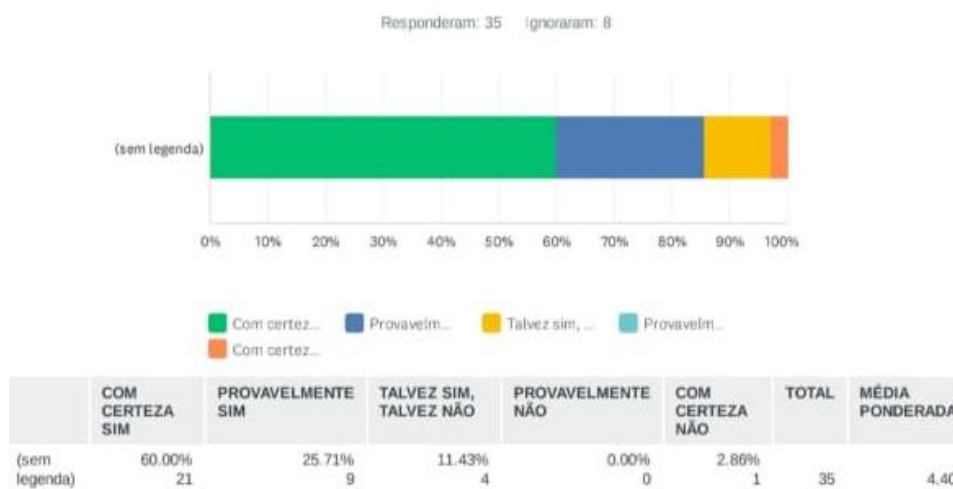
Podemos observar como a acessibilidade atitudinal é de grande importância nos atrativos turísticos, e a sua grande influência para atrair o público-alvo e facilitar seu acesso nesses espaços.

Quando questionados se deixariam de visitar um atrativo turístico por ausência de acessibilidade atitudinal, considerando as escalas de avaliação: com certeza sim;

provavelmente sim; talvez sim, talvez não; provavelmente não e com certeza não. Os resultados correspondem a: 60% marcaram que com certeza sim, 25,71% responderam que provavelmente sim, 11,43% marcaram talvez sim, talvez não e na extremidade da escala, 2,86% marcaram que com certeza não. Essas respostas se encontram no gráfico a seguir:

Gráfico 3 – Avaliação do retorno ao atrativo turístico

Você deixaria de visitar um atrativo turístico (local turístico em uma cidade) por ausência de acessibilidade atitudinal (forma de atendimento)?



Fonte: Dados da pesquisa, 2022

Em relação ao questionamento do porquê não voltariam ao atrativo turístico, alguns participantes comentaram o seguinte:

“Todos os espaços físicos e atendentes ao público devem ser acolhedores. Não frequento e não recomendo lugares ruins ou com atendimento ruim”. – *Participante 1*

“Não há como frequentar um local em que os prestadores de serviços não estão devidamente orientados para lidar com humanos”. – *Participante 7*

“Porque as atitudes das pessoas são mais importantes e nos ajudam com barreiras físicas”. – *Participante 18*

Portanto, podemos observar a importância da qualidade do espaço e do atendimento para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. E o conjunto harmônico que ambos formam para um bom atendimento a essas pessoas.

A fim de avaliar o grau de concordância sobre a acessibilidade atitudinal nos atrativos do centro histórico durante a visita, levando em consideração as escalas de

avaliação, concordo muito, concordo, nem concordo nem discordo, discordo, discordo muito e não sei responder. Descritos na pergunta de número 5 do questionário anexado na página 16 no Anexo A.

Quadro 8 – Percentual do atendimento nos atrativos

Em cada uma das afirmações a seguir informe o seu grau de concordância ou discordância sobre a acessibilidade atitudinal (forma de atendimento) em cada uma das situações a seguir: (Lembre de considerar o último atrativo visitado por você)

| Afirmações | Concordo muito | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo muito | Não sei responder |
|------------|----------------|----------|----------------------------|----------|----------------|-------------------|
| 1 | 8,57% | 14,29% | 11,43% | 28,57% | 31,43% | 5,71% |
| 2 | 12,12% | 14,29% | 12,12% | 18,18% | 36,36% | 6,06% |
| 3 | 3,03% | 18,18% | 12,12% | 18,18% | 30,30% | 6,06% |
| 4 | 3,03% | 12,12% | 15,15% | 27,27% | 36,36% | 6,06% |
| 5 | 25,71% | 34,29% | 14,29% | 11,43% | 8,57% | 5,71% |
| 6 | 3,03% | 9,09% | 15,15% | 30,30% | 36,36% | 6,06% |
| 7 | 33,33% | 36,36% | 18,18% | 6,06% | 0% | 6,06% |
| 8 | 39,39% | 33,33% | 9,09% | 9,09% | 3,03% | 6,06% |
| 9 | 17,14% | 28,57% | 11,43% | 17,14% | 14,29% | 11,43% |

Fonte: Elaborado pela autora, 2022

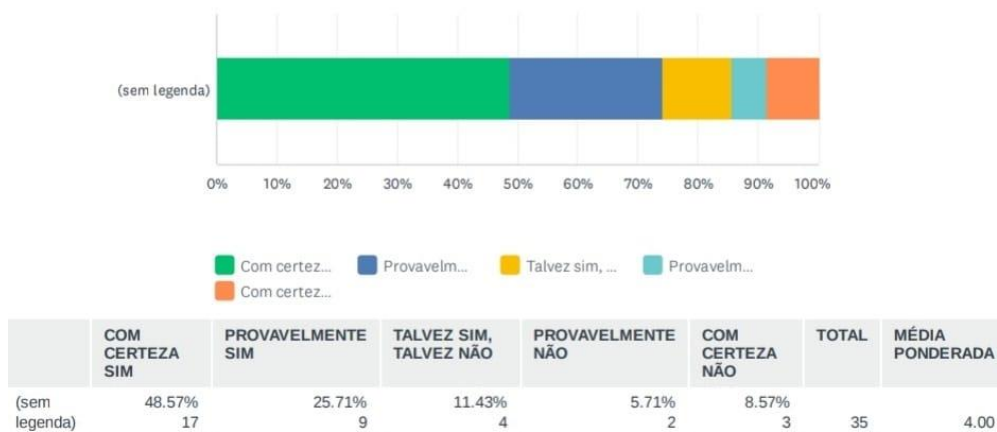
Com esses dados podemos observar a maneira que ocorre o atendimento às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, e principalmente a satisfação do público-alvo em relação a acessibilidade atitudinal.

Quando questionados se retornariam ao local visitado, os resultados ocorreram de acordo com o gráfico a seguir:

Gráfico 4 – Percentual de retorno aos atrativos turísticos

Você retornaria ao atrativo visitado?

Responderam: 35 Ignoraram: 8

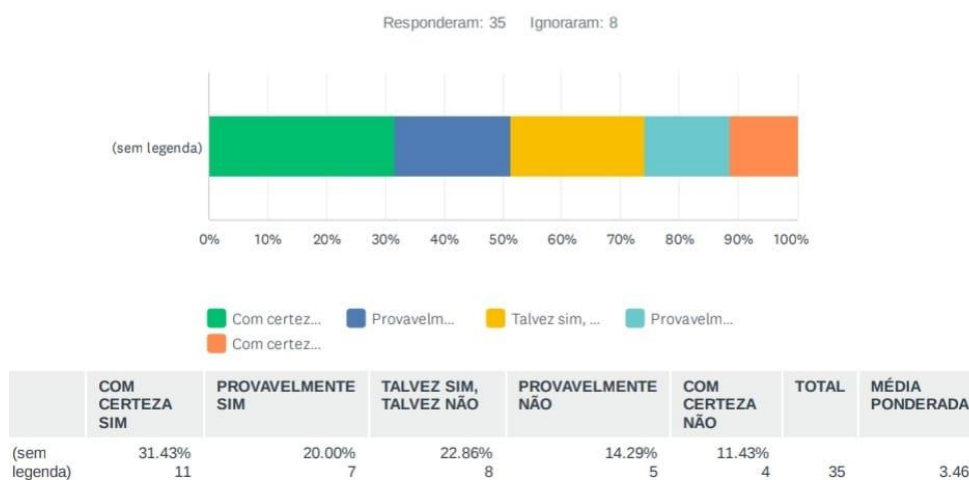


Fonte: Dados da pesquisa, 2022

Diante disso, podemos observar que 48,57% voltariam ao local visitado, correspondendo a 17 pessoas, 25, 71% afirmaram que provavelmente sim, correspondendo a 9 pessoas. Apenas 8,57% responderam com certeza não.

Por fim, quando perguntados sobre se recomendariam esses atrativos turísticos a outras pessoas baseados na forma em que foram atendidos, os resultados foram de 31,43% afirmaram que com certeza, 20% provavelmente sim e apenas 11, 43% marcaram que com certeza não.

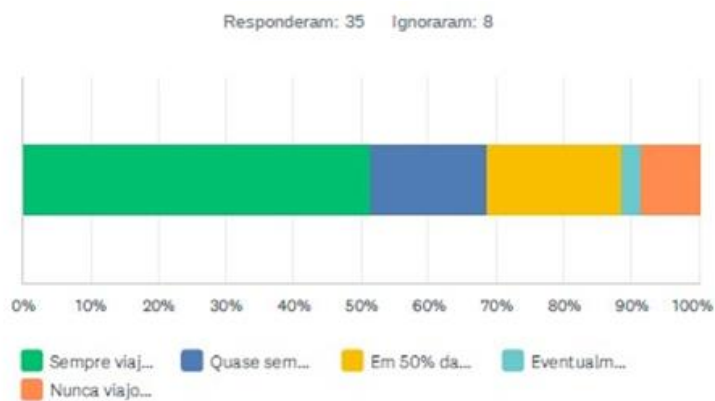
Gráfico 5 – Percentual de recomendação dos atrativos turísticos
Considerando o atendimento recebido, você recomendaria o atrativo visitado à uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?



Fonte: Dados da pesquisa, 2022

Ao avaliar o percentual de respondentes que viaja sozinho, verifica-se no gráfico 6 um total de 51,43% informou que viajam sempre acompanhados, 20% marcaram que em 50% das vezes viajam acompanhados, 17,14% informaram que quase sempre viajam acompanhados, 8,57% nunca viajam acompanhados e 2,86% eventualmente viajam acompanhados. O que evidencia que a maioria dos participantes necessita de um acompanhante durante a viagem.

Gráfico 6 – Percentual de viagem sozinho ou acompanhado
Quando viaja a lazer/turismo, você viaja sozinho(a) ou acompanhado(a)?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2022

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fim de responder a problemática seguinte: *“qual o impacto da acessibilidade atitudinal na recomendação dos atrativos turísticos do centro histórico de Manaus?”*. Podemos observar que esta pesquisa cumpriu com todos os objetivos inseridos a princípio. O primeiro visa compreender o conceito de acessibilidade, pessoas com deficiência e variações de acessibilidade, este cumpriu-se ao decorrer do trabalho, na fundamentação teórica com pesquisa bibliográfica e documental.

No que se refere ao objetivo de examinar a atitude dos funcionários em relação aos visitantes com deficiência, podemos observar no Quadro 9 a respeito das afirmações positivas do atendimento nos atrativos históricos. Diante do percentual, os funcionários atendem de forma cordial, porém os números não foram o suficiente para afirmarmos que os funcionários estão capacitados para atender essas pessoas.

A solução para esse problema seria a oferta de cursos sobre a acessibilidade atitudinal para capacitação dos funcionários. Objetivando maior demanda do público-alvo nos atrativos turísticos. Em relação ao terceiro objetivo que visa medir o grau de satisfação das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que frequentam os atrativos do centro histórico de Manaus, também foi cumprido. Diante de que a maioria dos participantes responderam que retornariam ao local visitado.

Sendo assim, o objetivo geral que busca analisar a influência da acessibilidade atitudinal para a recomendação dos atrativos turísticos do centro histórico de Manaus por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida foi amplamente atingido. De modo que a maioria dos respondentes afirmaram que sim.

Dessa forma, o problema da pesquisa pode ser respondido que a acessibilidade atitudinal é um fator crucial para a recomendação dos atrativos turísticos.

REFERÊNCIAS

- ADAM, Issahaku. **Acomodadores ou não acomodadores? Uma tipologia da atitude dos funcionários da linha de frente do hotel em relação aos hóspedes com deficiência.** Departamento de Gestão de Hospitalidade e Turismo, Edifício Cafeteria, Universidade do Costa do Cabo, Gana. 2019.
- ALVES-MAZZOTTI, A.J. & GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning. 2004.
- ALVES, J. P; EUSÉBIO, C.; SARAIVA, L.; TEIXEIRA, L. **“Quero ir, mas tenho que ficar: constrangimento às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal.** Portugal, 2020. *Jornal of Tourism & Development.* Disponível em: <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/22348/16219> Acesso em: 26/09/2022
- BADALO. ALMEIDA, C. A. **O papel do cão-guia como facilitador da inclusão da pessoa cega na sociedade: mobilidade, segurança, interação social e qualidade de vida.** *Dissertação de Mestrado.* Universidade de Lisboa. Faculdade de Motricidade Humana. Lisboa, 2014.
- BARTUCCI, J. L. de O. **Metodologia básica para elaboração de trabalhos de conclusão de cursos: ênfase na elaboração de TCC de pós-graduação lato sensu.** São Paulo: Atlas, 2008.
- BRASIL. **Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989.** Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7853compilado.htm. Acesso em: 21 de mar. 2022
- BRASIL, **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Esta Lei estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10098.htm. Acesso em: 22 de mar. 2022
- Brasil, **Lei 13.186 de 6 de julho de 2015.** Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13146-6-julho-2015-781174-normaatualizada-pl.pdf>. Acesso em: 15 de abr. 2022.
- BURNETT, J. J, BAKER, H. B. **Avaliando os Comportamentos Relacionados à Viagem do Consumidor com Deficiência de Mobilidade.** USA, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/004728750104000102>. Acesso em 2 de abr. 2022

CALDEIRA, M. J.; SILVA, N.; NUNES, F. **Turismo acessível em Guimarães. Oportunidade e Desafio para uma Cidade Inclusiva.** Departamento de geografia da Universidade do Minho, Campus Azurém, 2016. Disponível em: <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/5274>. Acesso em: 20 de Mar. 2022

CARNEIRO, Ana Rita. **Métodos de análise dos bens materiais naturais e culturais visando à conservação urbana.** In: ZANCHETTI, Sílvia. Gestão da Conservação do Patrimônio Cultural Integrado. Editora Universitária. Recife: UFPE/ CECI, 2002.

CARVALHO, Rosita E. **Removendo barreiras para aprendizagem:** educação inclusiva. 5ª ed. Porto Alegre: Mediação, 2006.

CRAWFORD, D.; GODBEY, G. **Reconceptualizing Barriers to Family Leisure.** It. Leisure Sciences. V. 9, 1987.

CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (CDPD). **Decreto nº 6.949**, 5ª ed. Brasília, 2015. Disponível em:

file:///C:/Users/thiel/Downloads/convencao_direitos_deficiencia_5ed.pdf. Acesso em: 4 de abr. 2022

DARCY, S., CAMERON, B. & PEGG, S. **Turismo acessível e sustentabilidade: uma discussão e estudo de caso.** In: Revista de Turismo Sustentável. Vol. 18, n. 4, p 515-537, 2010.

DINIZ, D. MEDEIROS, M. SQUINCA, F. **Reflexões sobre a versão em português da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde.** Brasília, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2007001000025> Acesso em: 6 de abr. 2022

DUARTE, Durango Martins. Manaus entre o passado e o presente. 1ed. Manaus: Mídia Ponto Comm, 2009. Disponível em: <https://idd.org.br/livros-durango-duarte/manaus-entre-o-passado-e-o-presente.pdf> Acesso em: 3 de out. 2022

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOFFMAN, E. **Estigma: Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada.** Trad. M. B. M. L. Nunes. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

GOFFMAN, E. **Estigma: Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada.** 4ª ed. 2004. Disponível em:

http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/92113/mod_resource/content/1/Goffman%3B%20Estigma.pdf Acesso em: 26/09/2022

GUIMARÃES, R. **A situação dos Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência**

em Portugal. Lisboa-Portugal, 2002.

INGRAN, D. **O conceito de acessibilidade: Uma Busca por formulário operacional.** Reg. Studies, 5. 197.

GUITÉREZ, J.; CONDEÇO, A.; MARTÍN, J. M. **Utilizando indicadores de acessibilidade e SIG para avaliar e monitorar repercussões espaciais da infraestrutura de transporte**, 47º Congresso da Associação Regional Europeia de Ciência, Paris, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo 2010. **Pessoas com deficiência.** Brasil, 2010. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/20551-pessoas-com-deficiencia.html?msckid=9b1ef43aa94111ecafe3d284f11c9091>. Acesso em: 21 de mar. 2022

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Painel de indicadores de saúde.** Brasil, 2019. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/31445-pns-2019-pais-tem-17-3-milhoes-de-pessoas-com-algum-tipo-de-deficiencia>. Acesso em: 24 de mar. 2022

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica.** 6. ed. 5. reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

LUCKESI, Carlos et al. **Fazer universidade: uma proposta metodológica.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 1986.

MTUR. **Turismo acessível: conheça o programa.** P. 2016-2018, 2014.

NASCIMENTO, F. G. BULCÃO, J. N. MELO, P. F. C. BRAMILLA, A. **Turismo acessível: um estudo em publicações da Universidade Federal da Paraíba.** Paraíba, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/ts.v14i1.77672>. Acesso em: 15 de mar. 2022

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde.** Tradução A. Leitão. Lisboa: Direção-geral da Saúde, Brasil, 2004. Disponível em: <http://biblioteca.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2014/11/CLASSIFICACAO-INTERNACIONAL-DE-FUNCIONALIDADE-CIF-OMS.pdf>. Acesso em: 21 de mar. 2022

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório Mundial Sobre a Deficiência.** São Paulo, 2011. Disponível em: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHO_NMH_VIP_11.01_por.pdf

[f;jsessionid=E1BD7BD6C3ECD30335EF0498328C0299?sequence=9](https://www.unwto.org/pt/faq/faq-1). Acesso em:

07 de mar. 2022

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Página inicial da UNWTO. Turismo acessível**, Disponível em: <https://www.unwto.org/accessibility>. Acesso: 24 de mai. 2022

PÉREZ, D. VELASQUÉZ, D. **Turismo Acessível. Madrid: Comitê espanhol de representantes de pessoas com deficiência**. 2003.

PIVETTA, E. M. et al. **Desafios da acessibilidade no ensino superior: estudo de caso na Universidade de Aveiro. Revista Educação**. Florianópolis, ago. 2016.

Disponível em:

<<https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/arti/24686.pdf>>. Acesso em: 25/09/2022

PONTE, A. S.; SILVA, L. C. **A acessibilidade atitudinal e a percepção das pessoas com ou sem deficiência**. Programa de Pós-Graduação em distúrbio da comunicação humana, Departamento de Terapia Ocupacional da Universidade Federal, Santa Maria, RS, Brasil, 2015. Disponível em: <http://doi.editoracubo.com.br/10.4322/0104-4931.ctoAO0501>. Acesso em: 21 de mar. 2022

PORIA, Y.; BRANDT, Y. **As Experiências de Voo das Pessoas com Deficiência: Um Estudo Exploratório**. Israel, 2009. Disponível em:

<https://doi.org/10.1177/0047287509336477>. Acesso em: 23 mar. 2022

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2ª ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAO, S. **Atitudes do corpo docente e alunos com deficiência no ensino superior: uma literatura**. review. Coll. Stud. J. 2004, 38 (2), 191–199.

ROBLES, Y. M.; FERNÁNDEZ, A. B.; DIOS, M. D.; CANO A. J. **Compreensão de atitudes, necessidades e tendências do turismo acessível: Revisão sistemática de Estudos Qualitativos**. Departamento de Organização Empresarial, Marketing e Sociologia da Universidade de Jaén, Espanha, 2020

RIBEIRO, E. N. **A imagem na relação de expressão com o texto escrito: contribuições da áudio-descrição para a aprendizagem de educandos surdos (PPGE/UFPE)**. Recife: o autor, 2011.

SASSAK, R. K. **Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e inclusão**. São Paulo,

2009. Disponível em: <file:///C:/Users/thiel/Downloads/SASSAKI - Acessibilidade.pdf>.

Acesso em: 14 de mar. 2022

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. 7 ed.

Rio de Janeiro: WVA, 2006

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3ª Ed. Rev. Atual, Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001

SILVA, Fabiana T. dos S. **Educação não inclusiva: a trajetória das barreiras atitudinais nas dissertações de educação do programa de pós-graduação em educação**. Dissertação (Mestrado) Programa de pós-Graduação em educação, Universidade federal de Pernambuco (PPGE/UFPE). Recife, 2012.

SILVA, Renata T. Da S. **A banca da ciência e a pessoa com deficiência visual:**

Um estudo sobre acessibilidade atitudinal na difusão científica. Dissertação (Mestrado) Universidade de São Paulo. São Paulo, 2018.

SOARES, Cybelle Viana. **A convenção internacional sobre os direitos das pessoas com deficiência (CIDPCD) sob a ótica da constitucionalização simbólica de Marcelo Neves**.

Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/97673/a-convencao-internacional-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia-cidpcd-sob-a-otica-da-constitucionalizacao-simbolica-de-marcelo-neves> Acesso em: 13 de jul 2022

TAVARES, F. Dos S. S. **Educação não inclusiva: a trajetória das barreiras atitudinais nas dissertações de educação do programa de pós-graduação em educação (PPGE/UFPE)**. Recife: O autor, 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**.

São Paulo: Atlas, 1997.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2001.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de pesquisa**. 2ª Ed. Rev. Atual, Florianópolis:

Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011. Disponível em:

<https://www.atfcursosjuridicos.com.br/repositorio/material/3-leitura-extra-02.pdf>.

Acesso em: 19 de maio. 2022.

ZAJADACZ, A. **Evolução dos modelos de incapacidade como base para novas mudanças políticas no turismo acessível**. J. Tour. Futur. 2015, 1, 189–202.

APÊNDICE A – Questionário aplicado para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida

1. Indique nas opções a seguir qual melhor corresponde ao seu perfil como respondente deste questionário. Caso se encaixe em mais de uma opção, escolha aquela que for a mais predominante.

Gestante ou lactante

Pessoa com mais de 60 anos

Pessoa com obesidade

Pessoa com deficiência auditiva

Pessoa com deficiência visual

Pessoa com deficiência física

Pessoa com deficiência mental ou intelectual (Ex: Autismo, Síndrome de Down, Síndrome de Prader-Willi, etc.)

Responsável por pessoa com deficiência mental ou intelectual (Ex: Autismo, Síndrome de Down, Síndrome de Prader-Willi, etc.)

Pessoa com alguma dificuldade de movimentação temporária ou permanente (que não se encaixa nas opções anteriores)

Pessoa sem deficiência ou dificuldade de locomoção

2. Quantas viagens a lazer/turismo você faz ao ano?

Não viajo a lazer/turismo

1 vez ao ano

2 vezes ao ano

- () 3 vezes ao ano
- () 4 vezes ao ano
- () Mais de 4 vezes ao ano

3. Analisando os fatores que te levam a visitar um ATRATIVO TURÍSTICO informe o quanto a acessibilidade atitudinal (forma de atendimento) do local influencia na sua escolha de visitação.

- () Muito alta influência
- () Alta influência
- () Média influência
- () Baixa influência
- () Nenhuma influência

4. Você deixaria de visitar um atrativo turístico (local turístico em uma cidade) por ausência de acessibilidade atitudinal (forma de atendimento)?

Com certeza sim

Provavelmente sim

Talvez sim, talvez não.

Provavelmente não

Com certeza não

5. Em cada uma das afirmações a seguir informe o seu grau de concordância ou discordância sobre a acessibilidade atitudinal (forma de atendimento) em cada uma das situações a seguir: (Lembre-se de considerar o último atrativo visitado por você)

- Os atendentes trataram as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida com desprezo ou pena.
- Os atendentes não deram atenção às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida durante a apresentação do atrativo.
- Ao decorrer da visitação guiada os atendentes não esperavam as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida chegarem para continuar a explicação.

- As pessoas com deficiência foram discriminadas pelos atendentes.
- Durante a visita os atendentes demonstraram empatia e disposição para sanar as dúvidas das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
- Os atendentes trataram a pessoa com deficiência com preconceito durante a visita ao atrativo turístico.
- Do início ao fim da visita os atendentes foram cordiais e prestativos as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
- Todas as informações sobre o atrativo foram repassadas de forma clara pelos atendentes.
- Os atendentes não estavam preparados para bem atender a uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

6. Você retornaria ao atrativo visitado?

- Com certeza sim
- Provavelmente sim
- Talvez sim, talvez não
- Provavelmente não
- Com certeza não

7. Considerando o atendimento recebido, você recomendaria o atrativo visitado à uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?

- Com certeza sim
- Provavelmente sim
- Talvez sim, talvez não
- Provavelmente não
- Com certeza não

8. Quando viaja a lazer/turismo, você viaja sozinho (a) ou acompanhado (a)?

- Sempre viajo acompanhado (a) (100%)
- Quase sempre viajo acompanhado (a) (80%)
- Em 50% das vezes viajo acompanhado (a)
- Eventualmente viajo acompanhado (a) (30%)
- Nunca viajo acompanhado (a) (0%)