



## Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência

Documento Técnico - 2013

Empresa contratada:



Secretaria de  
Direitos Humanos

Ministério do  
Turismo



## *FICHA TÉCNICA*

---

### Ministério do Turismo

**Gastão Dias Vieira**

Ministro de Estado do Turismo

**Sérgio Braune**

Secretário Executivo

**Vinícius Lummertz**

Secretário Nacional das Políticas de Turismo

**Ítalo Mendes**

Diretor de Gestão Estratégica

**Marcelo Lima Costa**

Diretor do Departamento de Produtos e Destinos

**Wilken Souto**

Coordenador-Geral de Programas de Incentivo a Viagens

**Fabiana Oliveira**

Coordenadora de Segmentação

**Priscilla Grintzos**

Gerente de Projetos

**Livian Lima do Carmo**

Agente Administrativo

### Secretaria de Direitos Humanos

**Maria do Rosário**

Ministra-Chefe da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República

**Patrícia Barcelos**

Secretária-Executiva da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República

**Antônio José Ferreira**

Secretário Nacional de Promoção dos Direitos Humanos

**Luiz Guido Ribeiro**

Diretor de Políticas Temáticas

**Sérgio Paulo Nascimento**

Coordenador-Geral de Acessibilidade

**Liliane Cristina Gonçalves Bernardes**

Coordenadora

**Isabela Müller Menezes**

Coordenadora

**Victor Marques de Araújo Silva**

Coordenador

**Chrisliane dos Santos Pereira**

Apoio Administrativo

## UNESCO

UNESCO - Representação no Brasil - Setor de Ciências Humanas e Sociais

**Marlova Jovchelovich Noletto**

Coordenadora

**Luciana Reis Mendes Amorim**

Oficial de Projeto

**Flávia Santos Porto Marins**

Assistente de Projeto

## CP2 Consultoria, Pesquisa e Planejamento

**Antônio de Pádua dos Santos**

Sócio-Diretor

**Ana Clara Fernandes**

Analista sênior

**Rosali Parreiras**

Analista sênior

## Sumário

<i>FICHA TÉCNICA</i> .....	1
1. APRESENTAÇÃO .....	6
CONTEXTUALIZAÇÃO .....	7
3. NOSSOS OBJETIVOS .....	9
4. INFORMAÇÕES METODOLÓGICAS .....	11
4.1 Quem pesquisamos .....	11
4.2 Metodologia, Instrumentos e Amostra .....	11
4.3 Seleção dos entrevistados .....	13
4.4 Treinamento dos pesquisadores .....	13
4.5 Método de Análise .....	14
5. COMPORTAMENTO DE CONSUMO E LAZER .....	17
5.1 Atividades Profissionais .....	17
5.2 Hábitos de Lazer Cotidianos .....	18
5.3 Hábitos de Mídia .....	20
5.4 Motivações para Viajar .....	21
6. PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE VIAGENS TURÍSTICAS .....	23
6.1 Existe Planejamento? .....	23
6.2 Fontes de Informação sobre a viagem .....	25
6.3 Escolha do Destino .....	26
6.4 Frequências de realização de viagens .....	29
6.6 Atividades Praticadas .....	30
7. EXPERIÊNCIAS NO TURISMO BRASILEIRO .....	32
7.1 Viagens realizadas no último ano .....	32
7.2 Experiências e Expectativas .....	33
TRANSPORTE .....	33
HOSPEDAGEM .....	35
INFRAESTRUTURA .....	36
ATRATIVOS TURÍSTICOS, ENTRETENIMENTO E CULTURA .....	37
OPERADORES TURÍSTICOS .....	39
COMÉRCIO LOCAL .....	40
SEGURANÇA .....	41
7.3 Atendentes e Agentes .....	42
7.4 Cidade que ofereceu melhor acessibilidade .....	44

7.5 Ocorrência de preconceitos e reação a estes .....	45
8. PROJEÇÕES DE VIAGENS .....	47
8.1 Que lugares gostariam de conhecer? .....	47
8.2 Disponibilidade de informações sobre estes locais .....	48
8.3 Barreiras e entraves à realização da viagem desejada .....	49
10. CONCLUSÕES GERAIS E APONTAMENTOS .....	53
10.1. Comportamento de consumo e lazer .....	53
10.2 Planejamento e realização de viagens .....	54
10.3 Experiências no turismo brasileiro .....	56
TRANSPORTE PÚBLICO .....	57
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL E INTERESTADUAL .....	57
HOSPEDAGEM, INFRAESTRUTURA, COMÉRCIO LOCAL E PONTOS TURÍSTICOS (paisagens naturais, museus, teatros) .....	57
OPERADORES TURÍSTICOS, ATENDENTES E AGÊNCIAS DE VIAGENS .....	58
SEGURANÇA DOS LOCAIS VISITADOS .....	58
10.4 Próximos Destinos e Expectativas .....	59
10.6 Solicitações e sugestões .....	61
11. REFERÊNCIAS .....	64

# INFORMAÇÕES METODOLÓGICAS

## ***DOCUMENTO TÉCNICO***

# Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência

### 1. APRESENTAÇÃO

Os dados preliminares do último Censo do IBGE (2010) mostram que uma grande parcela da população brasileira possui algum tipo de deficiência. São 23,9% da população brasileira ou 45.623.910 (quarenta e cinco milhões, seiscentos e vinte e três mil, novecentas e dez) de pessoas com pelo menos uma das seguintes deficiências investigadas, em diferentes graus de dificuldade: deficiência visual, deficiência auditiva, deficiência motora e deficiência mental/intelectual.

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

Atento a tal cenário, e levando em conta a política desenvolvida pelo Governo Federal para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência, o Ministério do Turismo, ao considerar o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social, busca a promoção do turismo acessível, abrindo possibilidade e condição para que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida alcancem e utilizem com segurança e autonomia edificações, equipamentos e serviços de interesse turístico, bem como tenham acesso à informação adequada sobre os mesmos.

Assim, para o desenvolvimento de uma política pública eficaz na área de turismo acessível, o conhecimento do perfil de turistas reais e potenciais com deficiência torna-se fundamental. A partir de suas percepções sobre a infraestrutura turística das cidades, sobre os obstáculos que atrapalham ou mesmo impedem a realização de viagens, sobre as necessidades e expectativas sentidas, será possível verificar a atual situação da atividade turística no âmbito da acessibilidade, bem como contribuirá para a sensibilização e conscientização de gestores públicos e privados sobre a inclusão desse público.

Há ainda uma grande carência de dados sobre o perfil da demanda e seu comportamento como consumidor em turismo, específicos para pessoas com deficiência, que permitam apresentar com confiabilidade as características da atual demanda de consumo de turismo deste segmento, assim como a demanda potencial em médio e longo prazo.

Este documento técnico apresenta, portanto, os resultados do *Estudo de Perfil de Turistas - Pessoas com Deficiência*, realizado pela CP2 Pesquisas, entre os meses de maio e junho de 2013.

O documento está estruturado em três partes, a saber: inicialmente, serão levantadas as informações metodológicas da pesquisa. Em seguida, será apresentada a análise qualitativa sobre o comportamento, hábitos de consumo, percepções e expectativas do turista - pessoa com deficiência - . Por fim, serão apresentadas as conclusões a respeito dos resultados da pesquisa, bem como as referências utilizadas para a construção dos instrumentos de pesquisa e posterior análise dos dados.

Procede-se agora à apresentação do escopo do estudo, sua metodologia e as principais conclusões e apontamentos, os quais foram organizados em função de cada um dos objetivos específicos presentes no edital.

## CONTEXTUALIZAÇÃO

O Plano Plurianual (PPA) 2012-2015 – Plano Mais Brasil foi estruturado considerando políticas públicas inovadoras que combinassem crescimento econômico com redução das desigualdades sociais e regionais. Entre os programas temáticos do PPA envolvendo a área social está o Programa “Promoção dos Direitos de Pessoas com Deficiência”, que demonstra o empenho do Governo Federal com a promoção, proteção e defesa dos direitos das pessoas com deficiência.

O Programa objetiva a execução de ações voltadas para a garantia de direitos, tais como acessibilidade e equiparação de oportunidades entre

peças com e sem deficiência, como também o fortalecimento das relações institucionais, o desenvolvimento de pesquisas e a sistematização e disseminação de informações.

Cabe destacar que viajar e ter pleno acesso a atividades turísticas, serviços e instalações é um direito consagrado no artigo 9º e no artigo 30 da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Brasil em equivalência de emenda constitucional. Além disso, tornar as instalações e serviços turísticos mais acessíveis às pessoas com deficiência pode representar uma ótima oportunidade de captação de um número maior de usuários/consumidores para empresas do setor turístico.

Atento a tal cenário, e levando em conta a política desenvolvida pelo Governo Federal para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência, o Ministério do Turismo, ao considerar o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas e na inclusão social, lançou o Programa Turismo Acessível, em parceria com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e a EMBRATUR.

O Programa constitui então a política de acessibilidade do Ministério do Turismo e propõe um conjunto de ações para promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística com segurança e autonomia.

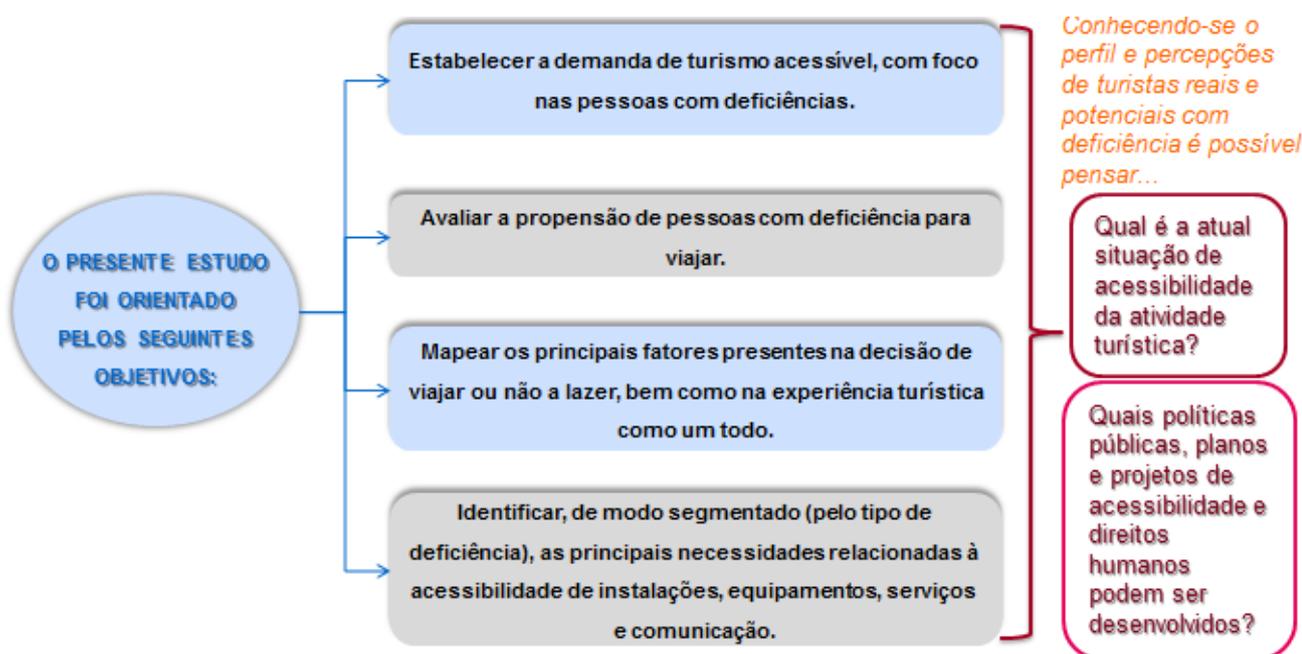
Assim, como resultado do Programa Turismo Acessível, o presente estudo contribuirá para o planejamento e elaboração de planos e projetos de acessibilidade e sensibilização de gestores públicos e privados sobre as verdadeiras necessidades da pessoa com deficiência e sua consequente inclusão na atividade turística do País.

### 3. NOSSOS OBJETIVOS

Nosso objetivo é identificar as características, comportamentos de consumo e necessidades dos turistas - pessoas com deficiência - (reais e potenciais), conhecendo suas percepções em relação à infraestrutura e ao atendimento nas cidades, as barreiras e empecilhos para a realização de viagens, suas expectativas e seus relatos de experiências positivas e negativas.

A partir de tais informações, o que se propõe é disseminar este conhecimento para a cadeia produtiva do turismo como forma de sensibilização dos gestores públicos e privados para a adequação dos serviços oferecidos, considerando as necessidades das pessoas com deficiência, e para a adoção de medidas para o cumprimento da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, no que tange a participação dessa população na vida cultural e em atividades recreativas, de lazer e esportivas.

A proposta constitui-se, assim, em construir e formatar instrumento de verificação da atual situação de acessibilidade da atividade turística, bem como contribuir para o planejamento e elaboração de políticas públicas, planos e projetos de acessibilidade e direitos humanos.



As variáveis pesquisadas foram:

- Como é feito o planejamento da viagem?
- Quais fontes de informações são utilizadas para isso?
- Com que frequência e regularidade as viagens de lazer são realizadas?
- Qual é a duração das viagens, em média?
- Costumam viajar acompanhados? Por quem?
- Encontram desafios nas viagens turísticas? Se sim, quais são esses desafios?
- Quais são as dificuldades e barreiras encontradas?
- Contratam serviços de gestores de viagens?
- Hospedagem, entretenimento e transporte que são usados?
- Quais são os níveis de satisfação com a experiência turística?
- Tipo de férias/viagens, propensão, frequência e destino deste tipo viagem realizadas e desejadas pelos grupos-alvo?

## 4. INFORMAÇÕES METODOLÓGICAS

---

### 4.1 Quem pesquisamos

---

Foram pesquisados dois grupos distintos de pessoas com deficiência: os chamados turistas “reais” e turistas “potenciais”, que residem atualmente nas cidades de Belo Horizonte, São Paulo, Porto Alegre, Rio de Janeiro e Curitiba.

Os turistas “reais” são aqueles que viajaram a lazer para algum destino turístico brasileiro nos últimos 12 meses.

Já os turistas “potenciais” são aqueles que não viajaram no último ano, mas que pretendem viajar a lazer para algum destino turístico nos próximos 12 meses.

### 4.2 Metodologia, Instrumentos e Amostra

---

A presente pesquisa emprega a técnica de pesquisa *qualitativa*, utilizando como instrumentos de coleta de dados primários grupos focais e entrevistas em profundidade. São elaborados roteiros para ambas as metodologias, a fim de guiar a discussão e permitir aprofundamento sobre o assunto.

Um Grupo de Discussão é uma entrevista realizada, de maneira semiestruturada e natural, por um moderador treinado orientado por um roteiro, junto a um pequeno grupo de respondentes (número que varia de 8 a 12 pessoas).

Uma Entrevista em Profundidade é uma entrevista semiestruturada, direta, pessoal, orientada por um roteiro, em que um único respondente é testado por um entrevistador altamente treinado, para descobrir motivações, crenças, atitudes e sensações subjacentes ao tema em estudo.

Os dados foram coletados entre os dias 13 e 20 de maio de 2013. Foram realizados 5 Grupos de Discussão (ou Grupos Focais) com turistas - pessoas com deficiência - *reais*, ou seja, aqueles que viajaram a lazer para

algum destino turístico brasileiro nos últimos 12 meses, nas cidades de Belo Horizonte, São Paulo, Porto Alegre, Rio de Janeiro e Curitiba. Os Grupos de Discussão foram assim distribuídos:

ORDEM	CIDADE	PERFIL DO GRUPO
Grupo 1	Belo Horizonte	<b>PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (MOTORA, AUDITIVA, VISUAL E INTELLECTUAL) TURISTAS REAIS</b>
Grupo 2	São Paulo	
Grupo 3	Porto Alegre	
Grupo 4	Rio de Janeiro	
Grupo 5	Curitiba	

Além disso, foram realizadas 20 Entrevistas em Profundidade (EP's) com turistas - pessoas com deficiência - *potenciais*, ou seja, não viajaram no último ano, mas pretendem viajar a lazer para algum destino turístico brasileiro nos próximos 12 meses. Foram realizados 4 EP's em cada uma das praças contempladas pelo estudo, com os seguintes perfis de entrevistados:

1 deficiência **MOTORA** – potencial turista

1 deficiência **VISUAL** – potencial turista

1 deficiência **AUDITIVO** – potencial turista

1 deficiência **INTELLECTUAL** – potencial turista

As datas de realização dos GD's e das EP's de acordo com as praças são:

CIDADE	GD	EP
Belo Horizonte	09/05	09 e 10/05
São Paulo	14/05	13 e 14/05
Porto Alegre	14/05	13 e 14/05
Rio de Janeiro	16/05	16 e 17/05
Curitiba	16/05	16 e 17/05

### 4.3 Seleção dos entrevistados

Para selecionar os participantes tanto dos Grupos de Discussão quanto da Entrevista em Profundidade e visando um trabalho ágil e seguindo uma tendência já percebida nos Institutos de Pesquisa do Brasil, nos casos de Porto Alegre e Curitiba foi feita a opção pela contratação de recrutadores moradores da cidade em que seriam realizados os grupos. Nas demais cidades, Belo Horizonte, Rio de Janeiro e São Paulo, o recrutamento dos participantes foi realizado por telefone.

Esta diferenciação em relação aos recrutadores nas cidades pesquisadas se deu porque, inicialmente, foi realizado contato com algumas instituições em cada cidade, a fim de que essas instituições repassassem à empresa contratada nomes de possíveis pessoas com deficiência a serem entrevistadas – dentre essas instituições, incluem-se APAE's (Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais) regionais, Associações, Conselhos, dentre outros (conforme pode ser observado nas tabelas de 2 a 6, logo abaixo, na página 8). O planejamento inicial era de que essas instituições enviassem a relação de pessoas interessadas e que possivelmente poderiam contribuir com a pesquisa, ou seja, a Instituição seria a ponte entre a empresa e a pessoa com deficiência, possível participante da pesquisa.

Cada recrutador foi responsável por recrutar os Grupos de Discussão e os participantes das Entrevistas em Profundidade de uma cidade. Assim, no total, foram contratados cinco recrutadores (três que realizaram o trabalho via telefone, na sede da CP2, em Belo Horizonte; e outros dois que operaram em sua respectiva cidade – Porto Alegre e Curitiba, conforme foi explicitado).

### 4.4 Treinamento dos pesquisadores

Todos os profissionais contratados para realização deste trabalho passaram por treinamento ministrado pelo coordenador da pesquisa e pela coordenação de campo da CP2, antes do início da coleta de dados. Este treinamento visou capacitação geral sobre as normas adotadas e também capacitação específica na temática da pesquisa, tornando-os aptos a desempenhar suas respectivas funções (recrutadores, entrevistadores, moderadores e analistas) em campo.

Como os profissionais selecionados estavam cada um em uma localidade diferente, o treinamento ocorreu individualmente, nos dias 25 e 26 de abril, via Skype. Os tópicos básicos tratados neste treinamento foram:

- Código de ética de pesquisa, em consonância com as normas da ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa, e do Código Internacional do ICC/ESOMAR - *European Society for Opinion and Marketing Research*.
- Objetivos gerais e específicos relativos à pesquisa.
- Perfil dos públicos participantes do projeto.

Especificamente com recrutadores foram discutidos os seguintes tópicos:

- Postura esperada na seleção e convite do usuário para participação nos GD's.
- Leitura dinâmica e compreensão da Ficha de Recrutamento e da Carta Convite.

Para os moderadores e entrevistadores foram contemplados os tópicos a seguir:

- Postura esperada na condução dos Grupos de Discussão e Entrevistas em Profundidade
- Leitura dinâmica e compreensão dos roteiros de GD e EP.
- Esclarecimentos e possibilidades de discussão permitidas pelo roteiro
- Métodos a serem utilizados para registro dos GD's e EP's.

#### 4.5 Método de Análise

A análise foi realizada utilizando o método indutivo, ou seja, partiu-se dos casos particulares para chegar as conclusões gerais. Isso equivale dizer que o discurso produzido por cada PRAÇA E CADA segmento PESQUISADO foi analisado separadamente à luz de cada variável investigada. Com essa estratégia, foi possível apontar os aspectos comuns a todos os segmentos, bem como as especificidades de determinados segmentos ou praças.

Ao longo deste documento, sempre que os termos “respondentes”, “PESQUISADOS” ou “pessoas com deficiência” forem empregados, deve o

leitor considerar que se trata de todos os participantes da pesquisa, ou seja, todos apresentaram opiniões e comportamentos convergentes.

Por outro lado, sempre que algum fator de diferenciação surgir no relatório, haverá a correta identificação do segmento e/ou praça onde essa diferenciação ocorreu.

No presente estudo identificou-se uma grande convergência de opiniões e comportamentos. As praças contempladas pela pesquisa se comportaram de modo bastante semelhante e, entre os diferentes tipos de deficiência, apenas demandas específicas foram identificadas. Nas questões mais gerais as opiniões também se aproximaram mais do que se diferenciaram.

# ANÁLISE GERAL

## PERFIL DO TURISTA – PESSOA COM DEFICIÊNCIA

## 5. COMPORTAMENTO DE CONSUMO E LAZER

### 5.1 Atividades Profissionais

Do ponto de vista das atividades profissionais, a pesquisa mostra que a grande maioria das pessoas com deficiência física tem uma vida bastante ativa.

A análise deste grupo mais ativo mostra que muitos estão realizando cursos de nível superior. Entre estes, os cursos são os mais variados: ciências contábeis, ciências da computação, história, marketing, ciências sociais, jornalismo, turismo e direito. Existem também alguns casos (mais eventuais) em que eles já estão no processo de pós-graduação.

Uma boa parcela está realizando cursos de níveis técnicos de capacitação e qualificação profissional: artesanato, música, massoterapia e informática. Cursos de idiomas (inglês e espanhol) também fazem parte da agenda destas pessoas mais ativas.

Quanto à ocupação atual, nota-se uma diversidade de funções, existindo tanto aquelas de níveis gerenciais quanto as de nível técnico e operacional: diretoria financeira, gerência de processos, professor universitário, fonoaudiólogos, auxiliares administrativos, artistas plásticos, mecânico de automóveis, entre outros.

O grupo formado por aqueles que não possuem uma vida tão ativa assim (pequena minoria), aponta que existem aqueles que ainda estão em processo de reabilitação e adaptação, dependendo de parentes para a realização de ações do dia a dia.

Identifica-se também a presença daqueles que aposentaram em decorrência da deficiência que passaram a ter. Importante destacar que, ao se apresentarem profissionalmente, alguns pesquisados fizeram questão de mencionar as atividades que exerciam antes da ocorrência da deficiência. Tal comportamento revela como essas pessoas desejam ser percebidas (e valorizadas) na totalidade de suas experiências.

Por fim, também é relevante registrar ainda que algumas pessoas com deficiência atuam profissionalmente exercendo atividades em associações e entidades que representam os interesses de pessoas com deficiência tais como eles.

### Citações dos respondentes:

*“Eu acabei de me formar em jornalismo, vou começar uma pós-graduação em marketing. Sou artista plástico, faço parte de uma associação de pintores com os pés. Sou voltado também para a associação de futebol de cadeira de rodas que nós criamos, cujo objetivo é tornar o futebol de cadeira de rodas uma modalidade para a paraolimpíada em 2016.”*

*(Rio de Janeiro– EP Motora)*

*“Estou trabalhando. Faço um curso que acaba daqui 1 ano.” (Curitiba – EP Intelectual)*

*“(...) formei no ensino médio. Agora fui chamada para ser instrutora de alunos. Faço estágio para escritora.” (São Paulo – EP Auditiva)*

*“Estudo, faço curso de massoterapia e música.” (Belo Horizonte – EP Visual)*

*“Eu trabalho e estudo durante a tarde e, à noite, faço curso de almoxarifado.” (Porto Alegre – EP Visual)*

## 5.2 Hábitos de Lazer Cotidianos

Quando se analisa as atividades realizadas fora da esfera profissional (trabalho e estudo), o cenário não é muito diferente desta. Os pesquisados mostram-se muito ativos e estão envolvidos com um grande número de ocupações, como visitar a família, ir ao cinema, navegar pela internet, estar com os amigos e viajar.

Além destas atividades mais praticadas, existe ainda um conjunto de outras realizações:

- Participação em eventos promovidos pelas entidades que os representam;

- Leitura, estudos e pesquisas (pela internet);
- Ouvir músicas;
- Passear com os filhos (teatro, cinema, shopping)
- Esportes (natação, futebol, basquete, capoeira)
- Ir ao shopping aos sábados e domingos
- Ir ao Teatro;
- Jogar Vídeo game.

Citações dos respondentes:

*“No tempo livre eu faço natação e capoeira. Gosto de passear e vou ao teatro de vez em quando.”*

*(Belo Horizonte – EP Motora)*

*“Ah... Fico jogando vídeo game, fico às vezes na internet, conversando com amigos.”*

*(Rio de Janeiro – EP Intelectual)*

*“Atualmente gosto de passear, ir ao cinema, teatro. Algum evento, às vezes, na biblioteca pública do Paraná. Tem palestras, teatro. Sempre vou quando tenho um dinheirinho para pagar o táxi.”*

*(Curitiba - EP Visual)*

*“(...) no domingo gosto de ir ao shopping e aproveito para visitar a família.”*

*(São Paulo – EP Auditiva)*

*“Eu fico mais em casa. Eu escuto música, escuto rádio. Não tenho um repertório muito grande de divertimento, por assim dizer.” (Porto Alegre – EP Visual)*

### 5.3 Hábitos de Mídia

Mídias como jornais impressos, revistas e rádios não estão, de modo significativo, presentes na vida de todas as pessoas com deficiência ouvidas. Existem aqueles que as usam um pouco mais, assim como existem aqueles que as usam de modo esporádico.

A televisão conta com um número maior de adeptos. Contudo, o tempo dedicado a mesma é bastante variado, indo de 2 horas por semana até 3 horas por dia. Cabe à internet o papel principal: ela é utilizada por todos e o tempo despendido varia entre 1 a 16 horas por dia. Mas a maioria fica em torno de 3/4 horas, em média por dia, acessando também pelo celular.

A finalidade da navegação também apresenta uma variada gama de objetivos: estudar e pesquisar; conversar e ver amigos e parentes e namorar.

A internet, às vezes, funciona como um plano B, mediante as dificuldades encontradas pelas pessoas com deficiência. Eles podem pesquisar a acessibilidade e adaptação de um local que desejam visitar, eles podem conversar com amigos e vê-los sem precisar se locomover, etc.

#### Citações dos respondentes:

*“Se juntar trabalho e lazer, eu acho que chega a umas 16 horas por dia.” (Porto Alegre – EP Motora)*

*“Não costumo usar o computador e assisto televisão só à tarde, quando passa a novela. Não gosto de ver televisão porque só passa notícias ruins. Gosto de rádio, mas não ouço todo dia, cerca de 1 vez por semana. Não leio jornais e nem revistas.” (Belo Horizonte – EP Intelectual)*

*“(…) Leio jornal, revista não. Mais ou menos uma hora de internet e TV é de 21h às 22h.”  
(São Paulo – EP Auditiva)*

*“Pouco tempo assistindo TV. Só vejo quando tem algum debate, um aprofundamento pessoal.”  
(Rio de Janeiro – EP Visual)*

*“Gosto de assistir futebol. (...) teatro eu não gosto. (...) Eu não gosto de filme. Fico na internet umas 6 horas por dia.” (Curitiba – EP Motora)*

## 5.4 Motivações para Viajar

Lembrando não ser este um estudo quantitativo, alguns números serão apresentados apenas para que se possa ter uma ideia do perfil dos pesquisados: das 68 pessoas ouvidas, apenas 1 ou 2 afirmaram “não gostar de viajar” (isso não quer dizer que elas não viajam).

Dentre os fatores que motivam as viagens, destaque para:

- ▶▶ VISITAR PARENTES E FAMILIARES.
- ▶▶ VISITAR PARENTES E FAMILIARES DOENTES.
- ▶▶ PARA ESTAR COM AMIGOS QUE MORAM EM OUTRAS CIDADES.
- ▶▶ CONHECER NOVOS LUGARES, NOVAS CULTURAS, VER NOVAS PAISAGENS.
- ▶▶ SER SURPREENDIDO POR ALGO NOVO, ESTAR EM BUSCA DE “NOVIDADES”.
- ▶▶ CONHECER UM LUGAR “FAMOSO” OU INUSITADO (NEVE).
- ▶▶ FÉRIAS, PARA DESCANSO E DIVERSÃO DA FAMÍLIA.
- ▶▶ IR, ESPECIFICAMENTE, À PRAIA
- ▶▶ IR A EVENTOS PROMOVIDOS POR ENTIDADES QUE OS REPRESENTAM.
- ▶▶ VIAGENS DEMANDADAS PELO TRABALHO.
- ▶▶ FAZER PROVAS DE UM DETERMINADO CONCURSO.

Outro aspecto importante registrar é que existem também aqueles que ficam na dependência de um outro para realizar a viagem com sucesso. Isso restringe um pouco o número de viagens.

Existem também aqueles (deficiência intelectual) que se condicionam ao desejo do outro, no caso, o acompanhante.

*“Eu gosto de viajar, mas fica difícil porque tem sempre que voltar no mesmo dia. (...) é que minha mãe não gosta de viajar.” (Belo Horizonte – EP Intelectual)*

### Citações dos respondentes:

*“Seria mais para espairecer, descansar um pouquinho, porque geralmente quando estou aqui, estou trabalhando. Então quando saio, é mais para descansar mesmo. Levar meus filhos para se divertirem um pouco, ir à praia.”*

*(São Paulo – EP Visual)*

*“Em 2008 eu viajei para o Espírito Santo, mas aí foi a trabalho. (...) eu gosto mesmo de viajar para conhecer novas culturas.” (Porto Alegre – EP Motora)*

*“Primeiro, ele gosta muito de viajar para conhecer as cidades, depois para encontrar os amigos. (...) Ele gosta de conhecer essas diferenças culturais que têm. Por exemplo, quando você vai para o norte a cultura é diferente. (...) Ele foi para a Europa, queria conhecer a França por causa do trabalho dele.” (Belo Horizonte – EP Auditiva)*

*“(...) Nas férias eu viajo com meu país para descansar. (..) gosto de conhecer novas culturas de outros estados, outros países. (...) a música, o clima.” (Rio de Janeiro – EP Intelectual)*

*“Só para questões familiares. Só para visitar meus avós mesmo. Tenho um tio que vive mudando, graças a ele conheço um monte de cidades.” (Porto Alegre - EP Visual)*

## 6. PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE VIAGENS TURÍSTICAS

### 6.1 Existe Planejamento?

A fim de minimizar a ocorrência de imprevistos, problemas que até podem ser contornados, mas que acabam implicando perda de tempo, custos adicionais e constrangimentos, as pessoas com deficiência procuram planejar bem suas viagens.

Por isso, eles alegam que o planejamento é uma etapa fundamental e que permite a criação de contingências importantes (“plano B”) que irão contribuir para o sucesso da viagem a ser realizada.

Nota-se, em alguns casos (sobretudo, junto às pessoas com deficiência intelectual) a participação de familiares e amigos que auxiliam na busca de informações sobre o local de destino.

Além de prevenir a ocorrência de problemas e dar maior segurança ao viajante com deficiência, o planejamento, feito com uma certa antecedência, pode gerar também economia financeira (preços mais vantajosos, “promoções”)

Em alguns casos identificou-se a opção pelos pacotes ofertados pelas agências de turismo, bem como as viagens a trabalho, planejadas pela empresa e aquelas promovidas pelos grupos de referência (associações, ONGs, grupos etc.).

Quando essas são as opções da pessoa com deficiência, ele então se sente mais tranquilo em relação ao planejamento. O entendimento é que passa a ser da agência / empresa / grupo / a responsabilidade pelos problemas que, por ventura, venham a ocorrer. Viagens longas ou para locais desconhecidos pedem um planejamento mais criterioso.

Viagens curtas, mais próximas, para locais já conhecidos ou aquelas em que a pessoa com deficiência contará com a companhia de um amigo que já conhece o local de destino, não pedem planejamento ou pede algo menos rigoroso.

Existem também (casos eventuais) os mais “corajosos”. Eles afirmam que, se a oportunidade ou o convite valerem “a pena”, eles se lançam na viagem sem nenhum planejamento prévio.

As variáveis consideradas no planejamento são:

- Destino e tempo de permanência.
- Meios de transporte para se chegar ao destino (e dele retornar) e os custos dos mesmos.
- Condições do transporte público da cidade a ser visitada.
- Hotéis (disponibilidade de vagas, número de quartos adaptados, acessibilidade, valores das diárias).
- Atrativos turísticos (o que existe na cidade, como se chega a esses pontos, se existe acessibilidade, intérpretes, braile etc.).
- Comércio local, nível de acessibilidade e preços praticados.
- Segurança do local (nível de violência e riscos para a segurança física).
- Trajetos turísticos a serem realizados.

Citações dos respondentes:

*“É fundamental, porque eu tenho que colocar em uma balança os pontos positivos e negativos daquele lugar, para saber se no saldo final, pelo menos, o positivo será igual ao negativo, ou um pouquinho melhor. Se não, não vale a pena sair de casa, gastar dinheiro e chegar naquela cidade e ficar no hotel. (...) Pois é, passar raiva, vou gastar dinheiro e vou fazer as mesmas coisas que eu faria aqui em casa, ficando em casa.” (Rio de Janeiro – EP Motora)*

*“Com certeza é importante planejar. Costumo me informar, principalmente com meus amigos, já que nunca viajo sozinha e são eles que me acompanham. São eles que olham os atrativos locais, a infraestrutura, a segurança. (...) como chegar lá, porque eu sempre vou de carro, não viajo de ônibus.” (Curitiba – EP Motora)*

*“(...) ele quer ir ao Acre, mas antes ele quer informações do local, como é o hotel e tudo mais. Se ele resolver que dá para ir, ele vai. Ele não deixa para programar na hora não, ele gosta de olhar antes. Ele vê como é a cultura, como é o hotel, se tem segurança, se tem intérprete. Aí, já sabe antes e planeja tudo antes de chegar lá.” (Belo Horizonte – EP Auditiva)*

*“Apesar do pessoal ter falado de planejamento pensando muito em preço, eu acho que o planejamento é para você ter mais qualidade geral na sua viagem. Você precisa saber se os lugares são acessíveis. Se não, você gasta seu tempo e seu dinheiro e cansa de sair procurando, tentar uma sorte de encontrar lugares acessíveis. Porque aí, você pode fazer um plano B.”*

*(São Paulo – Grupo Focal)*

## 6.2 Fontes de Informação sobre a viagem

A grande maioria dos pesquisados pontua a escassez de informações específicas, ou seja, até existem informações sobre as cidades que pretendem visitar, mas são informações gerais e não atendem às necessidades próprias da pessoa com deficiência.

Para um planejamento eficaz, que permita a realização de uma viagem tranquila e prazerosa, as pessoas com deficiência apontam que é fundamental ter acesso às seguintes informações:

- ▶▶ VALORES DE PASSAGENS? TEMPO DE DURAÇÃO DAS VIAGENS?
- ▶▶ MEIOS DE TRANSPORTE QUE PODERÃO SER USADOS PARA A VIAGEM? MEIOS DE TRANSPORTE LOCAIS E COMO ELES ESTÃO ADAPTADOS?
- ▶▶ OS HOTÉIS SÃO ACESSÍVEIS? SEUS QUARTOS E BANHEIROS SÃO ADAPTADOS?
- ▶▶ COMO O COMÉRCIO LOCAL ESTÁ PREPARADO PARA ATENDER CADA TIPO DE DEFICIÊNCIA?
- ▶▶ OS ESTABELECIMENTOS SÃO ACESSÍVEIS? POSSUEM BANHEIROS ADAPTADOS?
- ▶▶ NOS RESTAURANTES O CADEIRANTE CONSEGUE SENTAR À MESA COM SUA CADEIRA E DE MODO CONFORTÁVEL?
- ▶▶ A PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL CONSEGUE LER O CARDÁPIO?
- ▶▶ O SURDO POSSUI UM INTÉRPRETE PARA SE COMUNICAR?
- ▶▶ OS PONTOS TURÍSTICOS E CULTURAIS DA CIDADE SÃO ACESSÍVEIS?
- ▶▶ EXISTEM RECURSOS PARA QUE AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POSSAM TIRAR O MÁXIMO PROVEITO DO QUE É OFERECIDO (COMERCIALMENTE E CULTURALMENTE)?

As informações chegam até as pessoas com deficiência, principalmente, através da internet, que possui um papel primordial no planejamento das viagens, e também através dos amigos que já conhecem o local, já estiveram lá e conseguem informar sobre todos os detalhes apresentados anteriormente.

O contato com amigos e familiares que conhecem o local a ser visitado ocorre por telefone e também pela internet. Em alguns casos, a pessoa com

deficiência faz amigos pela internet (MSN, Skype, redes de relacionamento, chats de bate papo) e, futuramente, visita a cidade desses amigos, que acabam tendo a função de um excelente guia turístico.

A ligação telefônica também é utilizada para estabelecer contato com hotéis, empresas rodoviárias e aéreas, estabelecimentos comerciais e pontos culturais e turísticos.

Existem também outros canais, mas eles foram pouco citados, são eles: revistas de turismo, livros de viagens, anúncios na TV e no rádio, matérias divulgadas nos jornais impressos, panfletos recolhidos nas agências de viagens.

Além da escassez de informações, há também uma questão muito importante a ser considerada: nem sempre as informações disponibilizadas estão em sintonia com a realidade que será encontrada pela pessoa com deficiência. Ou seja, além do aspecto quantitativo, as informações também carecem de credibilidade.

*“Suficientes as informações não são. Quando você chega lá, você pensa que é uma coisa, mas não é. O transporte não é aquilo. Falaram que o local é adaptado, mas é só uma pequena área. Não é totalmente adaptado como previsto, como eu precisaria que fosse.”*

*(Belo Horizonte – EP Motora)*

*“Pelos anúncios da TV mesmo. Na internet. Ele costuma também passar nas agências do shopping e pegar alguns panfletos, os que ele mais gosta.”* (Rio – EP Intelectual)

*“Na verdade, eu tenho livros de viagens.”* (Curitiba – EP Auditiva)

*“Agências de turismo não são fáceis, não pode confiar não, tem que pegar informações com outras pessoas também.”* (Rio de Janeiro – EP Visual)

*“Mas, às vezes, nem adianta. Você busca a informação, lá fala que tem intérprete no aeroporto e, aí, você chega lá e não tem intérprete nenhum.”* (São Paulo – Grupo Focal)

### 6.3 Escolha do Destino

Acessibilidade é muito importante, mas há momentos em que o desejo ou a necessidade de ir a um determinado local faz com que a acessibilidade deixe de ter papel decisório na escolha pelo destino e a pessoa com deficiência acaba por enfrentar todas as dificuldades, limitações e constrangimentos.

É certo que a escolha dos turistas - pessoas com deficiência - considera: preços competitivos, existência de locais com aspectos históricos e culturais interessantes e singulares, gastronomia típica, paisagens raras e diferentes (neve, praias maravilhosas), entre outros.

Conciliar tudo isso a um local preparado para receber e atender o turista - pessoa com deficiência - seria o ideal, pois de nada adianta estar no local dos seus sonhos, se você não pode tirar o máximo proveito dele. Se essa conciliação não for possível, a experiência pode passar a ser de frustração.

Na intercessão entre acessibilidade e grau de atratividade do local a ser visitado, verifica-se a importância da cidade contar com pessoas receptivas, gentis, hospitaleiras, educadas. Muitas dificuldades podem ser contornadas, de modo satisfatório, quando há alguém proativo, interessado, bem informado e atencioso por perto.

Na dimensão prática e funcional, existem os seguintes fatores influenciando a escolha de um destino a ser visitado:

- Hotéis com acessibilidade e quartos e banheiros adaptados;
- Eventos culturais e artísticos;
- Comércio local próximo ao hotel e também com acessibilidade e adaptações;
- Transporte público acessível (incluindo os transportes que levam aos pontos turísticos);
- Calçadas planas e bem cuidadas;
- Existência de praias e parques para a diversão dos filhos;
- Presença de intérpretes nos locais mais necessários;
- Piso tátil, braille e demais recursos que podem orientar a pessoa com deficiência visual;
- Ser na temporada (férias com a família) ou baixa temporada (locais mais vazios, melhor atendimento e preços menores);

### Citações dos respondentes:

*“Além de acessibilidade e adaptação, eu acho legal é a identidade do local. (...) eu gosto de coisas ligadas à arte. Eu acho que todo mundo que vai para um lugar diferente, espera ver coisas diferentes. (...) Então me interessa a programação cultural do lugar, poder conhecer a comida, os hábitos, os gostos daquele lugar.” (Rio de Janeiro – EP Motora)*

*“A acessibilidade é um fator importante. Eu decido com a minha mãe para onde ir. A Serra da Piedade foi escolhida pela proximidade, Inhotim pela segurança. Geralmente passamos só 1 dia, almoçamos e passeamos pela cidade. Só viajamos para cidades próximas, para evitar desconfortos.” (Belo Horizonte – EP Intelectual)*

*“Se não tem acessibilidade, tem lugares que nem posso ir. Não tem possibilidade porque tem muita gente ou muita escada, nem sempre tem gente para ajudar. (...) não precisa ser um banheiro que tenha tudo, mas um que dê para tomar banho, o básico.” (Curitiba – EP Visual)*

*“(...) mas vai depender da necessidade também. (...) fui para uma cidade que não era nada acessível, tinha que improvisar tudo, mas eu precisava ir, então mesmo sabendo, eu fui.”  
(Porto Alegre – Grupo Focal)*

*“Preocupo com o aspecto cultural, em aprender coisas novas, descobrir. Estou em um novo corpo, mas o espírito aventureiro permanece. Então nem sempre vou ficar limitado à acessibilidade.” (Rio de Janeiro – Grupo Focal)*

## 6.4 Frequências de realização de viagens

### VIAGENS RÁPIDAS: **2 A 4 DIAS**

Há quem as faça com regularidade, assim como há quem não tenha o hábito de as realizar. Os objetivos nesse tipo de viagem são, geralmente:

- ▶▶ Finais de semana, feriados, viagens a trabalho.
- ▶▶ Viagens a congressos, campeonatos esportivos.
- ▶▶ Tratamento médico.

### VIAGENS MÉDIAS: **1 SEMANA**

A maioria realiza esse tipo de viagem – a frequência gira em torno de 2 a 6 vezes / ano. Os objetivos nesse tipo de viagem são, geralmente:

- ▶▶ Visitar amigos e familiares.
- ▶▶ Feriados prolongados como Carnaval, Semana Santa, Natal e réveillon.
- ▶▶ Pacotes ofertados pelas agências de viagens.

### VIAGENS LONGAS: **15 A 21 DIAS**

[Frequência de 1 a 2 vezes / ano]

Os objetivos nesse tipo de viagem são, geralmente:

- ▶▶ Viagens de final de ano para a praia (férias com a família ou sozinho).
- ▶▶ Viagens para o exterior.
- ▶▶ Viagens para a realização de um sonho (lua de mel, ver a neve, conhecer os Lençóis Maranhenses).

#### Citações dos respondentes:

*“Porque para mim viagem é terapia. Quando eu estou meio estressada, eu já falo assim: ‘preciso de uma viagem’. (...) umas 2 ou 3 vezes por mês.” (Curitiba – Grupo Focal)*

*“Viajo pouco porque tem que ser top de linha. Eu estou pagando, então quero um lugar acessível na minha viagem de turismo. Já basta os lugares que eu sou obrigado a ir.” (Belo Horizonte – Grupo Focal)*

*“Eu viajo umas 2 vezes no ano, mas prefiro sempre a baixa temporada. Não tem tumulto e é mais fácil, o preço também é muito melhor. Como tem pouca gente, as pessoas ficam mais*

*delicadas, as pousadas e os hotéis ficam mais humanos. Não tem aquela tensão toda, é diferente.” (Rio de Janeiro – Grupo Focal)*

*“Duas vezes por ano. Uma fora do Brasil e outra aqui.” (Porto Alegre – Grupo Focal)*

## 6.6 Atividades Praticadas

A análise das atividades praticadas nas viagens, levou a identificação de 4 segmentos:

- 1) Pacatos e receosos:** Geralmente suas viagens destinam-se a visitar parentes e familiares. Preferem ficar em casa, assim como fazem em suas cidades de origem. Quando saem, o fazem na companhia dos familiares que lhes prestam toda atenção e auxílio.
- 2) Querem conhecer:** Viajam para conhecer pontos turísticos específicos. É importante registrar com fotos e filmagens os locais onde estiveram. Gostam de fazer isso na companhia de amigos. Aproveitam também o comércio local (gastronomia, artesanatos, produtos com preços diferenciados.)
- 3) Históricos e Culturais:** Se interessam muito pela parte histórica e cultural das cidades onde vão. Procuram se inteirar sobre tudo que envolve história, cultura e artes. Entre suas atividades, destacam-se idas a museus, teatros, cinemas e marcos históricos.
- 4) Ousados e Corajosos:** Viajam em busca do novo e do inusitado. Se lançam em busca de atividades que os levem a romper limites. Estão em busca do desafio, mas não o fazem de modo irresponsável, procuram se assegurar de que estarão bem. Entre estes, nota-se a presença daqueles que curtem esportes radicais e ecoturismo.

Citações dos respondentes:

*“Fomos de férias, fiz muita coisa, andei pela cidade (Natal), fui a um shopping. (...) Fui conhecer museus, artes, artesanatos. Fui à praia. A gente comeu fora todo dia, sucos e comidas típicas.” (Curitiba – EP Intelectual)*

*“Fui para dentro da água após 3 anos sem entrar. Já havia feito hidroterapia, assim você perde o medo de cair. Deu pra remar tranquilo no caiaque.” (Rio de Janeiro – Grupo Focal)*

*“Fui a um restaurante, mas não tinha o prato que eu queria. Fui à praia, museus, comprei roupa. Fiquei na praia descansando, tomei sorvete, comprei coisas simples. Em Curitiba não fui aos restaurantes, fiquei só na casa dos meus parentes.” (São Paulo – EP Auditiva)*

*“Lá em São Paulo teve um encontro sobre deficiência, eu fui com o pai dos meus filhos, fomos de excursão. Lá eu só fui em palestras mesmo, não visitei museus, nem teatros, essas coisas.”*

*(São Paulo – EP Visual)*

*“Passear mesmo, com alguém que você conheceu pelo MSN, Orkut, webcam. É bom para passear juntos, mas não fico na casa da pessoa, fico em hotel. É só para conhecer a cidade mesmo.” (Belo Horizonte – Grupo Focal)*

## 7. EXPERIÊNCIAS NO TURISMO BRASILEIRO

### 7.1 Viagens realizadas no último ano

Nos grupos de discussão, por serem formados por turistas reais, os participantes haviam realizado ao menos uma viagem nos últimos 2 / 3 anos. Seja a trabalho, a lazer, para visitar parentes ou amigos, os respondentes apresentaram alguma experiência turística.

A maior parte realizou suas viagens acompanhadas. Geralmente acompanhados por familiares, sobretudo, os com deficiência intelectual. Entretanto, o que mais se observa é a presença de um ou mais amigos. Estes são personagens importantes no cenário turístico da pessoa com deficiência.

Percebe-se que a experiência turística dos respondentes é bastante diversificada, contemplando várias partes do Brasil. Dentre as cidades visitadas no último ano, foram citadas:

Paracatu – Teresópolis – São Paulo – Petrópolis – Florianópolis – Cabo Frio – Rio de Janeiro – Brasília – Natal – Curitiba – Osasco – Arraial do Cabo – Arraial da Ajuda – Campos do Jordão – Guarapari – Nova Friburgo – São Roque – Itapeverica – Inhotim – Itu – Poços de Caldas – Recife – Fortaleza – Salvador – Alagoas – Ilha Bela – Santos – Aracaju – Manaus – Belém – Porto Seguro – Goiânia – Caldas Novas – João Pessoa – Porto Alegre – Belo Horizonte – Vila Velha – Campo Grande – Volta Redonda – Arraial do Cabo – Búzios – Rio das Ostras – Além Paraíba – Serra Gaúcha

Citações dos respondentes:

*“Sim, este ano já viajei por 3 vezes. São Paulo, Florianópolis, só que para São Paulo eu fui a trabalho. (...) não fui sozinho, fui com a diretoria e foram só 2 dias.” (Curitiba – Grupo Focal)*

*“Para Recife, Curitiba e Santos. Para Recife foi com minha família, temos parentes lá. Santos também e Curitiba foi para visitar minha vó. Coragem de ir sozinho eu não tenho porque tenho medo de me perder. (...) para variar foi muito difícil a comunicação lá.” (São Paulo – Grupo Focal)*

*“Campos do Jordão, Salvador, Ilha Bela. A última foi para Pouso Alegre, casamento e aniversário de familiares. Fomos eu, meu marido e minha cunhada, ficamos lá 1 semana.” (Rio de Janeiro – Grupo Focal)*

*“Ultimamente não tenho feito viagem para passear, tenho ido apenas visitar a minha mãe em São Paulo. Tem que ter uma graninha, se não, não tem como. Passo lá uns 2 ou 3 dias.”*

*(Curitiba – Grupo Focal)*

*“De dezembro para janeiro passei o réveillon em Cabo Frio e depois fui para o Rio de Janeiro. Ficamos 15 dias, eu, meu marido, meu filho e namorada dele.” (Belo Horizonte – Grupo Focal)*

## 7.2 Experiências e Expectativas

### TRANSPORTE

De acordo com a percepção dos turistas - pessoas com deficiência - que participaram do estudo, o transporte, seja público ou privado (deslocamentos intermunicipais, interestaduais e internacionais) ainda necessita de investimentos para se tornar acessível.

As companhias aéreas estão um pouco à frente, pois oferecem atendimento diferenciado no momento do *check in* e do *check out*. Todavia, ainda falta espaço, adaptação (espaço dos corredores, banheiros, intérpretes, braile) e acessibilidade nas aeronaves.

Os terminais rodoviários estão muito distantes da acessibilidade necessária. Faltam investimentos na estrutura e na capacitação das pessoas. No transporte público nem sempre os elevadores existem, e quando existem, muitas vezes estão com problemas mecânicos e, há ainda, situações em que o motorista não sabe operar o equipamento.

Quando existem avaliações positivas, verifica-se que se trata de questões pontuais em que o bom atendimento está relacionado à postura diferenciada de um indivíduo e não reflete uma conduta geral ou um padrão de qualidade adotado pela empresa prestadora do serviço.

Outro ponto levantado pelos respondentes diz respeito aos valores das passagens. Em muitos casos, identifica-se que a percepção de gratuidade está relacionada apenas ao transporte público local.

Poucos turistas - pessoas com deficiência - ressaltam a gratuidade ou a prática de preços diferenciados para as passagens intermunicipais e interestaduais, sejam rodoviárias ou aéreas. Também há a percepção de que as pessoas com deficiência ocupam sempre os piores lugares dentro dos meios de transporte.

Poucos conhecem a Resolução da ANAC nº 09/2007 que dispõe sobre o acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial. A resolução exige um desconto ao acompanhante da pessoa com deficiência de, no mínimo, 80% no valor da passagem aérea caso o passageiro comprove a necessidade de auxílio durante a viagem.

No entanto, a pesquisa mostra que este tipo de informação não chega com facilidade aos beneficiários de tais resoluções/decretos.

#### Citações dos respondentes:

*“(...) Às vezes, você chega lá e não encontra dificuldade nenhuma. Eu já viajei para Recife, Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo e a maior dificuldade de todos eles é o transporte coletivo, o ônibus não ter a adaptação. (...) sentar no chão, ser carregado para entrar nele, isso é o mais chato.” (Belo Horizonte – EP Motora)*

*“Mas ele já foi sozinho uma vez para a praia. Aí, eu escrevi o nome dele e onde ele tinha que descer direitinho. Aí, eu disse o nome da pessoa que ia pegar ele lá, assim que ele descesse do ônibus. Deu tudo certinho, não tivemos problema para ele entrar no ônibus de viagem, o motorista foi muito bacana com a gente.” (Curitiba – EP Intelectual)*

*“Por exemplo, sabe aquele ônibus de turismo que vai passando e o guia vai falando. (...) aquele ônibus com bastante gente e uma pessoa falando ao microfone, imagina o surdo. Não aproveita nada, aí precisa de um intérprete e não tem.” (Rio de Janeiro - EP Auditivo)*

*“(...) a rodoviária estava em reforma, aí eu estava no portão errado, ninguém chegou para me perguntar nada, para me ajudar. Aí, meu ônibus saiu e eu fiquei lá sentada na cadeira, com as malas do lado e a passagem na mão. (...) não precisa ficar o tempo todo comigo, mas poderia ter uma pessoa para perguntar para onde eu iria e me levar até o portão, eles me deixaram lá.” (Porto Alegre – EP Visual)*

*“(...) Eu quase me machuquei muito. Eu fui subir no ônibus e cai. Tinha que ter alguma coisa que nos orientasse a subir e que falasse o número e o destino do ônibus. Você pede informação para alguém e parece que você não existe, eles te ignoram, parece que ficam com medo.” (São Paulo – Grupo Focal)*

## HOSPEDAGEM

---

A cidade de Socorro (SP), segundo os respondentes, é um modelo de turismo acessível, pois é a cidade que oferece a melhor adaptação para as pessoas com deficiência.

Feita essa exceção, nas demais experiências relatadas fica evidente que a acessibilidade ainda não foi pensada de modo global dentro dos hotéis por exemplo. Apenas algumas determinadas áreas são adaptadas.

Todavia, o trânsito do hóspede com deficiência não se restringe apenas àquela área e, assim ele passa a ter dificuldades e acabar por ter que buscar soluções improvisadas (na porta de refeitório, mesa do café da manhã, espaço dentro do quarto, número do quarto e cardápio em braile, presença de intérpretes, piso tátil etc.).

A disponibilidade de quartos adaptados é outro problema vivido pelos turistas - pessoas com deficiência. Nos momentos de alta temporada ou quando algum evento que envolve pessoas com deficiência está sendo realizado, os poucos quartos adaptados que existem são insuficientes para atender a demanda.

Nota-se também que nos hotéis falta preparação e qualificação daqueles que orientarão e receberão as pessoas com deficiência. A expectativa é a de que os atendentes possam, inclusive, fornecer informações sobre a cidade e as condições dos pontos turísticos, o que maior parte das vezes não acontece.

### Citações dos respondentes:

*“Alguns eu ligo e reservo tranquilamente porque um amigo já esteve lá e me disse como é o hotel. Eu já tive dificuldades é com a falta de hotel adaptado, porque tem época do ano que é difícil. (...) quando tem um evento, uma feira, eventos esportivos que envolvam pessoas com deficiência, você tem 4, 5, 6 mil pessoas com deficiência e não tem local adaptado para todas essas pessoas, aí fica impossível.” (Rio de Janeiro – EP Motora)*

*“Além dos locais de turismo, tem que adaptar também os hotéis, falta adaptação também para os surdos. Cegos e cadeirantes já têm bastante coisa hoje em dia, mas surdo não tem.”*

*(...) comunicação que fica barrada, é a questão da comunicação.” (Belo Horizonte – EP Auditiva)*

*“Eu estava no Pantanal em uma hospedagem um pouco mais simples, lá tinha muitas escadas, uma escadaria. Era difícil, se fosse um cadeirante, nem teria jeito.” (São Paulo - EP Visual)*

*“No hotel que fiquei da última vez, não tinha o número do quarto em relevo, aí eu disse que quando saísse, ia precisar de alguém para me ajudar a voltar. Eles ficaram bravos. Dentro quarto tudo é digital, você não consegue encontrar o botão que liga o ar. Os hotéis não têm recursos humanos. O banheiro não tem barra de suporte no box e nem espaço para entrar uma cadeira. Os registros são altos e um cadeirante não alcança. Isso tudo foi em Brasília.” (Porto Alegre – Grupo Focal)*

## INFRAESTRUTURA

---

As cidades não estão preparadas para as pessoas com deficiência. Da calçada mal cuidada (cheia de buracos e irregularidades) até a iluminação inadequada dos locais (planejada apenas para as pessoas sem deficiência), tudo se constitui barreiras a serem vencidas.

O cenário é percebido pelos pesquisados como sendo de certa hostilidade e as demandas apresentadas referem-se a uma diversidade de necessidades:

- ▶▶ Melhorar o acesso aos equipamentos e atrativos turísticos;
- ▶▶ Melhorar a condição e a manutenção das calçadas.
- ▶▶ Sonorizar os semáforos.
- ▶▶ Conscientizar a população para que ela entenda e não ignore a função do piso tátil.
- ▶▶ Pontos turísticos e comércio precisam ter guias / intérpretes qualificados.
- ▶▶ Tornar os locais mais iluminados, considerando também os clientes de baixa visão.
- ▶▶ Melhorar a qualidade das obras de acesso que devem atender aos requisitos de segurança, evitando assim acidentes.

- ▶ Tornar parques também acessíveis. Não basta apenas entrar, é preciso poder usufruir do parque como um todo.

#### Citações dos respondentes:

*“Nas vezes que eu viajei não encontrei um piso tátil, nenhuma informação, eles não sabem de nada. Quando você olha para mim, você não diz que eu sou deficiente. Nos lugares a pessoa com deficiência visual precisa de alguém que descreva as coisas para ele, você precisa dizer: “estou com uma bandeja e com um copo de suco gelado”. Eles não têm informação nenhuma sobre como lidar com a gente.” (São Paulo – EP Visual)*

*“Em São Paulo existe uma cidade chamada Socorro, lá existe um hotel fazenda totalmente adaptado às necessidades das pessoas com deficiência. Então lá a gente consegue usufruir de 100% do que eles oferecem. Sei de muita gente que foi lá e voltou justamente por isso. Paga-se um pouco mais caro, mas tem-se autonomia para tudo. O custo é um pouco maior, mas eles fazem uns pacotes assim, aí, acaba valendo a pena.” (Curitiba – Grupo Focal)*

*“O que eu mais sinto falta onde vou é de um bom calçamento, rampas, acesso fácil às coisas. Isso a gente não tem mesmo.” (Rio de Janeiro – EP Motora)*

*“Os surdos não entendem os que as pessoas falam, então precisamos que as cidades tenham mais intérpretes. Fazer compras, eu posso fazer, mas se precisar de qualquer informação para fazer a minha compra, aí já complica. Se quero saber sobre a cultura daquele lugar que estou visitando, também preciso de um guia mais bem informado. Então as empresas precisam entender que ter intérpretes e guia, é fundamental.” (Porto Alegre – EP Auditivo)*

## **ATRATIVOS TURÍSTICOS, ENTRETENIMENTO E CULTURA**

Muitos participantes do estudo apontaram que é notável certa melhoria quanto à acessibilidade dos pontos turísticos em muitos destinos. No entanto, verifica-se uma grande jornada pela frente, pois há muito ainda o que se fazer.

Nos cinemas, por exemplo, o cadeirante ainda precisa ficar lá na frente e sua posição é geralmente bastante desconfortável, ocasionando até dores no corpo. A pessoa com deficiência visual e o intelectual que não falam inglês, não

conseguem ler a legenda, por isso precisam da dublagem que nem sempre é feita.

O acesso a grande parte dos pontos turísticos ainda não foi adaptado e restringem-se a determinados lugares. Intérpretes de libras e o braille precisam estar mais presentes nos pontos turísticos, o que ainda é considerado um desafio.

Os turistas - pessoas com deficiência - buscam a experiência plena (museus, teatros, cinemas, shoppings, shows, livrarias, etc.). Todavia, raramente têm conseguido a plenitude desejada.

Alguns se queixam, inclusive, que nos pacotes de viagens, têm que pagar mesmo pelas atividades que não conseguem realizar, o que não é visto como uma relação justa.

#### Citações dos respondentes:

*“No cinema eu preciso que o filme seja dublado. Aí, eu chego lá é o filme que eu estou a fim de ver, mas não tem dublado. Eu não consigo ler a legenda, ela passa muito rápido. Então não tem filme para mim.”*

*(Rio de Janeiro – EP Intelectual)*

*“Não costumo ir a cruzeiros, mas se eles tivessem intérpretes, eu iria. (...) nos museus seria importante ter uma orientação. Uma vez fui em um museu em Petrópolis, eles davam um áudio e você ia andando e ele descrevia tudo para você. Achei muito bom, mas nem todos tem isso.”*

*(Belo Horizonte – Grupo Focal)*

*“Um recurso que ainda não tem chama ‘obra de descrição’. No museu, no cinema e até no teatro. (...) porque por mais que a gente tente aproveitar, a interação a gente até esforça para fazer, agora aproveitar tudo é que é a questão.” (Curitiba – Grupo Focal)*

*“Ah, eu acho que quanto aos atrativos turísticos, entretenimento, cultura, acho que eles estão bem cuidados na questão da acessibilidade, não tenho muito o que reclamar, não” (São Paulo*

*– EP Visual)*

## OPERADORES TURÍSTICOS

Para que se tenha uma prestação de serviço ideal, três dimensões precisam ser consideradas:

- 1) Conhecer as especificidades de cada deficiência (limitações e potencialidades)
- 2) Conhecer, do ponto de vista legal, todos os direitos das pessoas com deficiência e todos os seus deveres para com eles
- 3) Possuir algumas características pessoais e habilidades essenciais: ser atencioso, paciente, prestativo, ter iniciativa, ser educado, gentil, cordial, etc.

Na grande maioria das vezes o turista - pessoa com deficiência - não tem à sua frente um operador que consiga de fato apresentar orientações e atitudes esperadas. Combinar as 3 dimensões acima citadas torna-se um desafio.

Portanto, nem sempre o contato gera uma experiência positiva. Quase sempre há, por parte do turista - pessoa com deficiência - , a sensação de estar diante de profissionais pouco preparados e/ ou sensibilizados.

Ocorrem também falhas na comunicação entre agente/operador e o cliente que, muitas vezes, chega a preencher fichas com solicitações referentes às suas necessidades especiais, por exemplo, mas, ao consumir o produto, verifica-se que as informações não foram repassadas adequadamente ao prestador do serviço turístico (meio de hospedagem e/ou atrativo)

Citações dos respondentes:

*“Você pode colocar lá na reserva as coisas que você precisa, que você é um deficiente, que tipo de deficiência tem, suas dificuldades, não adianta nada. Quando você chega lá, ninguém está sabendo de nada. Você pagou e ninguém tem informação nenhuma sobre você, aí ficam sem saber o que fazer com a gente e é aquele constrangimento todo. ”*

*(São Paulo – Grupo Focal)*

*“(...) tanto as pessoas que atendem, quanto aquelas que estão para serem atendidas, dão a preferência, as pessoas em geral são muito gentis. O que pega é que eles sempre têm um pouco de receio. Eles não são pessoas totalmente desencanadas. Eles pensam assim: ‘aí meu*

*Deus e se ele cair?’ Eles não falam para a gente, mas a gente sente a insegurança da parte deles, isso fica bem visível.” (Curitiba – Grupo Focal)*

*“No turismo a gente vê que quase ninguém conhece os direitos da gente. Eles estão preocupados é só em vender. Porque é um deficiente ou outro. O turismo vai trabalhar pela minoria? Esse pouquinho de deficiente? Eles não querem não, não precisam não, não querem não, deixa pra lá.” (Belo Horizonte – EP Auditiva)*

*“Deviam ser bem mais informados sobre a pessoa com deficiência, às vezes, eles chegam a ser grosseiros. Não sabem como nos tratar. Eles precisam saber que eu sou deficiente, mas sou igual a qualquer um. Eles deveriam ser informados sobre como conduzir um deficiente até o transporte, por exemplo. Precisam ser mais informados em tudo.” (Curitiba – EP Visual)*

## COMÉRCIO LOCAL

Quando o comércio local é avaliado, novamente tem-se um cenário onde fica claro o quanto as pessoas com deficiência ficam dependendo da boa vontade e da boa conduta dos indivíduos, não sendo identificado padrão de qualidade no atendimento.

*“O garçom foi muito legal e me ajudou a cortar a carne.” (Curitiba – EP Motora)*

Do ponto de vista estrutural, o comércio não está nada preparado para receber e atender os turistas - pessoas com deficiência. Sem acessibilidade e comunicação (efetiva) não há como ser consumidor e fazer negócios.

Muitas vezes ocorre de um determinado estabelecimento (loja, bar, restaurante, livraria, cafeteria, etc.) tornar a entrada do empreendimento acessível, mas não se preocupar com a acessibilidade em seu interior (mesas, pisos, balcão *self-service*, provadores, banheiros etc.).

Percebe-se também baixo investimento por parte do comércio local em recursos tecnológicos que tornariam viável a orientação e a comunicação das pessoas com deficiência visual e auditiva, como por exemplo a utilização de leitores de preço sonorizados, cardápios em braile e/ ou informatizados (com som), ou mesmo um atendente que tivesse conhecimento em libras.

Citações dos respondentes:

*“Podiam aumentar a iluminação dos lugares e, nos restaurantes, os garçons deveriam ser mais bem informados de como nos ajudar.”(Rio de Janeiro – EP Visual)*

*“O problema são as filas. Existem as filas de prioridade, mas lá se ajuntam deficientes, idosos, pessoas com crianças de colo... Demora demais, fica muito cansativo.” (Belo Horizonte – Grupo Focal)*

*“Em alguns lugares tem muitas escadas, faltam elevadores para os cadeirantes. Eu sinto a maior dificuldade de subir em escadas rolantes.” (Porto Alegre – EP Motora)*

*“O comércio é bem deficiente. Se você vai comprar um determinado produto, é sempre muito complicado. O leitor de código de barra que mostra o preço, não tem som. Ele deveria descrever o produto e dizer o preço. Bares e restaurante também precisam se adaptar, só nos mais sofisticados você tem o cardápio em braile. (...) nesses dias a tecnologia está tão adiantada, poderia ter um menu informatizado e com voz.” (São Paulo - EP Visual)*

## SEGURANÇA

---

As pessoas com deficiência, mesmo aqueles que lidam bem com suas questões pessoais, experimentam sentimentos relacionados à fragilidade e vulnerabilidade. Em decorrência disto, existe a percepção de dois tipos de ameaças:

### **1. Integridade física.** Medo de: cair, machucar, se perder, afogar, etc.

O receio das ameaças relacionadas à integridade física pode restringir as experiências das pessoas com deficiência e/ou torná-las dependente da ajuda de familiares e amigos. Isso se torna coerente pelo fato da maioria acreditar que os prestadores de serviço não estão preparados para lidarem com a pessoa com deficiência.

### **2. Violência urbana.** Medo de: assalto, brigas próximas, sequestros, assassinatos, etc.

No que concerne à violência urbana, as pessoas com deficiência não se sentem mais seguras que o cidadão comum e se acham, assim como estes, pouco protegidos pela segurança pública. Por isso, evitam locais perigosos, transitar altas horas da noite, levar consigo joias e grandes quantias em dinheiro.

#### Citações dos respondentes:

*“Vou sempre com alguém não porque, necessariamente, seja uma questão de segurança é porque eu quero dividir minha experiência com alguém. Não é legal curtir sozinho e no final das contas a companhia vale muito.”*

*(Porto Alegre – EP Visual)*

*“Não dá para visitar todos os lugares que se deseja sozinho. Em todos os lugares do Brasil eu não me sentiria seguro para visitar sozinho. As pessoas não sabem como lidar com a gente.*

*Como vou ficar na mão destas pessoas.”*

*(São Paulo - EP Visual)*

*“Eu viajo sozinho, então não mexo com bebida. (...) sei das minhas responsabilidades de voltar cedo para o hotel, fico com meu grupo de amigos. (...) cada um deve saber das suas responsabilidades, ter a sua consciência. Agora existem lugares que quando você pensa, você já não se sente seguro e prefere trocar de lugar. As favelas do Rio de Janeiro, por exemplo, eu tenho medo. (Curitiba – EP Auditiva)*

*“Por exemplo, eu me sentiria inseguro no Amazonas. Mas se nenhum deficiente for lá, ninguém vai querer mudar nada lá. Agora se a gente começa a aparecer por lá, eles vão ter que dar o jeito deles. Aí, com o tempo a coisa pode mudar.” (Belo Horizonte – EP Motora)*

### 7.3 Atendentes e Agentes

As experiências dos participantes do estudo com os agentes de viagem, os dividem em 3 grupos:

GRUPO 1: Formado pelos turistas - pessoas com deficiência - que nunca utilizaram tais serviços.

GRUPO 2: Formado pelos turistas - pessoas com deficiência - que os utilizam como fonte de informação e pesquisa.

GRUPO 3: Formado pelos turistas que, com maior ou menor frequência, têm o hábito de contratar estes serviços.

Os que utilizam os serviços das agências declaram que não percebem um atendimento e nem uma oferta de produtos diferenciados. Não existe a possibilidade de pacotes um pouco mais customizados.

Os atendentes, via de regra, são bem vestidos, apresentáveis, educados, mas não demonstram conhecimento das leis que asseguram os direitos do turista - pessoa com deficiência.

Assim como todos os demais prestadores de serviço, falta também às agências pessoas preparadas para lidarem com as pessoas com deficiência e desenvolverem produtos formatados para eles.

Importante ressaltar que, apesar de ter sido mencionada a falta de qualificação no atendimento, assim como a ausência de produtos customizados, o turista - pessoa com deficiência - não considera um diferencial nem estaria disposto a pagar mais por um produto totalmente voltado às suas necessidades, pois quando perguntado a respeito afirma “ser um direito de todo e qualquer cidadão ter acesso a produtos e serviços que atendam às suas limitações físicas, motoras ou intelectuais e não podem ser cobrados a mais por tal direito”.

#### Citações dos respondentes:

*“Aqui no sul que é mais usual, você encontra. Mas em outras cidades você não encontra agências que façam viagens voltadas para as pessoas com deficiência, mesmo que você procure muito.”*

*(Porto Alegre – Grupo Focal)*

*“Eu não contratei, eu só pesquisei, alguns são educados, outros não. Não senti que eles conheçam os direitos dos deficientes não.” (Rio de Janeiro – EP Visual)*

*“Não sabem dos nossos direitos, não sabem nada sobre nós. Se eu faço uma viagem e ocorre qualquer problema, como eu vou fazer, com quem vou reclamar? Faltam informações claras, eles nunca sabem o que fazer.”(Curitiba - EP Auditiva)*

*“Eu uso só para pesquisar, pegar os panfletos e olhar.” (Rio de Janeiro – EP Intelectual)*

*“Eu percebo que eles até são bem informados e têm uma boa qualificação, mas sobre os direitos dos deficientes eles não conhecem nada.” (São Paulo – EP Motora)*

#### 7.4 Cidade que ofereceu melhor acessibilidade

As cidades que oferecem melhor acessibilidade são: Recife, São Paulo, Socorro (SP), Rio de Janeiro e Curitiba. Aquelas que oferecem menor acessibilidade, na opinião dos participantes, são Manaus, Goiânia, interior de Goiás, Pantanal, praias em geral e Brasília. As que foram avaliadas medianamente são Natal, Fortaleza, Salvador, Belo Horizonte e Porto Alegre.

Os respondentes espontaneamente declaram também que existem cidades onde as pessoas são mais receptivas, atenciosas e prestativas (São Paulo, Recife), assim como existem aquelas onde as pessoas são indiferentes e menos capacitadas (Curitiba, Fortaleza, Rio de Janeiro).

#### Citações dos respondentes:

*“Eu viajo muito com vínculo esportivo. (...) eu estava reparando que São Paulo é o melhor lugar para receber pessoas com deficiência. Quando você chega em outro lugar, o pessoal não tem a mesma dinâmica, os mesmos serviços para nos ajudar. São Paulo tem um diferencial em relação às outras cidades, tem funcionários especializados para nos ajudar. Em outras cidades você chega e fica perdido.” (São Paulo – Grupo Focal)*

*“Pelo que eu vi, lugar nenhum. Ninguém está nem aí para os deficientes. Em todo lugar que você vai, você tem que se virar.” (Rio de Janeiro – EP Visual)*

*“Na verdade. Não tem muita facilidade em lugar nenhum. São Paulo, pelo que vejo, é que tem um pouco mais de acessibilidade.” (Curitiba – EP Auditiva)*

*“O que eu acho que deve ser menos é Goiás, não sei, eu acho. Porque Goiás é mais interior. Então, talvez, por conta das estradas.” (Rio de Janeiro – EP Intelectual)*

*“Eu tive uma experiência boa no Rio. Na praia o Rio tem programas de acessibilidade e facilita para o cadeirante entrar. Tem equipe preparada para isso. O acesso até a água, por exemplo, tem uma parte sólida, de cimento.”  
(Belo Horizonte – EP Motora)*

### 7.5 Ocorrência de preconceitos e reação a estes

Os respondentes alegam que os maiores gestos de preconceito nascem do desconhecimento que impera sobre as reais limitações e potencialidades das pessoas com deficiência. Por isso, a informação e capacitação dos profissionais de turismo são essenciais neste processo de inclusão das pessoas com deficiência na atividade turística.

De acordo com os pesquisados, a ocorrência de preconceitos se dá com uma frequência expressiva. Verifica-se, no entanto, que diante de situações desta natureza, a grande maioria não reivindica seus direitos. Importante lembrar ainda que, nem mesmo para as pessoas com deficiências, está muito claro quais são, legalmente, os seus direitos.

Não obstante o comportamento da maioria, existe um pequeno grupo que pensa e age de modo mais crítico e reativo. As pessoas que compõem este grupo, em situações que reconhecem gestos efetivos de preconceito, procuram iniciar um processo de busca de seus direitos diretamente pela justiça por meio de denúncias e registros de ocorrência.

Citações dos respondentes:

*“Ele acha que as pessoas não respeitam, já presenciou autoridades que não prestaram nenhum tipo de assistência a cadeirantes que necessitavam de transporte. (...) o conceito das pessoas é que deficiente dá trabalho. Por isso, esse mau humor generalizado.” (Rio de Janeiro – Grupo Focal)*

*“(...) entrei com um processo na justiça. Estava andando na rua e esbarrei na mochila de uma pessoa e ela começou a me insultar. Parei na delegacia.” (Rio de Janeiro – EP Visual)*

*“Quem viaja de ônibus usando o passe livre ou viaja de avião, percebe a diferença de tratamento. Quando você está pagando, é tudo mais acessível. No avião tem toda uma estrutura, desde o check in até o táxi que te levará ao seu destino. No ônibus, se você não pedir, eles não te ajudam. É tudo difícil, fecham a cara para você.”*

*(Belo Horizonte – Grupo Focal)*

*“Melhorou bastante, mas ainda tem gente que nem fala com você. Se você está acompanhado, falam com a pessoa e não falam com você. Até no médico, ele quer falar comigo, mas fala com meu marido, como se eu não estivesse lá.”*

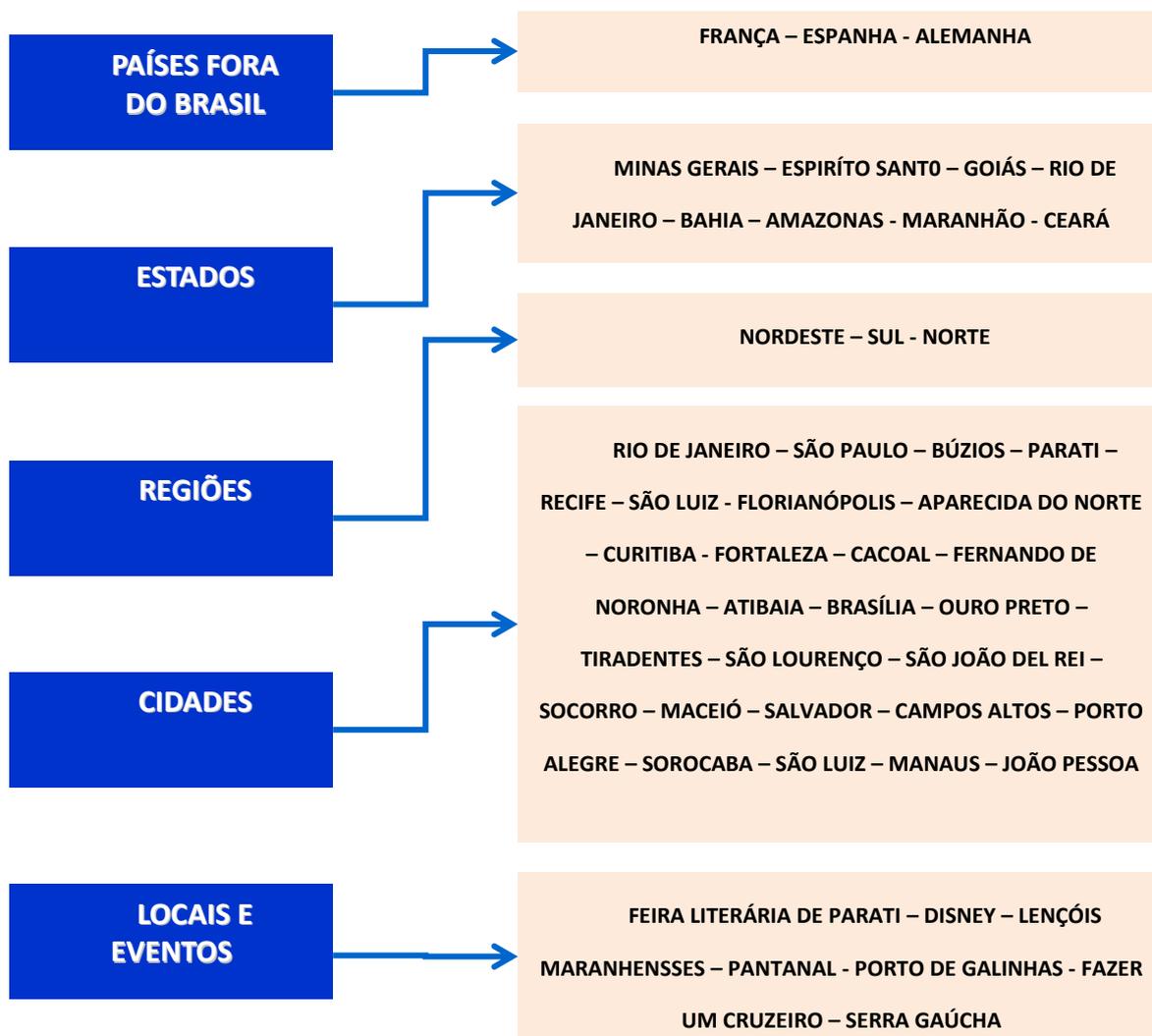
*(Curitiba – EP Visual)*

*“Já passei por tanta coisa, mas não vou lembrar agora para dizer. Uma vez, no transporte coletivo, fui pegar o ônibus e o motorista não me deixou entrar. Agora que sai a sentença. Eu não aceito mesmo, tenho o meu direito de ir e vir.”*

*(São Paulo – EP Motora)*

## 8. PROJEÇÕES DE VIAGENS

### 8.1 Que lugares gostariam de conhecer?



### Citações dos respondentes:

*“O Rio de Janeiro, acho que é o sonho de todo mundo.” (Belo Horizonte – EP Motora)*

*“Amazônia, mas lugar de natureza não tem muita autonomia, falta acessibilidade, falta organização. Precisa de pessoas preparadas, existem cadeiras adaptadas e, se não for com alguém, pode passar perigo.” (São Paulo – Grupo Focal)*

*“Não sei ainda, mas tenho vontade de conhecer a Europa.” (Rio de Janeiro – EP Visual)*

*“Quero conhecer Mato grosso, Bahia, todo o nordeste.” (Rio de Janeiro - EP Auditivo)*

*“Fortaleza, o sul. Tem outra cidade ainda que eu, se Deus quiser, vou conhecer, é o Rio de Janeiro. Quero ir ao Pão de Açúcar e no Cristo, outros lugares não.” (Curitiba – EP Intelectual)*

## 8.2 Disponibilidade de informações sobre estes locais

Os pesquisados reforçam a percepção de que as informações disponíveis sobre os locais para os quais gostariam de viajar não são suficientes e não têm o detalhamento necessário. Para eles é difícil encontrar informações tanto sobre a estrutura física de hotéis, restaurantes e pontos turísticos - como por exemplo, a existência de rampas e adaptação dos espaços para acesso de cadeira de rodas – como sobre existência de pessoal treinado para atender pessoas com deficiência. Quando encontradas, as informações não são claras o suficiente, já que ao chegar ao local encontram dificuldades não esperadas. Além disso, estas informações não estão centralizadas em algum lugar, é preciso recorrer a vários canais diferentes.

Os profissionais dos locais a serem visitados (gerentes de hotéis, responsáveis pelos pontos turísticos, prefeituras, etc.) não estão preparados para prestarem as informações demandadas pelos turistas - pessoas com deficiência - .

É dentro deste cenário que, mais uma vez, as pessoas com deficiência recorrem a amigos / familiares que conheçam o local e solicitam uma opinião sobre os níveis de acessibilidade do local, adaptação e a receptividade das pessoas. Alguns pesquisados apontam que isso tem melhorado, mas que ainda estamos dando os primeiros passos.

### Citações dos respondentes:

*“Acho pouca a divulgação. Você quer procurar alguma coisa para poder viajar para qualquer cidade ou país, você não tem muita informação sobre hotel, se é adaptado. Até em Belo Horizonte mesmo, você não acha. Você liga para o hotel para saber se é adaptado, se tem facilidades, as pessoas não sabem informar. A própria hotelaria não sabe lidar com a pessoa com deficiência. Muito difícil achar informações e pessoas capacitadas para atender a gente.”*

*(Belo Horizonte – EP Motora)*

*“Faltam informações e governantes interessados. Não adianta pesquisar na internet porque a informação que a gente precisa, não está lá. Tem que chegar lá para ver.”* (Porto Alegre –

*Grupo Focal)*

*“Fui a uma casa de shows, antes de ir, liguei e eles me disseram que tinha uma rampa. Quando cheguei lá, na chegada vi que tinha uma rampa, mas existiam mais 2 lances de escada, cada um com uns 8 degraus... Quando questionei, eles falaram que estavam providenciando as obras, mas que ainda estava no projeto. Projeto, sei...”*

*(Curitiba – EP Visual)*

*“Precisa ter mais divulgação das coisas, uma divulgação muito maior e, além da divulgação, pessoas bem preparadas e habilitadas para informarem os surdos, orientarem.”* (Rio de Janeiro

*– EP Auditiva)*

### 8.3 Barreiras e entraves à realização da viagem desejada

Não obstante tantas barreiras apresentadas, existem aqueles mais determinados e audazes. Para estes, quando se deseja realmente realizar uma viagem, conhecer um local, nenhuma barreira seria motivo para impedir tal realização.

As principais barreiras e entraves encontrados são:

- ▶ Transporte coletivo sem acessibilidade (ser carregado, ser colocado no chão).

- ▶▶ Restrições financeiras.
- ▶▶ Características próprias das cidades que não são originariamente acessíveis (como, por exemplo, calçamentos das ruas de Parati, as ladeiras das cidades históricas de Minas Gerais).
- ▶▶ Quanto menos adaptada a cidade está maior é o investimento financeiro a ser feito pela pessoa com deficiência para que ela possa desfrutar de tudo que aquela localidade tem a oferecer aos seus turistas.
- ▶▶ Imagem negativa da cidade, formada, muitas vezes, por notícias divulgadas negativamente pela mídia.
- ▶▶ Existência de uma agenda comprometida, vida profissional muito ativa, “falta de tempo”.
- ▶▶ Necessidades muito específicas da pessoa com deficiência. Necessidade de intérprete de libras para as pessoas surdas, por exemplo.
- ▶▶ É preciso evitar locais muito cheios, pois a pessoa com deficiência (intelectual, por exemplo) pode ficar angustiada e entrar em sofrimento psíquico.
- ▶▶ A pessoa com deficiência muitas vezes é muito ansiosa e não consegue ficar “parada e sentada” o tempo necessário para a viagem.
- ▶▶ Desconforto de ficar 10 / 12 horas em um ônibus de viagem e impossibilidade de realizar a viagem de avião.
- ▶▶ Receio de que não será compreendido na cidade a ser visitada (auditivos, por exemplo).
- ▶▶ Medo da violência local.
- ▶▶ Despreparo das pessoas e profissionais do turismo para lidarem com a pessoa com deficiência.
- ▶▶ Impressão de que locais que oferecem contato com a natureza (Amazônia, Mato Grosso, Goiás, por exemplo) estejam ainda menos adaptados, podendo oferecer riscos à pessoa com deficiência.

Citações dos respondentes:

*“Ainda tem uma barreira grande é que é o fato das pessoas não saberem lidar com a pessoa com deficiência. O preconceito existe por falta de conhecimento.” (Curitiba – Grupo Focal)*

*“O meu problema é mesmo o dinheiro. Se eu tiver dinheiro, eu tenho condições de pagar. É só chegar lá no Salgado Filho e pronto. Dou um jeito de pegar o avião.” (Porto Alegre – EP Visual)*

*“A minha dificuldade é falta de intérprete. Você chega em uma cidade diferente, cultura diferente, às vezes, acontece algum problema, aí tudo complica. O problema dessas cidades é que falta isso. Falta um profissional para interpretar, porque a gente quer conhecer as coisas, nem no transporte tem um intérprete.” (Curitiba – EP Auditiva)*

*“Eu penso que se eu chegasse lá, iam me ver como surdo, mas me tratariam bem por eu ser turista. É possível encontrar dificuldades sim. Tem um limite de paciência para as dificuldades.”  
(Rio de Janeiro – EP Auditivo)*

*“O único lugar que eu gostaria de ir é em Aparecida do Norte, mas é caro e eu não tenho coragem de ir. Lugar que tenha água eu não gosto. Não viajaria de avião porque tenho medo. Eu tenho medo de viajar de avião, tem que me vigiar, porque uma vez eu já sumi.” (Belo Horizonte – EP Intelectual)*

# CONCLUSÕES GERAIS E APONTAMENTOS

## 10. CONCLUSÕES GERAIS E APONTAMENTOS

### 10.1. Comportamento de consumo e lazer

A maioria dos turistas - pessoas com deficiência - que participou deste estudo exploratório possui uma vida bastante ativa, seja na esfera profissional, seja na esfera do lazer.

No âmbito profissional, existem aqueles que ocupam cargos diretivos (menos citados), assim como existem aqueles que ocupam cargos gerenciais e técnico operacionais. Além de trabalhar, muitos também estudam, desenvolvendo cursos de idiomas, aperfeiçoamento e qualificação profissional.

Nos casos de uma vida menos ativa, este comportamento tem como base: a pessoa ter aposentado ou estar em processo de adaptação, reabilitação.

Na esfera do lazer, há uma diversidade de atividades que são realizadas. Entre as mais citadas, se incluem:

- ▶▶ Visitar a família;
- ▶▶ Ir ao cinema;
- ▶▶ Navegar na Internet;
- ▶▶ Encontrar com os amigos;
- ▶▶ Viajar;
- ▶▶ Estudar;
- ▶▶ Ir ao shopping;
- ▶▶ Participar dos eventos voltados para as pessoas com deficiência.

Navegar na internet e viajar são duas atividades muito presentes na vida dos pesquisados. A investigação sobre os hábitos de mídia trouxe a internet como sendo o canal principal utilizado.

Através da internet essas pessoas se informam, estudam, pesquisam, fazem novos amigos, interagem com os amigos já conquistados, namoram,

passeiam pelo mundo, etc. As viagens também têm uma grande importância na vida das pessoas com deficiência pesquisadas. Os motivos que os levam a viajar compõem uma lista substancial:

- ▶▶ Visitar parentes e familiares
- ▶▶ Visitar parentes e familiares doentes
- ▶▶ Estar com amigos que moram em outras cidades
- ▶▶ Conhecer novos lugares, novas culturas, ver novas paisagens
- ▶▶ Ser surpreendido por algo novo, estar em busca de "novidades"
- ▶▶ Conhecer um lugar famoso ou inusitado (com neve, por ex.)
- ▶▶ Férias, para descanso e diversão da família
- ▶▶ Ir, especificamente, à praia (respondentes de Belo Horizonte e São Paulo)
- ▶▶ Ir a eventos promovidos por entidades que os representam
- ▶▶ Viagens demandadas pelo trabalho
- ▶▶ Fazer provas de um determinado concurso

A importância que é dada às viagens, indica que, além de todos os fatores motivacionais já citados, existe também um sentimento de superação, liberdade e autonomia que o ato de viajar suscita nas pessoas com deficiência ouvidas.

## 10.2 Planejamento e realização de viagens

A pesquisa mostra que o planejamento é desejado e considerado muito importante. Este planejamento não é feito apenas nas seguintes circunstâncias:

- Se a viagem será realizada na companhia de um familiar e/ou amigo que já conhecem o local
- O destino já foi visitado outras vezes
- Trata-se de uma viagem relativamente próxima, de pequena duração e na companhia de amigos.

Nas demais situações, sempre que possível for, o planejamento será realizado, pois ele minimiza riscos, conferindo mais segurança e tranquilidade à pessoa com deficiência que vai viajar, permite também a criação de contingências (para evitar perda de tempo, gastos extras e constrangimentos), e permite que pesquisas de preço sejam feitas e se chegue a uma maior economicidade.

Apesar da importância dada ao planejamento, os turistas - pessoas com deficiência - apontam que não existe um canal eficiente de informações turísticas destinado às suas especificidades.

Assim sendo, as informações precisam ser “garimpadas”: não existe um canal que as organize e as centralize. Além disso, nem sempre as informações buscadas são encontradas. Quando se encontra alguma coisa, nem sempre a informação apresenta o grau de especificidade e detalhamento necessários.

Portanto, a pesquisa indica a carência de um canal de comunicação direto para os turistas - pessoas com deficiência.

Os canais de informação mais efetivos, segundo a percepção dos respondentes, são a internet, ligações para os amigos que já conhecem o local e diretamente no destino (hotéis, pontos turísticos, prefeituras).

A pesquisa aponta que os amigos são atores importantíssimos quando o assunto é viagem. Eles são referência, auxiliam no planejamento, fazem parte de muitas viagens e podem até ser o motivo das mesmas. Eles são até mais citados que os familiares mais próximos.

Além da escassez e da superficialidade das informações, a pesquisa identifica outro problema. Nem sempre as informações são condizentes com a realidade que será encontrada.

É comum que o turista - pessoa com deficiência - chegue a um local, com uma determinada expectativa e sinta-se frustrado ao ver que as coisas não são bem como ele havia imaginado.

A investigação de quais seriam as informações relevantes para os turistas - pessoas com deficiência - apontou um *check list* longo. Todavia, tão importante quanto criar um canal que centralize e divulgue as informações demandadas, é garantir que elas estejam em acordo com a realidade local.

No processo decisório do qual surge a decisão de ir ou não a um determinado local nota-se que acessibilidade e adaptação são importantes, mas nem sempre serão colocadas à frente do desejo ou da necessidade de se visitar certo destino.

Ainda no processo de decisão, o planejamento também pode levar o turista - pessoa com deficiência - a decidir se a relação custo (somatória das despesas geradas pela viagem) benefício (o quanto ele irá, efetivamente, usufruir da experiência turística) será vantajosa ou não.

No que se referem às atividades praticadas, os respondentes se dividem em quatro segmentos:

- 1) *"Pacatos e receosos"*: Visitam parentes e amigos. Em casa ou nas viagens preferem a segurança do lar.
- 2) *"Querem conhecer"*: Interessados nos pontos turísticos e no comércio local. Viajam com amigos e adoram tirar fotos.
- 3) *"Históricos e culturais"*: Se interessam pela parte histórica, cultural e artística dos locais que visitam.
- 4) *"Ousados e corajosos"*: Viajam em busca do novo e do inusitado. Gostam do contato com a natureza.

### 10.3 Experiências no turismo brasileiro

Praticamente todos os respondentes dos GD'S realizaram nos últimos 2/3 anos uma viagem a algum lugar do Brasil.

As experiências turísticas se dão através de viagens a trabalho, a lazer, visita a familiares e amigos, participação em campeonatos esportivos, encontros relacionados aos grupos de referência das pessoas com deficiência (associações, fundações, etc.).

Existem também as viagens promovidas pelas empresas (onde a pessoa com deficiência trabalha), pelos grupos de referência e também pelas igrejas.

A grande maioria não utiliza os serviços de agências de viagens, apenas um pequeno grupo os utiliza, vez, ou outra.

Os turistas - pessoas com deficiência, via de regra, viajam acompanhados por familiares e amigos, sendo estes últimos os mais citados.

Uma diversidade de locais foram apresentados como sendo os destinos da última viagem. Para se ter uma ideia da diversidade apresentada, citamos aqui algumas cidades: Cabo Frio, Porto Alegre, Recife, Poços de Caldas, Belém, Porto Alegre, entre outras.

Os turistas - pessoas com deficiência - tentam tirar o máximo proveito de suas viagens, mas isso nem sempre é feito com êxito. Eles reconhecem que muito já foi feito em termos de acessibilidade e de combate ao preconceito. Todavia, há ainda muito mais a se fazer.

## TRANSPORTE PÚBLICO

---

No transporte público nota-se que muitos ônibus estão adaptados. Contudo, na prática ainda existem muitos outros sem este recurso. Ocorre também de o ônibus ter um equipamento necessário, mas o mesmo estar com defeito (por não ter sido feita a manutenção devida). Existem também situações em que o motorista não está apto ou não tem a paciência devida para operar o equipamento.

## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL E INTERESTADUAL

---

A grande maioria dos respondentes desconhece a política de preços diferenciados para as pessoas com deficiência. Tanto ônibus quanto avião não estão devidamente adaptados, a viagem quase sempre é bastante desconfortável (espaço insuficiente, banheiros não adaptados etc.)

As companhias aéreas até apresentam um bom atendimento no momento do *check in* e do *check out*, mas com relação às aeronaves os problemas ainda continuam.

## HOSPEDAGEM, INFRAESTRUTURA, COMÉRCIO LOCAL E PONTOS TURÍSTICOS (paisagens naturais, museus, teatros)

---

Todos eles incorrem em erro que, ao que parece, trata-se de um erro sistêmico, pois apresentam “soluções” ilusórias. De nada adianta viabilizar o acesso da pessoa com deficiência a um local, se ela não terá como transitar no seu interior e usufruir dos serviços na sua plenitude. Estruturalmente ainda existe muito por se fazer.

É preciso melhorar a manutenção das calçadas, tornar a entrada dos locais acessíveis, adaptar o interior por onde transitará a pessoa com deficiência. Do ponto de vista do atendimento, é preciso investir na capacitação dos recursos humanos.

Se a parte física apresenta tantos problemas, o que dizer sobre a capacitação de recursos humanos que ficam ainda mais a desejar. A

disseminação do código braile, a capacitação de pessoas para interpretar libras e lidarem adequadamente com a pessoa com deficiência, dentre outras são ações que parecem estar bem distantes da realidade vigente.

## **OPERADORES TURÍSTICOS, ATENDENTES E AGÊNCIAS DE VIAGENS**

Os operadores turísticos, atendentes e agências de viagens, na opinião dos participantes da pesquisa, não apresentam tratamento diferenciado e nem o desenvolvimento de serviços e produtos focados nas demandas e necessidades dos turistas - pessoas com deficiência.

Além disso, eles não conhecem as leis que asseguram os direitos dos turistas - pessoas com deficiência - e os deveres para com eles. Na maioria dos casos, agem como o cidadão comum, demonstrando não saber como lidar com a pessoa com deficiência.

## **SEGURANÇA DOS LOCAIS VISITADOS**

Os turistas - pessoas com deficiência - identificam duas ameaças importantes: a primeira, a ameaça de que algo possa ferir sua integridade física (cair, machucar, afogar, ser atingido no caso de estarem próximos a uma briga ou tumulto), e também a ameaça de assaltos.

Em todos estes casos há fortes sentimentos de fragilidade e vulnerabilidade. Todavia, os respondentes não demonstram perceber nas autoridades e nos serviços de segurança ações focadas para a acessibilidade de forma geral.

### **Cidades com maior acessibilidade**

Segundo a percepção dos pesquisados, as cidades que oferecem maior acessibilidade e adaptação seriam: São Paulo, Socorro (SP), Recife, Rio de Janeiro e Curitiba.

A percepção de menor acessibilidade e adaptação tende ao interior ou a locais onde os atrativos turísticos estão relacionados aos recursos naturais do local. Neste sentido, acredita que Amazonas, Pará, Mato Grosso do Sul e Goiás seriam os estados menos adaptados.

## Preconceito

De acordo com o relato das vivências dos pesquisados, hoje o preconceito com o qual eles mais se deparam não tem como base a intolerância ao diferente.

Hoje, o que impera é o desconhecimento, a falta de informação e capacitação. Isso não é menos grave que a intolerância, pois o não saber o que dizer, o que fazer diante de uma pessoa com deficiência, faz com que as pessoas se tornem apáticas, inertes, indiferentes. Tais posicionamentos, com o decorrer do tempo, podem consolidar desinteresse e banalização das ações.

Citações dos respondentes:

*“Melhorou bastante, mas ainda tem gente que nem fala com você. Se você está acompanhado, falam com a pessoa e não falam com você. Até no médico, ele quer falar comigo, mas fala com meu marido, como se eu não estivesse lá.”  
(Curitiba – EP Visual)*

*“(...) Eu quase me machuquei muito. Eu fui subir no ônibus e cai. Tinha que ter alguma coisa que nos orientasse a subir e que falasse o número e o destino do ônibus. Você pede informação para alguém e parece que você não existe, eles te ignoram, parece que ficam com medo.” (São Paulo – Grupo Focal)*

## 10.4 Próximos Destinos e Expectativas

Sobre os locais que desejam e/ou pretendem visitar, os turistas - pessoas com deficiência, em seu conjunto, apresentaram uma grande diversidade de destinos, revelando, portanto, o interesse por diversas partes do Brasil.

Há desejos específicos de conhecer regiões (“o norte” – “o sul”), estados (Rio de Janeiro – Mato Grosso do Sul – Amazônia), cidades (Rio de Janeiro, São Paulo, Recife) e locais específicos (Pantanal, Floresta Amazônica, Pão de Açúcar, praias, Lençóis Maranhenses).

Como já foi dito, as informações sobre os diversos destinos a serem visitados não existem na quantidade e qualidade que os turistas necessitam.

Além de serem insuficientes, elas são gerais e não específicas e, sobretudo, nem sempre são confiáveis.

Neste cenário, novamente as experiências de familiares e/ou amigos que já conhecem o local constituem-se o principal fator motivador utilizado pelos turistas - pessoas com deficiência.

Ao serem questionados sobre as barreiras e entraves que poderiam, por ventura, dificultar ou impedir a realização da viagem desejada, uma extensa lista foi construída e será apresentada a seguir:

*Principais barreiras e entraves:*

- ▶▶ Transporte coletivo sem acessibilidade (ser carregado, ser colocado no chão).
- ▶▶ Restrições financeiras.
- ▶▶ Características próprias das cidades na contramão das possibilidades da pessoa com deficiência (calçamentos das ruas de Parati, as ladeiras das cidades históricas de Minas Gerais).
- ▶▶ Relação inversamente proporcional entre o investimento financeiro a ser feito e o quanto a cidade está adaptada para permitir que a pessoa desfrute de tudo.
- ▶▶ Imagem negativa da cidade, formada por notícias divulgadas na mídia (“pessoa com deficiência impedida de entrar no shopping”).
- ▶▶ Existência de uma agenda comprometida, vida profissional muito ativa, “falta de tempo”.
- ▶▶ Demandas muito específicas da pessoa com deficiência. Ex.: a mãe precisa preparar a comida e acredita que não terá essa possibilidade em um hotel.
- ▶▶ É preciso evitar locais muito cheios, pois a pessoa com deficiência (intelectual) pode ficar angustiada e entrar em sofrimento psíquico.
- ▶▶ A pessoa com deficiência é muito ansioso e não consegue ficar “parado e sentado” o tempo necessário para a viagem.
- ▶▶ Desconforto de ficar 10 / 12 horas em um ônibus de viagem e impossibilidade de realizar a viagem de avião (custos, medo de voar).

- ▶ Receio de que não será compreendido na cidade a ser visitada (auditivos).
- ▶ Medo da violência do local (Rio de Janeiro). Receio de que, em uma determinada época, o clima seja hostil (Ir à Alemanha no inverno).
- ▶ Despreparo das pessoas para lidarem com a pessoa com deficiência.
- ▶ Percepção de que locais que oferecem contato com a natureza (Amazônia, Mato Grosso, Goiás) estejam ainda menos adaptados, podendo oferecer riscos aa pessoa com deficiência.

### 10.6 Solicitações e sugestões

A pesquisa foi finalizada com os respondentes tendo a oportunidade de apresentar sugestões e demandas. Muitas foram as colocações. Dentre elas, as autoridades precisam lembrar da chegada de um grande número de pessoas com deficiência para as paraolimpíadas.

É preciso pensar em adaptação e não esquecer da correta divulgação do que foi feito. Informações coerentes com a realidade. Investir, ostensivamente, na adaptação dos principais pontos turísticos das cidades: museus, cinemas, teatros, praias, etc.

Investir também de modo efetivo na adaptação do transporte público, preparando os motoristas para lidarem com as situações e os diversos tipos de deficiência. A expectativa não é criar vários Programas voltados a acessibilidade, mas sim poucos de maior efetividade e que sejam mais bem divulgados e fiscalizados.

Utilizar mais a mídia (mídias tradicionais, digitais e alternativas) para a comunicação do processo de adaptação, assim como programas e leis.

Melhorar as condições dos ônibus de viagens intermunicipais e interestaduais, para que as pessoas com deficiência tenham um pouco mais de conforto.

Não permitir o fechamento das APAES, pois a escola normal, apesar da proposta inclusiva, não está, de modo algum, preparada para atender as pessoas com deficiência.

Criar uma revista específica para turistas - pessoas com deficiência, com informações sobre os locais e dicas para a realização com sucesso de uma viagem. Ou seja, um canal de comunicação direta.

É preciso que haja uma interlocução maior entre representantes das pessoas com deficiência e a esfera pública (secretarias diversas: educação, saúde, transporte, etc.).

É preciso que as pessoas com deficiência consigam se organizar em sua totalidade. Existem muitas associações para os diversos tipos de deficiência, mas elas não conversam entre si.

As pessoas com deficiência, nem sempre, conseguem atingir bons salários. Por isso, é importante a criação de políticas de financiamento diferenciadas, preços diferenciados para as atividades culturais e turísticas e gratuidade nos serviços mais básicos.

Criar um sistema mais eficaz de fiscalização do cumprimento das leis e programas.

Criação de certificados para as empresas que melhor se prepararem para receber a pessoa com deficiência, como funcionário e como cliente.

Investir na adaptação específica para a pessoa com deficiência visual. Implementar pisos táteis e sensibilizar a sociedade e os prestadores de serviços.

Investir em pesquisas para que os recursos tecnológicos possam ser usados para minimizar as barreiras de comunicação que limitam pessoas com deficiência, principalmente a auditiva e a visual na sua interação com a sociedade.

Investir na preparação e qualificação dos prestadores de serviços que, em alguma medida, terão contato com as pessoas com deficiência no dia a dia. É preciso desmistificar conceitos equivocados, quebrar antigos paradigmas, pois assim quebram-se os preconceitos, o tratamento passa a ser autêntico e eficaz.

#### Citações dos respondentes:

*“Eu acho que deveria haver um trabalho do governo com os empresários. Criar uma credencial, mostrar que aquela empresa está apta a receber a pessoa com deficiência. Assim como um hotel é classificado pelo número de estrelas, a empresa poderia ser classificada de acordo com a acessibilidade e a capacitação das pessoas para lidarem com a pessoa com deficiência.”*

*(Belo Horizonte – EP Motora)*

*“Eu não sei o que dizer, fico só pensando que existe muita coisa para fazer pela pessoa com deficiência intelectual. Se eles não conseguem fazer as adaptações mais concretas para os cadeirantes e os visuais, como será que eles vão se preparar para os diversos níveis de deficientes intelectuais, é muito mais sutil. Como eles vão preparar as pessoas para isso?”*

*(Rio de Janeiro - EP Intelectual)*

*“Precisam pensar muito na pessoa com deficiência auditiva, porque para nós o desafio é o maior deles, é uma questão de comunicação.” (São Paulo - EP Auditivo)*

*“Eu não posso dirigir. (...) ganho mil e duzentos reais por mês, não posso pegar táxi todo dia. No transporte público para você ir sozinho é complicado, nem todos conseguem. Podia ter alguma coisa voltada para um transporte específico para nós e os que podem fazer o seu trabalho em casa, isso podia ser viabilizado para eles.” (Curitiba - EP Visual)*

*“Nos cursos de turismo, na faculdade, é preciso ter cadeiras sobre o ‘turismo acessível’. Hoje conseguimos que tenha isso no curso de arquitetura. Para mim é isso, eles já saíam da faculdade com conhecimento sobre as necessidades de uma pessoa com deficiência.” (Porto Alegre – Grupo Focal)*

*“Sempre que possível é melhor planejar. Saber se o lugar tem acessibilidade, segurança, mas, às vezes, isso nem sempre é possível. Uma vez fui a Brasília a trabalho e presenciei uma fila de cadeirantes em um hotel porque não tinha mais quartos acessíveis. As pessoas com deficiência estão cada vez mais qualificadas, com um poder aquisitivo maior. São consumidores e pagadores de impostos. O cadeirante tem o direito de comer de uma forma confortável em um restaurante, o visual ter acesso a um cardápio em braille. Pessoas deficientes também dão lucro, também votam. Vivemos em uma sociedade capitalista e eles não estão vendo isso.”*

*(Rio de Janeiro – Grupo Focal)*

*“Eu diria que a acessibilidade para a pessoa com deficiência é o principal fator, porque quando a gente pretende ir para um local, a gente quer usufruir daquilo que o local oferece. Então de que adianta pensar em ir para um lugar maravilhoso, que tem praias bonitas, tem uma variedade de museus, cinemas, teatros, ou qualquer outra atividade, se a gente não pode usufruir do local?”*

*(Curitiba – EP Motora)*

## 11. Referências

A fim de se obter subsídios para a formulação dos instrumentos de pesquisa, foi realizada uma busca por informações pormenorizadas acerca do turismo e acessibilidade da pessoa com deficiência e mobilidade reduzida. Foram identificadas e selecionadas fontes e bibliografia nacional e internacional: diferentes sites, pesquisa e artigos publicados foram consultados, no período que antecedeu a realização do campo.

As principais fontes consultadas estão descritas na tabela abaixo. O período de acesso se deu entre os dias 15/03/2013 e 08/04/2013.

*Tabela 1 – Principais fontes consultadas para a elaboração dos instrumentos*

<a href="http://www.dadosefatos.turismo.gov.br">http://www.dadosefatos.turismo.gov.br</a>
<a href="http://www.unwto.org/">http://www.unwto.org/</a>
<a href="http://www.fenactur.com.br/">http://www.fenactur.com.br/</a>
Estudo <i>Turismo no Brasil: 2011-2014</i> Disponível em: <a href="http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/otros_estudos/downloads_outrosetudos/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf">http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/otros_estudos/downloads_outrosetudos/Turismo no Brasil 2011 - 2014 sem margem corte.pdf</a>
<a href="http://www.unesco.org/new/en/unesco/resources/online-materials/publications/unesdoc-database/">http://www.unesco.org/new/en/unesco/resources/online-materials/publications/unesdoc-database/</a>
<a href="http://www.unesco.org/new/pt/brasil/social-and-human-sciences/social-inclusion/">http://www.unesco.org/new/pt/brasil/social-and-human-sciences/social-inclusion/</a>
<a href="http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/">http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/</a>
<a href="http://www.brasil.gov.br/sobre/turismo">http://www.brasil.gov.br/sobre/turismo</a>

*Estudo Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão. Volume I.* Ministério do Turismo, 2009.

*Turismo e Deficiência: Perspectivas de inclusão.* Ferreira, J. 2006.  
Universidade Metodista de Piracicaba.

*A Inclusão de Pessoas com Deficiência pelo Turismo: A Democratização de Benefícios na Atividade Turística.* Moreira, M. 2008.

Disponível em:

[http://www.uces.br/ucs/tplVSemintur%20eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_5/trabalhos/arquivos/qt04-09.pdf](http://www.uces.br/ucs/tplVSemintur%20eventos/seminarios_semintur/semin_tur_5/trabalhos/arquivos/qt04-09.pdf)

*Turismo Acessível: Uma ferramenta de inclusão.* Henriques. L. 2009.  
Universidade Severino Coimbra

*Brasil Acessível: Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana.* Ministério das Cidades, 2006.



**Ministério do Turismo**  
Secretaria Nacional de Políticas de Turismo  
Departamento de Produtos e Destinos  
Coordenação-Geral de Incentivo a Viagens

[www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)  
[social@turismo.gov.br](mailto:social@turismo.gov.br)

61 2023 8165

**Presidência da República**  
Secretaria de Direitos Humanos  
Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência  
Coordenação-Geral de Acessibilidade

[www.pessoacomdeficiencia.gov.br](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br)

61 2025 9507