

Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência

Accessible tourism in Brazil: an exploratory study about the public policies and the process of inclusion of persons with disabilities

Turismo accesible en Brasil: un estudio exploratorio acerca de las políticas públicas y el proceso de inclusión de las personas con discapacidad

Donária Coelho Duarte¹
Gilson Zehetmeyer Borda²
Danielle Gonzaga Moura³
Domingos Sávio Spezia⁴

Resumo: Um dos maiores desafios da sociedade brasileira é o enfrentamento da questão da igualdade e da exclusão social. Estima-se que existam aproximadamente 45 milhões de pessoas com deficiência no Brasil (IBGE, 2010), muitas delas ainda impedidas de usufruir de atividades de lazer e de turismo devido às suas limitações físicas e à falta de adaptação do meio. O objetivo deste artigo consiste em verificar se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência (PCD) têm conseguido atender as demandas por inclusão desse segmento, além disso visa obter a percepção dessas pessoas quanto ao processo de inclusão. O foco desse estudo, portanto, refere-se as pessoas que nasceram ou adquiriram algum tipo de limitação permanente, não sendo objeto desse levantamento pessoas que tiveram limitações físicas temporárias e/ou esporádicas ou ainda que possuam mobilidade reduzida. Em termos metodológicos, foi realizada uma pesquisa exploratória de caráter qualitativa por meio de entrevistas com roteiros semiestruturados. Participaram da pesquisa 9 gestores escolhidos entre representantes do Poder Público, de associações representativas do trade turístico privado e de associações de pessoas com deficiência. A partir das entrevistas

¹ Universidade de Brasília. Possui graduação em Ciências da Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (1995), mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1998) e doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2005). Email: donaria@hotmail.com

² Universidade de Brasília. Professor e pesquisador do Centro de Excelência em Turismo e em Turismo e Sustentabilidade Social. Doutor em Sociologia Econômica pela Universidade de Brasília (Brasil). Email: gborda@unb.br.

³ Universidade de Brasília. Graduada em Administração pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FACE) da Universidade de Brasília (UnB). Funcionária da Agência Nacional de Águas (ANA) em Brasília. Trabalhou no Ministério do Turismo. Email: dani_gonzaga@hotmail.com

⁴ Universidade de Brasília. Graduado em Administração e Mestre em Gestão Pública e Governo (Políticas Públicas), pela Universidade de Brasília UnB. Especialista (lato sensu) em Gestão da Educação Tecnológica (Technical Education Management), pela Oklahoma State University - Stillwater-Ok/USA. Especialista em Organização, Sistemas e Métodos pela Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis da UNA, Belo Horizonte - MG/Brasília-DF; Especialista em Análise de Sistemas pelo Instituto Brasileiro de Administração Municipal IBAM, no Rio de Janeiro; Especialista em Gestão da Qualidade Total, pela Fundação Christiano Ottoni FCO (Faculdade de Engenharia da UFMG/Universidade Federal de Minas Gerais); Membro do Conselho de Turismo do Governo do Distrito Federal GDF e membro do Conselho Deliberativo do CET (UnB). E-mail: spezia@unb.br

com as organizações públicas, tendo em vista a diversidade das ações e suas características, foi proposta a classificação dos programas/ações de governo. Como resultados, a pesquisa aponta que o Poder Público tem atentado para a problemática e buscado criar e implementar políticas direcionadas a esse segmento. No entanto, as pessoas com deficiência consideram que o que tem sido feito não é suficiente para incluí-las, de fato, nas atividades turísticas e dizem que não estão sendo escutadas suficientemente. Todas as associações de deficientes mencionaram que as limitações/dificuldades do meio dificultam a realização do turismo. Percebeu-se ainda que a iniciativa privada não considera a pessoa com deficiência como público consumidor e que não são feitas pesquisas para conhecer o perfil e as necessidades desse segmento. Tanto a iniciativa privada quanto as associações de PCD, demonstraram pouco conhecimento em relação à legislação e às políticas que envolvem o turismo para esse segmento. Concluiu-se que, de uma maneira geral, os grupos tendem a repassar parte de sua responsabilidade aos outros grupos: o Poder Público alega que não pode fazer tudo sozinho; já os empresários não parecem muito interessados e jogam a responsabilidade da falta de acessibilidade para o governo.

Palavras-chave: Acessibilidade. Turismo. Política pública.

Abstract: *One of the biggest challenges of society Brazilian is confronting the issue of equality and social exclusion. It is estimated that there are approximately 45 million people with disabilities in Brazil (IBGE, 2010), many of them still unable to enjoy leisure and tourism activities due to their physical limitations and lack of adaptation of the environment. The purpose of this article is to verify if public policy focused tourism for people with disabilities (PWD) have been able to meet demands for inclusion these segment, also seeks the perception of these people as to the inclusion process. The focus of this study, therefore, refers to people who were born or have acquired some kind of permanent limitation, not being object of this survey people who have had temporary physical limitations and/or sporadic or who have reduced mobility. In terms of methodology, a exploratory and qualitative research was made with interviews of semi-structured scripts. The participants of study were nine managers chosen from representatives of government, of representatives of the tourist trade and of associations of people with disabilities. From the interviews with the public, given the diversity of actions and their characteristics, it proposed the classification of programs/government actions. As result, the research shows that the government has to attack the problem and sought to create and implement policies directed to this segment. However, people with disabilities consider that what has been done is not enough to include them really in tourist activities and say they are not being heard enough. All disabled associations mentions that the limitations/difficult environment hamper achievement of tourism. It was noticed also that the private sector does not consider the disabled person as a consumer public and that are not done research to understand the profile and the needs of this segment. Both the private sector as PWD associations, showed little knowledge regarding the legislation and policies that involve tourism to this segment. It was concluded that, in general, the groups tend to pass on part of their responsibility to other groups: the Government claims it can not do everything alone; since entrepreneurs do not seem very interested and place the onus of lack of accessibility to the government.*

Keywords: Accessibility. Tourism. Public policy.

Resumen: *Un de los grandes desafíos de la sociedad brasileña es el enfrentamiento de la cuestión de la igualdad y de la exclusión social. La estimativa es que existen aproximadamente 45 millones de personas con discapacidad en Brasil (IBGE, 2010), muchas de ellas todavía no poden disfrutar de las actividades de ocio y turismo debido a sus limitaciones físicas y la falta de adaptación del entorno. El objetivo del artículo consiste en verificar se las políticas públicas de turismo direccionadas a las personas con discapacidad (PCD) han conseguido atender las demandas por inclusión de este publico. También busca la percepción de estas personas en cuanto al proceso de inclusión. El enfoque de este estudio, por lo tanto, se refiere a las personas que han nacido o han adquirido algún tipo de limitación permanente, no siendo objeto de este estudio de personas que han tenido limitaciones físicas temporales y / o esporádica o que han reducido la movilidad. En cuanto a la metodología. Por lo tanto, se realizó una investigación cualitativa mediante entrevistas semi-estructuradas, direccionadas a 9 directivos del Poder Público, de asociaciones representativas de la industria del turismo y de asociaciones de personas con discapacidad. A partir de las entrevistas con el público, dada la diversidad de acciones y sus características, se propone la clasificación de las acciones de los programas / gobierno. Los resultados indican que el Poder Público ha atentado a la problemática y buscado crear y ejecutar políticas direccionadas a este segmento. No obstante, las personas con discapacidad consideran que lo que se ha hecho no es suficiente para incluirlos, realmente, en las actividades turísticas y dicen que no están siendo escuchadas suficientemente. Todas las asociaciones de discapacitados menciona que las limitaciones/dificultades de entorno obstaculizan el logro del turis-*

mo. Se observó también que el sector privado no considera la persona con discapacidad como un público consumidor e que no se hacen investigaciones para entender su perfil y necesidades. Tanto el sector privado como asociaciones PWD, mostró poco conocimiento sobre la legislación y las políticas que implican el turismo a este segmento. Se concluyó que, en general, los grupos tienden a transmitir parte de su responsabilidad a otros grupos: el Gobierno afirma que no puede hacerlo todo solo; ya que los empresarios no parecen muy interesados y colocar la carga de la falta de accesibilidad al gobierno.

Palabras clave: Accesibilidad. Turismo. Política pública.

1 INTRODUÇÃO

Um dos maiores desafios da sociedade brasileira contemporânea é o enfrentamento da questão da igualdade e da exclusão social em um país democrático, em que se pressupõe a ampla participação dos mais diversos atores sociais. De acordo com os dados do Censo de 2010, o Brasil tem cerca de 45,6 milhões de pessoas com deficiência (PCD) e mobilidade reduzida, que representam 23,91% da população do país (IBGE, 2010). Essas pessoas encontram, em seu cotidiano, diversas barreiras para exercer sua plena cidadania. Barreto (2006) menciona que muitos serviços são prestados de forma precária, partindo-se do pressuposto de que quem precisa viajar tem que se adaptar às dificuldades.

Cumprir destacar que neste trabalho serão estudadas apenas as pessoas com deficiência e não as pessoas que possuem mobilidade reduzida, como idosos, famílias com crianças ou ainda aqueles que possuem algum tipo de limitação que, porventura, possa ser momentânea.

Com esse intuito, entende-se que as limitações físicas, somadas à falta de adaptação do meio (mobilidade urbana, meios de transporte, acesso à educação, etc.) e agravadas por uma visão limitada e uma prática social assistencialista, contribuem para que as pessoas com deficiência venham sendo historicamente objetos da ação e de piedade por parte da sociedade.

Essa condição começa aos poucos a ser modificada através das lutas dos diversos movimentos sociais organizados, principalmente com o advento da *internet* e a disseminação de conhecimento que ela provoca. Nesse contexto a web tem-se destacado como uma ferramenta que permite a democratização da informação, inclusive com a acessibilidade digital, apoiada em tecnologias assistivas, que permitem aos deficientes terem acesso a rede. Entende-se, assim, que a informação tem sido um instrumento poderoso no processo de inclusão social. Uma pessoa bem informada é capaz não só de argumentar e reclamar, mas também de propor alternativas. Todavia, apesar dos significativos avanços recentes, ainda não é suficiente para fazer frente a um senso comum disseminado há décadas.

A questão da inclusão social das pessoas com deficiência é fator fundamental no desenvolvimento do país, uma vez que devem ser garantidos, além dos direitos constitucionais de ir e vir e o acesso à informação e à comunicação, níveis mais elevados de qualidade de vida por meio de atividades de lazer e turismo, todos esses são elementos dos direitos humanos e da cidadania.

O turismo acessível, mais especificamente, surge como potencial motivador da inclusão social, visando à ampliação da participação de todos em tal atividade, com a finalidade de proporcionar às pessoas a oportunidade de acesso a atividades comuns e não em grupos isolados e estigmatizados. Ainda nesse sentido, o setor turístico destaca-se, tendo em vista que viajar é uma

atividade que gera resultados positivos para o psicológico, emocional, físico e o bem estar dessas pessoas.

Nesse contexto, faz-se necessário o estudo das ações que impulsionem o desenvolvimento de políticas públicas de turismo integradas junto aos governos de todos os níveis e com a sociedade civil, de forma a garantir os direitos do segmento de pessoas com deficiência e combater todas as formas de discriminação, possibilitando o acesso aos equipamentos turísticos, buscando meios de inclusão desse segmento no processo de desenvolvimento do país. Todavia, somente as leis e normas de nada adiantam enquanto a sociedade não se sentir também responsável pela inclusão dos diferentes, melhoria da qualidade de vida e sentimento de pertencimento à comunidade.

De acordo com o Ministério do Turismo, as pessoas com deficiência alegam que viajam menos porque, como não encontram produtos adaptados às suas necessidades, preferem evitar constrangimentos e situações que coloquem sua segurança em risco. Ao não viajar, não estimulam os empresários de turismo a adaptarem seus equipamentos e serviços, formando, assim, um ciclo vicioso da não adaptação⁵.

Assim, o objetivo deste artigo consiste em verificar se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência têm conseguido atender as demandas por inclusão desse público. Visa analisar também a percepção desse público quanto ao processo de inclusão social.

Assim, entende-se que é essencial que as empresas busquem conhecer o perfil e entender o comportamento de consumo desse segmento, tendo em vista que o conhecimento do mercado que se busca atender é fator crítico para alcançar e superar as expectativas dos clientes. Da mesma forma, vê-se necessária a aproximação da academia com a temática por meio da discussão de soluções que propiciem o despertar de uma consciência da sociedade como um todo para a questão da inclusão, seja na esfera pública ou privada.

2 POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO E O TURISMO ACESSÍVEL

Tendo em vista que este artigo tem como objetivo discutir as políticas públicas voltadas para a inclusão de deficientes físicos no turismo, será feito inicialmente uma abordagem teórica sobre política pública para posteriormente abordar especificamente o turismo acessível.

Entende-se por políticas públicas um sistema de decisões públicas que visa a ações ou omissões, preventivas ou corretivas, destinadas a manter ou modificar a realidade de um ou vários setores da vida social, por meio da definição de objetivos e estratégias de atuação e da alocação dos recursos necessários para atingir os objetivos estabelecidos (Saravia & Ferrarezi, 2006).

De acordo com Rua (2006), toda política pública é um produto da atividade política, entendida como um conjunto de mecanismos e procedimentos pelos quais o consenso se revela preferencial à coerção na resolução de conflitos de poder e de interesses envolvendo bens públicos. Assim, as políticas públicas consistem no estabelecimento de diretrizes que orientam decisões a

⁵ SOUTO, W. I Congresso Brasileiro de Turismo Acessível. Socorro, 28-30 set. 2011. **Palestra** (informação verbal).

partir das quais se realizam ações, tanto públicas como privadas, em busca de determinados objetivos.

Souza (2006) aborda que as várias definições de políticas públicas, apesar de optar por abordagens diferentes, geralmente assumem uma visão holística do tema, uma perspectiva de que o todo é mais importante do que a soma das partes e que indivíduos, instituições, interações, ideologia e interesses são levados em consideração, mesmo que existam diferenças sobre a importância relativa destes fatores. Após desenhadas e formuladas, as políticas públicas desdobram-se em planos, programas, projetos, bases de dados ou sistema de informação e pesquisas. Quando postas em ação, são implementadas, ficando a partir daí submetidas a sistemas de acompanhamento e avaliação.

Em relação ao turismo, Cruz (2002) diz que as políticas públicas no Brasil foram negligenciadas ao longo do tempo, tanto por parte do Poder Público, que é responsável por criá-las e implementá-las, quanto por parte dos estudiosos e pesquisadores que raramente produzem estudos nessa área. Acrescenta a autora que somente a partir da década de 1990 é que o Poder Público Federal começa a (re)organizar o setor de turismo no país, reestruturando os organismos oficiais e implementando programas de âmbito nacional e macrorregional.

Neste sentido, entende-se que deve existir uma preocupação do governo em estimular e direcionar políticas que permitam a inserção das pessoas com deficiência como sujeitos do seu próprio desenvolvimento e do país. Para isso é necessário que haja políticas públicas norteadoras do processo de planejamento e estímulo ao turismo acessível.

Neste sentido, é interessante a argumentação de Fialho (2009) que defende que o turismo é um bem social e que deve estar ao alcance de todos os cidadãos, entre os quais as pessoas portadoras de deficiência. García-Caro, Waal e Buhalis (2012) consideram que acessibilidade e turismo são dois conceitos relacionados e que o turismo acessível é uma importante oportunidade de negócios.

Corroborando, Duarte (2005) considera que a atividade turística, inclusive devido a sua característica de pluralidade, de diversidade de povos, raças, credos, etc. deve ser receptiva a qualquer indivíduo, inclusive para aqueles que possuem alguma limitação física. Desta forma, os princípios do turismo acessível devem visar um turismo para todos aqueles que desejam usufruir tais serviços.

De acordo com o MTur (2006), a acessibilidade é a condição básica para que uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida possa utilizar com segurança e autonomia, seja ela assistida ou não, de espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, edificações, transportes e meios de comunicação.

Para Martínez e Alba (2014), há vários obstáculos que enfrentam os turistas deficientes, que vão desde o acesso à cidade como às instalações hoteleiras. Desta forma, as pessoas deficientes, que constituem 10% da população mundial, veem dificuldade na sua capacidade de viajar por uma série de obstáculos que impedem a sua plena integração (Martínez & Alba, 2014).

O estudo realizado na Espanha por Martínez e Alba (2014) aponta que tanto as instalações físicas dos hotéis apresentam problemas, seja desde o acesso ao hotel com rampas e escadas com inclinações inadequadas, quanto ao interior das habitações com inadequados padrões de acessibilidade. Além disso, o estudo revela um despreparo na capacitação dos funcionários em atender essas pessoas, em manusear um equipamento ou simplesmente em atendê-los na recepção. Corroborando, um estudo feito no setor hoteleiro em Brasília (Brasil) revela que a grande parte dos hotéis pesquisados (20 dos 29 entrevistados) adaptou suas instalações em virtude das exigências da lei, o que reforça o indicativo que tal público parece não

ser visualizado como um segmento de mercado. Entretanto, a maioria (21 estabelecimentos) considera que há uma demanda frequente ou muito frequente, o que demonstra que o estabelecimento, ao adaptar suas instalações, pode receber um aumento na procura desse público (Duarte & Borda, 2013).

Cumprir destacar que este segmento de clientes revela preferência pelas viagens em baixa temporada e proporciona razoável efeito multiplicador, pois um turista com deficiência raramente viaja sozinho (Trindade, 2004; Hoyo & Valiente, 2010). Entende-se que esse dado é relevante, pois isso significa que o volume de negócio referente a esse público se duplica, de fato, em relação aos outros segmentos de demanda (Hoyo & Valiente, 2010). Os autores consideram a necessidade de sensibilizar os empresários em relação a este novo usuário, até porque todos nós, em algum momento do nosso ciclo de vida, faremos parte desse público que demanda por um turismo acessível.

Assim, García-Caro, Waal e Buhalis (2012), consideram que é necessário adaptar facilidades e serviços às novas necessidades que estão surgindo na sociedade e conquistar esse mercado formado pelas pessoas com deficiência. Os autores consideram que o novo padrão de turismo é movido por aspectos fundamentais como qualidade, sustentabilidade, imagem, inovação e acessibilidade.

Nesse novo contexto, entende-se que faz-se necessário o estudo das ações que impulsionem o desenvolvimento de políticas públicas de turismo integradas - governo e sociedade civil - de forma a garantir os direitos das pessoas com deficiência e combater todas as formas de discriminação, possibilitando o acesso aos equipamentos turísticos, buscando meios de inclusão desse segmento no processo de desenvolvimento do país. Todavia, somente as leis e normas de nada adiantam enquanto a sociedade não se sentir também responsável pela inclusão dos diferentes, melhoria da qualidade de vida e sentimento de pertencimento à comunidade. A seguir será apresentada a metodologia empregada nesse trabalho.

3 METODOLOGIA

Com o objetivo de verificar nesse trabalho se as políticas públicas de turismo voltadas para as PCD têm conseguido atender as demandas por inclusão desse segmento social, foi realizada uma pesquisa do tipo exploratória/descritiva. De acordo com Vergara (2009), uma pesquisa é classificada como exploratória quando é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado e é considerada descritiva quando expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. No que tange à forma de abordagem, o presente trabalho classifica-se como uma pesquisa qualitativa.

Quanto ao método científico adotado nesse artigo, optou-se pelo dedutivo na medida em que o mesmo utiliza-se da dedução para a obtenção da conclusão referente a determinada premissa. Nesse método, dada a uma generalização, são inferidas particularidades que são interpretadas conforme o confronto das particularidades encontradas com uma lei geral (GIL, 1989).

No que se refere às técnicas empregadas, a pesquisa foi realizada em duas etapas. No primeiro momento, foram feitas consultas bibliográficas, buscando apoio em material publicado em livros, artigos, reportagens, dissertações, internet e demais publicações a respeito do tema estudado, que deram fundamento à parte teórica e metodológica do estudo e possibilitaram a reunião de insumos para posterior análise da segunda etapa da pesquisa. Além disso, foram levantadas as diretrizes e programas de governo relativos à inclusão de pessoa com deficiência no turismo, assim como leis, normas, portarias e decretos relativos ao tema em estudo, a fim de que sejam identificadas e analisadas as políticas públicas que tenham relação com o objetivo da pesquisa. No segundo momento, houve pesquisa de campo com a realização de nove entrevistas semiestruturadas individuais feitas com gestores públicos, gestores de associações repre-

sentativas das pessoas com deficiência e gestores de associações representantes do *trade* turístico da iniciativa privada. O Quadro 1 a seguir exibe um resumo dos participantes do estudo e a forma de entrevista utilizada.

Quadro 1 - Participantes do Estudo

Órgão/Entidade	Cargo do Entrevistado	Forma de Entrevista
Ministério do Turismo- MTur	Coordenador-Geral de Segmentação	Pessoal
Secretaria de Direitos Humanos- Secr. De Direitos Humanos - SDH	Coordenador-Geral de Acessibilidade	Pessoal
Secretaria de Turismo do Distrito Federal- SETUR-DF	Subsecretária de Políticas de Turismo	Correio Eletrônico
Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência- AVAPE	Coordenadora de Acessibilidade	Correio Eletrônico/ Telefone
Federação Nacional das Associações Pestalozzi- FENASP	Presidenta	Correio Eletrônico
Associação dos Portadores de Deficiência do Distrito Federal- APDDF	Presidenta	Pessoal
Associação Brasileira de Agências de Viagem do Distrito Federal- ABAV-DF	Diretor	Pessoal
Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Distrito Federal- ABIH-DF	Vice-Presidente	Pessoal
Associação Brasileira de Bares e Restaurantes- ABRASEL	Presidente Nacional	Telefone

Para a realização da entrevista, optou-se pelo emprego de questionários semiestruturados, elaborados pelos pesquisadores especificamente para este estudo, buscando verificar se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência têm conseguido atender às demandas por inclusão desse segmento social.

Foram elaborados três modelos de entrevistas diferentes, uma para cada segmento entrevistado, tendo em vista suas particularidades. Algumas perguntas foram formuladas com o objetivo de captar a visão dos três setores para uma mesma questão, outras perguntas, no entanto, foram direcionadas especificamente àquele setor entrevistado, observando-se as particularidades de cada um. Cumpre salientar que as questões se complementam com a finalidade de atingir os objetivos do estudo.

As nove entrevistas individuais foram realizadas no período de novembro de 2013 a janeiro de 2014, de acordo com a disponibilidade dos entrevistados. Conforme orienta Vergara (2009), as entrevistas foram gravadas com o consentimento dos entrevistados e posteriormente transcritas em editor eletrônico de texto e analisadas.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Entrevistas com as Organizações Públicas

Com o objetivo de identificar e classificar as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência, foram realizadas entrevistas com três gestores públicos que trabalham com o tema em suas atividades cotidianas e são responsáveis pela construção e implementação das políticas em nível nacional e local, quais sejam: Coordenador-Geral de Segmentação do Ministério do Turismo (MTur); Coordenador-Geral de Acessibilidade da Secretaria de Direitos Humanos (SDH) e a Subsecretária de Políticas de Turismo da Secretaria de Turismo do Distrito Federal (SETUR-DF).

Infere-se a partir das respostas que os entrevistados do Poder Público têm a percepção consensual e clara de que o atendimento à PCD no turismo brasileiro ainda é precário, mas que o governo tem atentado para essa problemática nos últimos anos e começa a tomar algumas providências em relação ao tema. Além disso, o governo percebe que ainda há barreiras, como o preconceito social, a discrepância entre as diversas regiões do país e o pouco interesse da iniciativa privada em trabalhar a acessibilidade nos equipamentos turísticos. Ademais, observa-se que o próprio Poder Público tem dificuldade em saber de quem é a competência para fiscalizar o cumprimento dos diversos tipos de ações, o que denota a falta de uma melhor articulação entre as esferas de governo.

Quando questionados sobre a existência de políticas públicas ou propostas de estudos específicos sobre a inclusão social de pessoas com deficiência nas atividades de turismo e lazer, todos os entrevistados responderam que possuíam tais políticas. Percebeu-se a partir do exposto que o governo, tanto em nível federal quanto em nível local, tem realizado ações de diversos tipos no sentido de inserir as PCD no mercado turístico. Tendo em vista a diversidade das ações e suas características, foi proposta a classificação dos programas/ações de governo conforme o Quadro 2.

Observa-se que a maior parte das ações governamentais está voltada para a orientação e divulgação do tema acessibilidade, o que pode denotar os esforços do governo na tentativa de vencer a barreira dos preconceitos da sociedade e melhor instruir os equipamentos turísticos em como receber a PCD.

Outros dois pontos que têm sido focados pelo governo em suas políticas são o diagnóstico da atual situação do setor, por meio de estudos e pesquisas, e a adequação da infraestrutura e sinalização dos equipamentos turísticos.

Em relação ao acompanhamento e à avaliação das políticas de turismo para PCD, não foi encontrada nenhuma ação específica com o intuito de verificar se as ações estão sendo efetivamente realizadas. Esse é um ponto importante para o aperfeiçoamento das ações de uma política pública, pois como aborda Souza (2006), quando postas em ação, as políticas são implementadas, ficando a partir daí submetidas a sistemas de acompanhamento e avaliação. Portanto, observa-se a importância de que o Poder Público faça o acompanhamento, monitoramento e a avaliação de forma correta para que seja possível verificar se as políticas têm atingido os objetivos a que se propõem.

A entrevista procurou identificar também em que se baseou a criação das políticas públicas do governo sobre o tema e se as PCD foram ouvidas nesse processo de construção.

Quadro 2 - Classificação das Políticas Públicas para PCD

Classificação	Descrição	Programas/Ações mencionados (Órgão)
Orientação/ Divulgação/ Promoção	Tendo como objetivo a disseminação de informações sobre o tema	- Manual de Orientações (MTur); - Cartilhas Turismo Acessível (MTur); - Participação em Seminários, Congressos e Conferências (MTur); - Programa Turismo Acessível (MTur); - Estudo da demanda com grupos focais de turistas com deficiência (SDH).
Diagnóstico	Realização de estudos e pesquisas com o objetivo de averiguar determinada situação	- Projeto Novos Rumos (MTur); - Programa Turismo Acessível (MTur); - Estudo da demanda com grupos focais de turistas com deficiência (SDH).
Infraestrutura e Sinalização	Realizar a adaptação e promover a acessibilidade dos ambientes	- Programa Turismo Acessível (MTur); - Projeto Acessibilidade (GDF); - Projeto de Sinalização Turística (GDF).
Capacitação/ Qualificação	Instruir e educar os grupos de interesse	- Curso à distância de capacitação para 3 mil gestores públicos e privados (MTur); - Programa Turismo Acessível (MTur).
Incentivo Fiscal	Concessão de incentivos ao setor privado, como desoneração de tributos e concessão de linhas de crédito	- Programa Turismo Acessível (MTur).
Monitoramento e Avaliação	Averiguar se as ações estão sendo efetivamente realizadas	-

Pode-se observar a partir das respostas que o MTur procura desenvolver sua política levando em consideração a legislação e normas já existentes e o conhecimento empírico que vai sendo construído ao longo da atuação. Já a SDH baseia a realização de suas ações através da experiência que adquire nos trabalhos que tem feito em parceria com o MTur, que é, de fato, o órgão que trabalha com o tema de forma finalística.

A partir das informações oferecidas pelo MTur e pela SDH, infere-se que a amostra de PCD ouvidas no processo de formulação das políticas foi muito pequena, não teve abrangência nacional e até hoje não foi realizada nenhuma pesquisa específica com o público alvo para ouvir sua opinião, o que pode ser uma das causas para a insuficiência da compreensão, de fato, das necessidades desse tipo de turista.

Em relação aos incentivos que as políticas públicas proporcionam para que as PCD procurem fazer turismo, percebe-se um maior alinhamento entre as respostas do MTur e da SDH, uma vez que ambos relatam que oferecem incentivos por meio de ações de divulgação/comunicação dos destinos acessíveis às PCD. Ainda como incentivo, a SDH está preocupada em criar também uma percepção no público-alvo de que o governo tem feito seu papel na tentativa de eliminar as barreiras existentes com o objetivo de transmitir segurança ao turista com deficiência. Infere-se, a partir das respostas da representante da SETUR-DF, que o incentivo se dá por meio de um conjunto de ações difusas, entretanto a entrevistada não se aprofundou em sua resposta, o que dificulta uma análise detalhada desse ponto.

No que tange aos incentivos que as políticas públicas dão para que os equipamentos turísticos se adaptem às necessidades das PCD, percebe-se que não há alinhamento dos três entrevistados do Poder Público em relação aos tipos de incentivos que dão à iniciativa privada para oferecer uma estrutura adaptada à PCD. Observa-se que o MTur foca seus esforços para a conscientização do empresariado de que adaptar o empreendimento traz benefícios e é uma vantagem competitiva para o negócio. Além disso, corroborando com as ideias de Nogueira e Thesin (2006), o Ministério tenta acabar com a desconfiança de que a adequação gerará um custo elevado ao empreendimento.

A SDH, por sua vez, aborda que as ações de incentivo ainda estão em fase de desenvolvimento, mas que a ideia é haver incentivos financeiros por meio da captação de financiamentos para empreendimentos que se comprometam a ir além do que determina a lei.

4.2 Entrevistas com as Associações do Trade Turístico Privado

Com o intuito de verificar a percepção do trade turístico em relação à implementação das políticas públicas de turismo para PCD, foram feitas entrevistas com representantes de associações de empresas atuantes no setor de agências de turismo, hotelaria e alimentação. Para tanto, foram entrevistados um dos Diretores da Associação Brasileira de Agências de Viagens do Distrito Federal (ABAV-DF); o Vice-Presidente da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Distrito Federal (ABIH-DF); e o Presidente Nacional da Associação Brasileira de Bares e Restaurante (ABRASEL).

Quando questionados sobre como é o atendimento às PCD no turismo no Brasil atualmente, os três entrevistados afirmaram que esse atendimento praticamente não existe, na prática as coisas não funcionam da maneira como deveriam e que a própria legislação e o tema são novidades para o setor. Além disso, destacam o preconceito arraigado em nossa sociedade, o que dificulta ainda mais a inserção das PCD. Outro ponto destacado pelos três é que antes de o atendimento às PCD ser bom no turismo, ele precisa ser bom em todas as demais áreas e situações do cotidiano.

Infere-se, a partir das respostas, que o setor de turismo é apenas um dos componentes que deve ser alvo das políticas governamentais, ele deve estar conectado com outros setores da sociedade, nos quais as PCD ainda não estão plenamente inseridas. Observa-se a necessidade de permitir que tais pessoas tenham pleno acesso no que tange à mobilidade urbana e ao transporte, por exemplo, para, a partir daí, terem acesso aos equipamentos turísticos propriamente ditos. É necessária uma visão sistêmica para que os objetivos de inserção sejam efetivamente alcançados.

Ao serem questionados se as PCD constituem um segmento trabalhado/considerado nas atividades do ramo, a ABRASEL e a ABIH-DF responderam que sim, por serem uma parcela considerável da população e um segmento bastante amplo. Todavia, afirmaram que a sensibilização para se trabalhar esse segmento é feita mais do ponto de vista social do que de mercado. Já o representante da ABAV-DF afirmou não conhecer nenhuma agência de viagens que trabalhe com o referido grupo de pessoas e, corroborando com os demais, afirma que as PCD não são vistas como uma parcela que tem capacidade de consumo.

Quando perguntados se, no setor em que atuam, há pesquisas a respeito das PCD como público consumidor, os três entrevistados responderam não ter conhecimento de nenhuma pesquisa desse tipo. Infere-se, ainda, que, apesar de terem respondido que consideram esse segmento de turistas nas suas atividades, os representantes da iniciativa privada não se interessam em fazer nenhum tipo de pesquisa, o que pode fortalecer ainda mais o argumento de que as PCD não são vistas como um público consumidor. Observa-se aqui, de certa forma, o erro comum cometido pelas empresas e abordado por Kotler (1998), que é o fato de muitas vezes perseguirem segmentos já bastante explorados e negligenciarem segmentos potencialmente lucrativos.

No que tange à existência de políticas, práticas, condutas, produtos ou serviços voltados para o atendimento das necessidades das PCD, os entrevistados disseram que o pouco que existe está associado ao cumprimento das leis, tendo em vista o caráter repressivo que elas exercem quando descumpridas. Resposta semelhante foi dada quando questionados de que forma as políticas públicas de turismo para PCD influenciam a atuação do setor em que atuam.

Pode-se observar que a legislação tem importante impacto na atuação dos participantes do estudo pertencentes ao setor privado. De maneira geral, os empresários são influenciados a adaptar seus estabelecimentos na medida em que são coagidos por um instrumento legal, pois, caso contrário, serão punidos.

Outro tópico que o estudo buscou investigar foi como as associações entrevistadas tomam conhecimento das políticas públicas de turismo para PCD e se existe ampla divulgação. Esse ponto foi um dos mais criticados pelos empresários, que disseram não tomar conhecimento das políticas por parte do governo e que não existe um canal de comunicação direto entre o Poder Público e a iniciativa privada para divulgar as ações que estão sendo realizadas.

Em relação à legislação que envolve o turismo para a PCD, os empresários foram questionados sobre quais normas conheciam e que citassem as mesmas. Pode-se observar que os empresários algumas vezes até têm acesso ao que é produzido em termos de políticas públicas, mas não sabem muito bem como conduzir e utilizá-las no seu ramo de atividade. Seria interessante a realização de workshops e cursos de capacitação do empresariado, além de cartilhas informativas contendo tópicos básicos e com linguagem acessível a todos.

Ao serem indagados quanto à exequibilidade das leis existentes, os entrevistados responderam de maneiras distintas. A ABAV-DF afirma que as leis não são exequíveis; para a ABIH-DF as leis são em boa parte exequíveis, todavia cita novamente que deveria haver uma aproximação maior entre o Poder Público e a iniciativa privada para que o trabalho fosse mais preventivo e construtivo e menos repressivo. Da mesma forma, a ABIH-DF mencionou que os empresários reclamam da distância que existe entre o Poder Público e o empresariado no momento da criação das políticas e legislação propriamente dita.

Entende-se que deveria haver maior aproximação entre esses segmentos nessa tarefa, pois, como aborda Lima (2006), todas as esferas governamentais e não-governamentais, devem promover os ajustes

nas políticas públicas para permitir, às pessoas com deficiência, o acesso e o uso dos serviços disponíveis na comunidade em igualdade de condições.

4.3 Entrevistas com as Associações de Pessoas com Deficiência

As associações escolhidas para essa pesquisa foram a Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência (AVAPE) e a Federação Nacional das Associações Pestalozzi (FENASP), que têm atuação em vários estados do território nacional e a Associação de Portadores de Deficiência do Distrito Federal (APDDF), com atuação restrita ao Distrito Federal.

Assim como os demais setores entrevistados, inicialmente as associações foram questionadas sobre como é o atendimento às necessidades das PCD no turismo no Brasil atualmente. Todas responderam que esse atendimento ainda é muito precário e que, apesar de ter melhorado ultimamente, ainda há muito por se fazer.

Percebe-se, a partir das respostas, que os representantes das PCD consideram que o atendimento a esse grupo no turismo ainda está muito defasado, apesar de perceberem uma certa melhora ultimamente. Também foi registrado o desequilíbrio em termos de acessibilidade entre alguns destinos no Brasil, pois, como mencionado, há lugares de referência em acessibilidade e lugares inacessíveis. Isso pode ter relação com o fato de existirem, em alguns estados, iniciativas locais que geram resultados satisfatórios e, de outro lado, inércia de outros governos locais em relação ao tema.

Com o objetivo de verificar se as associações têm conhecimento a respeito da legislação e das ações para a PCD no turismo, foi questionado se conheciam as leis ou normas referentes ao tema e pedido que citassem algumas delas.

As três associações responderam que sabem que a legislação sobre esse tema existe, todavia tanto a FENASP quanto a APDDF quando questionadas quais, não souberam relatar nenhuma. Observa-se que as associações têm conhecimento de que existem leis e ações sobre o tema, todavia, aparentemente, não apresentam conhecimento aprofundado das legislações de modo que possam transmitir as informações a seus associados.

Ao serem perguntados se consideram que as leis existentes são exequíveis, os entrevistados divergem nas suas respostas.

Observa-se que as associações que atuam em nível federal (AVAPE e FENASP) têm uma percepção positiva em relação ao cumprimento das leis. Já a associação que atua somente em nível local considera que não há cumprimento das leis, o que pode denotar uma deficiência na fiscalização da aplicação da lei na região em que essa associação atua.

No que tange ao questionamento sobre se há ações adequadas por parte do governo e da iniciativa privada para a inclusão social das PCD no turismo, a resposta foi semelhante à anterior, em que as associações com atuação federal consideram que sim e a de atuação local considera que não.

As associações também foram questionadas sobre quais incentivos as políticas públicas dão para que as PCD procurem fazer turismo no Brasil.

De uma forma geral, as três associações entrevistadas relatam não haver incentivos ou que eles sejam insuficientes, tanto por parte do governo quanto da iniciativa privada, para que as PCD possam usufruir da atividade turística. Apesar de ter sido citado um exemplo de programa de incentivo por uma das entrevistadas, observa-se que é um programa bastante restrito, tendo em vista que só tem acesso a esse

benefício a PCD comprovadamente carente, ou seja, com renda familiar *per capita* igual ou inferior a um salário mínimo, representando uma parcela com potencial de consumo limitado.

Foi realizada também uma indagação a respeito de como as pessoas reagem diante de suas limitações, se deixam de fazer turismo ou não. Todas as associações entrevistadas mencionaram que as limitações/dificuldades do meio dificultam a realização do turismo.

Através das respostas, percebe-se que as associações abordam a necessidade de que o Poder Público e a iniciativa privada divulguem as ações que estão sendo feitas de modo a empreender ações de estímulo para que as PCD realizem atividades turísticas sem receio de enfrentar barreiras e dificuldades, pois, muitas vezes, é apenas a falta de informação e sensação de insegurança que as inibe.

Por fim, questionou-se se as PCD foram ouvidas no processo de formulação das políticas públicas de turismo. Percebe-se certa divergência nas respostas, pois há associações que alegam nunca ter sido ouvidas/ou muito pouco ouvidas no processo de construção de políticas públicas de turismo (APDDF e FE-NASP) e há associação que afirma ser ouvida através da sua participação no CONADE (AVAPE), que é o conselho responsável por repassar as solicitações/informações ao Governo Federal. Todavia, nota-se que um ponto em que todas elas concordam é que a opinião da PCD é de fundamental importância para a construção de uma política pública eficaz e eficiente.

4.4 Comparação das Percepções das Organizações Entrevistadas

Com o intuito de confrontar as opiniões dos três setores entrevistados em relação aos tópicos comuns abordados nessa pesquisa, será feita nessa sessão uma análise intergrupos.

Com relação ao atendimento das PCD no Brasil atualmente, todos os entrevistados consideram que é bastante precário. O Poder Público e as associações das PCD observam, todavia, que, de maneira geral, há um interesse do atual governo em reverter esse quadro. Outro ponto que ambos levantam é a desigualdade entre as diversas regiões do país, o que pode demonstrar um descompasso entre as iniciativas dos governos locais.

Percebe-se que, de uma maneira geral, os grupos tendem a repassar parte de sua responsabilidade aos outros grupos. Nesse sentido, o Poder Público diz que não pode fazer tudo sozinho, alegando que a iniciativa privada precisa colaborar para que as ações se concretizem. Todavia, os empresários não parecem muito interessados e jogam a responsabilidade da falta de acessibilidade para o governo ao dizer que antes de o atendimento à PCD ser bom no turismo, ele precisa ser satisfatório nas demais áreas e situações do cotidiano.

Observa-se aqui que, aparentemente, o setor público e o privado não estão atuando em consonância, o que dificulta o sucesso das iniciativas. Como aborda Gomes (2007), quando os setores público e privado trabalham em conjunto, os benefícios resultantes são ainda mais extensos.

Outro ponto importante que foi observado é que a legislação e as políticas têm relevante impacto na atuação do setor privado, tendo em vista que os empresários são influenciados a adaptar seus estabelecimentos na medida em que são coagidos por um instrumento legal, pois, caso contrário, serão punidos. Observa-se que o incentivo negativo é o instrumento que motiva os empresários a fazer o que a lei ordena e pelo que se observa dos dados coletados, suas ações não vão além disso, pois não têm a percepção do segmento de PCD como público consumidor. Esse tipo de comportamento é prejudicial à sociedade como um todo, pois, como aborda Rua (2006), o consenso se revela preferencial à coerção na resolução de conflitos de poder e de interesses.

Tanto a iniciativa privada quanto as associações de PCD, de maneira geral, demonstraram pouco conhecimento em relação à legislação e às políticas que envolvem o turismo para esse segmento. Os representantes desses dois setores entrevistados enfatizaram que o problema do Brasil não é a falta de legislação. Para a iniciativa privada o problema está na falta de comunicação e sensibilização. Já para as associações, a deficiência está na falta de uma fiscalização adequada que garanta o cumprimento do que dispõem as leis.

Em relação a se as opiniões das PCD foram levadas em consideração no processo de construção das políticas, o governo federal, através do MTur e da SDH, respondeu que as PCD foram ouvidas através das reuniões do CONADE. O governo local, através da SETUR-DF alegou que ouviu as PCD consultando o CONDETUR, todavia não foi localizada na lista de membros do referido conselho nenhuma associação representante de PCD. Tais dados podem explicar as respostas dadas pelas associações das PCD, já que as associações de âmbito nacional e membros do CONADE disseram ser, em alguma medida, ouvidas nesse processo e, de maneira diversa, a associação de âmbito local argumentou dizendo nunca terem sido consultados para a criação das políticas.

Segundo os preceitos da inclusão social, é necessário que as próprias pessoas com deficiência digam o que querem e o que precisa ser modificado, e não o que outras pessoas pensam ser melhor para elas. Ouvir e compreender o que esse público quer e está preparado para aceitar são os primeiros passos para que o turismo possa contribuir com a inclusão social (Mendes, 2008).

Com relação aos incentivos que as políticas públicas proporcionam para que as PCD procurem fazer turismo, observou-se que o governo considera que oferece incentivos por meio de ações de divulgação/comunicação dos destinos acessíveis às PCD e ao criar uma percepção no público-alvo de que o governo tem feito seu papel na tentativa de eliminar as barreiras existentes com o objetivo de transmitir segurança ao turista com deficiência. No entanto, as associações das PCD demonstraram, em suas respostas, não perceberem tais ações como incentivos, já que relataram não haver nenhum tipo de incentivo a não ser o programa Passe Livre do Ministério dos Transportes.

No mesmo sentido, o Poder Público e a iniciativa privada foram questionados sobre quais incentivos as políticas públicas dão para que os equipamentos turísticos se adaptem às necessidades das PCD. Observa-se que o MTur considera que incentiva ao procurar conscientizar o empresariado de que adaptar o empreendimento traz benefícios e é uma vantagem competitiva para o negócio e tenta acabar com a desconfiança de que a adequação gerará um custo elevado ao empreendimento. A SDH, por sua vez, aborda que as ações de incentivo ainda estão em fase de desenvolvimento, mas que a ideia é haver incentivos financeiros por meio da captação de financiamentos para empreendimentos que se comprometam a ir além do que determina a lei. Para a SETUR-DF o incentivo restringe-se à aplicação da lei, não se enquadrando perfeitamente como um incentivo. Analisando as respostas dos representantes da iniciativa privada, observa-se que eles não consideram nenhuma dessas medidas relatadas acima como um incentivo efetivo para o setor.

4 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O objetivo central dessa pesquisa foi verificar se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência têm conseguido atender as demandas por inclusão desse segmento social.

Com tal intuito, o primeiro objetivo consistiu em identificar e classificar as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência. Por meio da análise das entrevistas do Poder Público, foi pos-

sível identificar as políticas públicas existentes em nível federal, através do MTur e da SDH, e em nível local, através da SETUR-DF, e também foi proposta uma classificação de tais políticas, referindo-se a esta uma das contribuições desse artigo. Os resultados obtidos demonstraram que há um esforço do governo, principalmente em nível federal, de inserir a PCD nas atividades turísticas, disseminando informação e sensibilizando os empresários e a sociedade em geral para a importância do tema.

O segundo objetivo deste trabalho se propôs a verificar a percepção do trade turístico privado em relação à implementação de tais políticas públicas. Com base nos resultados encontrados, por meio das respostas às entrevistas, ficou evidenciada a baixa percepção dos empresários do setor em relação aos incentivos que as políticas públicas oferecem para que os empreendimentos se adaptem às necessidades das PCD. Foi observado também que a iniciativa privada ainda não visualiza o público de PCD como potencial consumidor de serviços turísticos e percebe-se pouco esforço na criação de mecanismos de pesquisa para conhecer melhor esse público, tais fatos levam a crer que haja possibilidade de demora na adequação da oferta turística para atender a esse público. Outro ponto a destacar é que os empresários demonstraram agir apenas mediante incentivos negativos, como aplicação de multas e sanções e cumprem estritamente o que a lei ordena em termos de acessibilidade e adaptações.

O terceiro objetivo dessa pesquisa era verificar a percepção que as pessoas com deficiência têm em relação ao turismo acessível. Cumpre destacar que se observou ao longo da pesquisa que as associações entrevistadas apresentaram pontos de vista diferentes em relação a alguns tópicos, o que pode ser atribuído ao nível de abrangência de atuação da associação entrevistada, além do grau de contato entre a associação e a esfera pública, responsável pela elaboração das políticas. Todavia, de uma maneira geral, pode-se observar que as associações percebem que o Poder Público começou a tomar algumas providências em relação ao tema, no entanto, o que está sendo feito ainda não é suficiente para a efetiva inclusão social das PCD no turismo. A partir dos resultados, percebeu-se que as PCD não estão sendo ouvidas como deveriam no processo de formulação dessas políticas, o que ficou constatado ao se observar que até hoje não foi realizada nenhuma pesquisa específica com o público alvo para ouvir sua opinião, o único modo de consulta à PCD apresentado foi através das associações membros do CONADE, o que tem se mostrado insuficiente para a compreensão, de fato, das necessidades desse tipo de turista.

As principais contribuições dessa pesquisa consistiram em analisar e propor uma classificação a um conjunto de políticas públicas de turismo para PCD, analisar as ações dessas políticas realizadas pelo governo federal e local, assim como observar a percepção dos três setores envolvidos no tema em relação ao turismo acessível.

É possível apontar como limitação da pesquisa o fato de algumas entrevistas terem sido realizadas através de email e contato telefônico, tendo em vista a distância física entre os entrevistados e os pesquisadores e a falta de recursos para uma possível viagem. A escassez de produção de literatura nacional acerca do tema também é apontada como uma limitação. Nesse sentido, destaca-se a contribuição do presente estudo para a produção científica nacional, visto que fornece uma abordagem até então pouco investigada na literatura acadêmica, principalmente no contexto da Administração Pública. Da mesma forma, entende-se que este levantamento inicial de

caráter exploratório, possa desmembrar outros estudos que visem o aprofundamento das questões aqui apresentadas tanto na âmbito nacional quanto estudos que visem discutir o impacto das políticas públicas e o processo de inclusão também em outros países.

Para obter uma maior abrangência das análises, recomenda-se aos pesquisadores interessados no tema, investigar de forma mais detalhada a opinião das PCD em relação às políticas públicas de turismo existentes, entrevistando não apenas as associações, mas também uma amostra significativa de pessoas com diversos tipos de deficiência. Sugere-se ainda um estudo que entreviste mais de um representante de cada órgão público para que se evitem impressões individuais e se alcance mais profundamente a visão da organização.

Ainda como sugestão para trabalhos futuros, podem ser feitos estudos mais aprofundados em cada ramo do setor privado entrevistado nessa pesquisa com a finalidade de investigar o motivo do pouco investimento em um segmento tão considerável da sociedade, que são as pessoas com deficiência.

Com base nestas considerações, conclui-se que o Brasil ainda não pode ser considerado como um país turisticamente acessível e os casos de referência de que se tem notícia, por si só, não justificam essa menção. É preciso que os principais destinos turísticos do país possam garantir espaços acessíveis, atendendo a uma questão de equidade e de livre acesso a todos sem restrições e preconceitos.

REFERÊNCIAS

Barreto, R. (2006). A Política De Mobilidade Urbana e a Acessibilidade das Pessoas com Deficiências. *Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE)*, 1, Brasília. Acessibilidade: você também tem compromisso. Subsídios para o conferencista. 358 p.

Cruz, R. C. (2002). Políticas Públicas de Turismo no Brasil: Significado, importância, interfaces com outras políticas setoriais. In: *Políticas Públicas e o Lugar do Turismo*. SOUZA, M. J. Brasília: Universidade de Brasília.

Duarte, D. C. (2005). *Metodologia para desenvolvimento de portais de relacionamento de suporte a comunidades de prática: uma aplicação para a área de turismo e para pessoas com necessidades especiais*. Tese de Doutorado, Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

Duarte, D. C. & Borda, G. Z. (2013). Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. 7(3), 365-383.

Fialho, M. (2009) Rotas sem Barreiras. *Revista Turismo & Desenvolvimento. Journal of Tourism and Development*. N. 11, 109-112.

García-Caro, S. N., Wall, A. de & Buhalis, D. (2012). Special Needs Customer Care Training for Tourism. *Best Practice in Accessible Tourism: inclusion, disability, ageing population and tourism*. Channel View Publications.

Gil, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

Gomes, A. (2007). Políticas Públicas e Desenvolvimento: Análise da Articulação entre o Setor Público e o Setor Privado no Desenvolvimento do Turismo. *Revista Científica Eletrônica de Administração*. Ano VII, n.

12, Jun. 2007. Disponível em :< <http://www.revista.inf.br/adm12/pages/artigos/adm-edic12-ano-vii-art07.pdf>> Acesso em 02 de nov. de 2013.

Hojo, M. M. & Valiente, G. C. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación em Cataluña y España. *Cadernos de Turismo*. No. 25, p. 25-44.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). *Censo demográfico*, 2010. Disponível em : < <http://censo2010.ibge.gov.br/>> Acesso em 02 de nov. de 2013.

Kotler, P. (1998). *Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. São Paulo: Atlas.

Lima, N. M. (2006). A Legislação e a Política Pública de Inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência. *Conferência Nacional dos Direitos da pessoa com Deficiência (CONADE)*, 1, Brasília. Subsídios para o conferencista. 358 p.

Martínez, R. S. & Alba, J. Y. E. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 12 (1), 209-218.

Mendes, B. C. (2008). *Turismo e Inclusão Social para cadeirantes*. Dissertação de Mestrado. Universidade Anhembí Morumbi, São Paulo.

Ministério do Turismo (MTUR) (2006). *Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações*, Brasília: Ministério do Turismo.

Nogueira, J. E. T. & Thesin, M. A. (2006). Necessidade da Pesquisa para o Desenvolvimento do Desenho Universal. *Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE)*, 1, Brasília. Subsídios para o conferencista. 358 p.

Rua, M. G. Turismo e Políticas Públicas de Inclusão (2006). *Turismo Social: diálogos do turismo: uma viagem de inclusão*. Brasil. Ministério do Turismo. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Administração Municipal (IBAM), 360 p.

Saraiva, E. & Ferrarezi, E. (Org.). (2006). *Políticas Públicas*. Brasília: ENAP, v. 2. 289 p.

Souza, C. (2006). Políticas Públicas: uma revisão da literatura. *Sociologias*. Porto Alegre, 8 (16), p. 20-45.

Trindade, M. N. (2004). A pessoa portadora de deficiência como turista. In: *Revista Turismo & Desenvolvimento*. 1 (1), p. 73-80.

Vergara, S. C. (2009). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 9. ed. São Paulo: Atlas.

Artigo recebido em: 18/02/2015.

Artigo aprovado em: 25/11/2015.