

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS  
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ARQUITETURA E URBANISMO  
NÍVEL MESTRADO**

**ÉRIKA LIMA DE JESUS**

**DIRETRIZES DE ACESSIBILIDADE UNIVERSAL ÀS ÁREAS DE TURISMO  
ECOLÓGICO:  
Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses - Santo Amaro/MA**

**São Leopoldo**

**2024**

ÉRIKA LIMA DE JESUS

**DIRETRIZES DE ACESSIBILIDADE UNIVERSAL ÀS ÁREAS DE TURISMO  
ECOLÓGICO:**

**Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses - Santo Amaro/MA**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Arquitetura e Urbanismo, pelo programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Orientador: Prof. Dr. André de Souza Silva

São Leopoldo

2024

J58d

Jesus, Érika Lima de.

Diretrizes de acessibilidade universal às áreas de turismo ecológico: Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses - Santo Amaro/MA / por Érika Lima de Jesus. -- São Leopoldo, 2024.

126 f. : il. color. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, São Leopoldo, RS, 2024.

Orientação: Prof. Dr. André Souza Silva, Escola Politécnica.

1.Arquitetura – Projeto de acessibilidade. 2.Projeto de acessibilidade – Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (MA). 3.Lazer – Aspectos sociais – Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (MA). 4.Pessoas com deficiência – Orientação e mobilidade. 5.Pessoas com deficiência – Serviços para. 6.Turismo – Aspectos sociais – Santo Amaro (MA). I.Silva, André Souza. II.Título.

CDU 72-056.26

379.85-056.26

Catálogo na publicação:  
Bibliotecária Carla Maria Goulart de Moraes – CRB 10/1252

ÉRIKA LIMA DE JESUS

**DIRETRIZES DE ACESSIBILIDADE UNIVERSAL ÀS ÁREAS DE TURISMO  
ECOLÓGICO:**

**Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses - Santo Amaro/MA**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Arquitetura e Urbanismo, pelo programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. André de Souza Silva (Orientador) – UNISINOS

---

Prof. Dr. Fabrício Farias Tarouco (Convidado) – UNISINOS

---

Prof. Dr. Pedro de Alcântara Bitencourt César (Convidado) – IFSP

Ao meu pai, Manoel Maria de Jesus (*In memoriam*),  
por seu constante incentivo e confiança no meu  
crescimento profissional.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a “Deus” meu mestre maior e a “Nossa Senhora Aparecida” minha mãe, porque sem eles, nada eu teria e nada seria.

Ao meu orientador, prof. Dr. André de Souza Silva, pela paciência, atenção e carinho durante todo processo de construção do trabalho.

À minha mãe por estar sempre ao meu lado, não deixando nunca de acreditar no meu potencial, às vezes acreditando mais em mim do que eu mesma.

À minha madrinha, Maria Cristina de Lima Martins, pela inquietação causada através das dificuldades vivenciadas em viagem realizada à cidade de Santo Amaro, motivo que impulsionou a realização dessa pesquisa.

À minha amiga, Cíntia Raphaela Cunha Silva, pelo incentivo para iniciar e principalmente concluir essa jornada.

Ao meu amigo, André Bianco, pela força e parceria durante a realização da pesquisa vivenciando as dificuldades e limitações na realização dos roteiros turísticos da cidade de Santo Amaro e Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses.

Aos gestores, proprietários e prestadores de serviço do setor do turismo da cidade de Santo Amaro e a todos que direta ou indiretamente contribuíram para a construção deste trabalho.

“O mundo em que vivemos não é pensado para pessoas com deficiência. Ele é projetado para promover a nossa solidão, sem termos direitos a frequentar lugares e, conseqüentemente, sermos afetados e afetarmos uma vida social. ” (Di Marco, Victor. Capacitismo: O mito da capacidade. 2020. p. 62)

## RESUMO

Este trabalho aborda a acessibilidade na cidade de Santo Amaro por meio de um estudo das dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (PcD\_MR) durante os passeios oferecidos no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (PNLM). A dissertação tem por objetivo elaborar diretrizes que promovam a acessibilidade de PcD\_MR às áreas de turismo ecológico no PNLM, na cidade de Santo Amaro, com o intuito auxiliar, poder público e iniciativa privada, a eliminar barreiras existentes e garantir o acesso de todas as pessoas independentemente de sua limitação. A pesquisa busca assegurar o direito de ir e vir do turista com deficiência, através de assessoria técnica para elaboração de projetos de espaços acessíveis, associado a programas educacionais com prestadores de serviço e estudantes locais, sobre capacitismo e direitos da PcD, de maneira que permita, a curto e longo prazo, o pleno acesso da PcD\_MR aos espaços com autonomia, ou seja, permitir que todas as pessoas, independentemente de sua condição física, realize seu deslocamento por si só, dentro de suas condições e limitações, com segurança e sem a dependência de auxílio de outra pessoa, ainda que para isso, necessite utilizar equipamentos e aparelhos específicos, por exemplo, uma cadeira de rodas. Partindo da observação das dificuldades vivenciadas durante a realização de atividades turísticas no PNLM, foi possível perceber barreiras e segregações, que reforçam a importância do turismo inclusivo para a autoestima, a qualidade de vida e o bem-estar da PcD\_MR. Ancorada no estudo dos direitos da pessoa com deficiência e evolução histórica da acessibilidade no turismo, a pesquisa desenvolve-se em 3 etapas: (I) pesquisa bibliográfica e documental; (II) trabalho de campo; e, (III) análise dos resultados, que serviram de base para elaboração das diretrizes de acessibilidade na cidade de Santo Amaro e no PNLM. Baseado no Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos (GODP), com foco no usuário, a pesquisa busca uma completa e eficiente experiência da PcD\_MR para o uso dos espaços, traçando estratégias que propiciem um turismo inclusivo de modo a atrair uma gama maior de visitantes e, impulsionar a atividade turística, principal fonte de renda local.

**Palavras-chave:** acessibilidade; turismo inclusivo; Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses.



## ABSTRACT

This work addresses accessibility in the city of Santo Amaro through a study of the difficulties faced by people with disabilities or reduced mobility (PwD\_MR) during tours offered in the Lençóis Maranhenses National Park (PNLM). The dissertation aims to develop guidelines that promote the accessibility of PwD\_MR to ecological tourism areas in the PNLM, in the city of Santo Amaro, with the aim of helping, public authorities and private initiatives, to eliminate existing barriers and guarantee access for all people regardless of your limitation. The research seeks to ensure the right of tourists with disabilities to come and go, through technical assistance for the development of projects for accessible spaces, associated with educational programs with service providers and local students, on ableism and the rights of PwD, in a way that allows, in the short and long term, PwD\_MR's full access to spaces with safety, comfort, respect and autonomy. Based on the observation of the difficulties experienced during tourist activities in the PNLM, it was possible to perceive barriers and segregations, which reinforce the importance of inclusive tourism for the self-esteem, quality of life and well-being of PwD\_MR. Anchored in the study of the rights of people with disabilities and the historical evolution of accessibility in tourism, the research is developed in 3 stages: (I) bibliographic and documentary research; (II) field work; and, (III) analysis of the results, which served as a basis for preparing accessibility guidelines in the city of Santo Amaro and in the PNLM. Based on the Guidance Guide for Project Development (GODP),ONUwith a focus on the user, the research seeks a complete and efficient PwD\_MR experience for the use of spaces, outlining strategies that provide inclusive tourism in order to attract a wider range of visitors and boost tourist activity, the main source of local income.

**Key-words:** accessibility; inclusive tourism; Lençóis Maranhenses National Park.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – As fases da evolução dos direitos das PcD na sociedade .....	23
Figura 2 – Pessoas com deficiência na Conferência Nacional em Brasília .....	26
Figura 3 – Pessoas com deficiência no Brasil .....	28
Figura 4 – Turismo acessível e turismo inclusivo .....	36
Figura 5 – Percentual de PcD no Brasil .....	39
Figura 6 – Necessidades da pessoa com deficiência no turismo .....	40
Figura 7 – Mapa do PNLM .....	42
Figura 8 – Mapa de localização do PNLM.....	43
Figura 9 – Dunas e lagoas do PNLM .....	44
Figura 10 – Manguezal do PNLM.....	44
Figura 11 – Tartaruga Pininga.....	45
Figura 12 – Mapa da Rota São Luís/Lençóis Maranhenses.....	46
Figura 13 – Restaurantes e Lanchonetes na Praça da Matriz em Santo Amaro/MA	47
Figura 14 – PNLM, Santo Amaro do Maranhão .....	48
Figura 15 – Atividades turísticas da cidade de Santo Amaro no PNLM .....	49
Figura 16 – Acesso ao PNLM .....	50
Figura 17 – Veículos de traslado no PNLM .....	50
Figura 18 – Processo qualitativo .....	52
Figura 19 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE .....	56
Figura 20 – Questionário aplicado com visitantes do PNLM .....	57
Figura 21 – Entrevista aplicada com prestadores de serviço do PNLM .....	58
Figura 22 – Desenvolvimento de produto com foco no usuário .....	59
Figura 23 – GODP - Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos .....	60
Figura 24 – GODP (Blocos e referência de projetos centrados no usuário).....	61
Figura 25 – Escadas e desníveis em estabelecimentos de hospedagem .....	77
Figura 26 – Falta de acessibilidade em chalés – escadas e desníveis .....	79
Figura 27 – Circulação entre chalés (material instável e trepidante).....	80
Figura 28 – Falta de acessibilidade em hotéis e pousadas (chalés) .....	81
Figura 29 – Dormitórios acessíveis nos hotéis e pousadas de Santo Amaro .....	82
Figura 30 – Restaurantes e lanchonetes sem acessibilidade .....	84
Figura 31 – Altura dos balcões de atendimento de restaurantes e lanchonetes .....	85
Figura 32 – Posicionamento dos dispositivos de alarme nos sanitários acessíveis ..	87

Figura 33 – Banheiros dos quartos acessíveis dos hotéis de Santo Amaro.....	87
Figura 34 – Banheiro acessível (Giro de 360º e Giro 180º).....	88
Figura 35 – Área de transferência dos sanitários acessíveis .....	88
Figura 36 – Portas dos banheiros acessíveis.....	89
Figura 37 – Boxes para chuveiro (bancos e barras de apoio) .....	90
Figura 38 – Alcance manual e Faixa de alcance.....	90
Figura 39 – Mapa das praças da cidade de Santo Amaro .....	93
Figura 40 – Acesso aos restaurantes e lanchonetes sem acessibilidade .....	94
Figura 41 – Calçadas de acesso a restaurantes e lanchonetes.....	94
Figura 42 – Faixas de uso da calçada.....	95
Figura 43 – Sinalização tátil direcional - calçada com faixa livre maior de 1,20m.....	96
Figura 44 – Ausência ou descontinuidade de referência edificada .....	97
Figura 45 – Piso direcional com cor contrastante com o piso .....	97
Figura 46 – Calçadas completas e acessíveis para a cidade de Santo Amaro.....	98
Figura 47 – Ponteira de apoio estabilizadora para bengalas e muletas .....	102
Figura 48 – Travessia do PNLM utilizando a ponteira de apoio estabilizadora .....	103
Figura 49 – Cadeira de rodas em PVC para solos instáveis.....	104
Figura 50 – Cadeira de rodas anfíbias .....	105
Figura 51 – Fechamento das cadeiras de rodas anfíbias.....	106
Figura 52 – Proposta do módulo da esteira acessível.....	107

## LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 – Pórtico de entrada da cidade de Santo Amaro .....	47
Fotografia 2 – Desníveis e degraus nas fachadas principais dos restaurantes.....	83
Fotografia 3 – Baixa inclinação da “Lagoa da Andorinha” .....	100
Fotografia 4 – Proximidade dos veículos à “Lagoa da Andorinha” .....	101
Fotografia 5 – Dificuldade de deslocamento da cadeira de rodas no PNLM.....	104

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Idade dos visitantes da cidade de Santo Amaro/MA.....	64
Gráfico 2 – Algum tipo de deficiência ou dificuldade de mobilidade? .....	64
Gráfico 3 – Algum tipo de deficiência ou dificuldade de mobilidade? .....	65
Gráfico 4 – Amigo/familiar com deficiência ou dificuldade de mobilidade? .....	65
Gráfico 5 – Sentiu dificuldade de locomoção em roteiro oferecido no PNLM.....	66
Gráfico 6 – Já deixou de frequentar passeios por falta de acessibilidade? .....	66
Gráfico 7 – Conhece alguém que não visitou o PNLM por falta de acessibilidade?..	67
Gráfico 8 – Dificuldade encontrada pela PcD_MR, na cidade de Santo Amaro? .....	67
Gráfico 9 – Qual o setor relacionado ao turismo em que trabalha? .....	68
Gráfico 10 – Tempo em que trabalha no setor do turismo .....	68
Gráfico 11 – Quantidade de pessoas que recebem por semana no PNLM .....	69
Gráfico 12 – Já recebeu Pessoas com Deficiência .....	69
Gráfico 13 – Algum visitante já desistiu de conhecer os lençóis por falta de acessibilidade .....	70
Gráfico 14 – Quais as maiores dificuldades encontradas pela PcD na empresa em que trabalha.....	70
Gráfico 15 – A empresa oferece treinamento para atender a PcD?.....	71
Gráfico 16 – Aceitaria seguir diretrizes de acessibilidade para garantir um melhor atendimento da PcD no PNLM? .....	72

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Legislações e Normas de Acessibilidade no Brasil .....	27
Quadro 2 – Barreiras de acessibilidade analisadas .....	72
Quadro 3 – Estratégias de eliminação de barreiras físicas nos estabelecimentos de hospedagem e alimentação .....	76
Quadro 4 – Dimensionamento de rampas para situações excepcionais .....	78
Quadro 5 – Dimensionamento de rampas .....	81
Quadro 6 – Estratégias de eliminação de barreiras físicas nos banheiros.....	86
Quadro 7 – Estratégias de eliminação de barreiras físicas nas calçadas .....	92
Quadro 8 – Levantamento fotográfico dos passeios no PNLM .....	99
Quadro 9 – Equipamentos de apoio individual para acessibilidade .....	101
Quadro 10 – Síntese das estratégias de acessibilidade sugeridas para a cidade de Santo Amaro e PNLM.....	110

## LISTA DE SIGLAS

a.C.	Antes de Cristo
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AIPD	Ano Internacional das Pessoas Deficientes
CEA	Conceito Europeu de Acessibilidade
GODP	Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICMbio	Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade
LBI	Lei Brasileira de Inclusão
MDHC	Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania
MTur	Ministério do Turismo
OMT	Organização Mundial do turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
P.C.R.	pessoa em cadeira de rodas
Parna	Parque Nacional
PcD	Pessoa com deficiência
PcD_MR	Pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNLM	Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses
PNT	Plano Nacional de Turismo
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UC	Unidade de Conservação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>16</b>
1.1 Tema .....	18
1.2 Problematização .....	18
1.3 Objetivos .....	19
1.3.1 Objetivo geral .....	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4 Justificativa.....	20
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>21</b>
2.1 A pessoa com deficiência e a atividade social .....	21
2.2 Acessibilidade: direito da pessoa com deficiência .....	23
2.3 Contexto histórico da acessibilidade no turismo.....	29
2.4 Turismo acessível e inclusivo .....	32
2.4.1 Capacitismo: o preconceito contra pessoas com deficiência .....	36
2.4.2 Pessoas com deficiência: um público a ser incluído .....	38
<b>3 O PNLM NO CONTEXTO DO TURISMO BRASILEIRO</b> .....	<b>42</b>
3.1 Acessibilidade no turismo na cidade de Santo Amaro do Maranhão.....	46
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	<b>52</b>
4.1 Pesquisa bibliográfica e documental .....	53
4.2 Trabalho de campo .....	54
4.2.1 Coleta de dados .....	54
4.2.2 Questionários e Entrevistas.....	55
4.3 Análise e tratamento de dados .....	58
<b>5 ANÁLISE E DISCUSSÕES</b> .....	<b>63</b>
5.1 Procedimentos e análise da coleta de dados .....	63
<b>6 DIRETRIZES DE ACESSIBILIDADE NA CIDADE DE SANTO AMARO E PNLM</b>	<b>73</b>
6.1 Estratégias de supressão de barreiras físicas .....	74
6.1.1 Estabelecimentos de hospedagem e alimentação .....	75
6.1.2. Banheiros .....	85
6.1.3 Calçadas .....	92
6.1.4 Equipamentos de apoio individual para acessibilidade .....	98



<b>6.2 Estratégias de supressão de barreiras atitudinais.....</b>	<b>108</b>
<b>6.3 Estratégias de aplicação das diretrizes de acessibilidade .....</b>	<b>109</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>113</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>116</b>
<b>APÊNDICE A – TCLE.....</b>	<b>122</b>
<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO VISITANTES.....</b>	<b>124</b>
<b>APÊNDICE C – ENTREVISTA PRESTADORES DE SERVIÇO .....</b>	<b>125</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho trata das condições de acessibilidade para o turismo inclusivo na cidade de Santo Amaro e no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses sob o olhar da cidadania. Segundo Santos (2018), necessidades e limitações das pessoas com deficiência nos mais variados aspectos da vida, sejam eles físicos, econômicos ou políticos ganharam cada vez mais espaço ao longo dos anos, tornando os turistas com deficiência potenciais multiplicadores para o mercado do turismo, impulsionando uma nova segmentação reforçada pelo discurso da inclusão e do turismo acessível.

Desse modo, a definição do tema da pesquisa surgiu em razão da percepção das dificuldades encontradas por pessoas com deficiência na realização de atividades sugeridas pelas agências de turismo no Parque Nacional observada pela autora, em viagem realizada em família no ano de 2020. Acompanhada por sua madrinha, idosa - que desenvolveu uma infecção bacteriana que ocasionou um desgaste no quadril a deixou dependente do uso de bengalas para seu deslocamento – e um primo com paralisia cerebral, a pesquisadora pôde perceber que os roteiros e atividades turísticas ofertadas no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (PNLM) não apresentava acessibilidade, dificultando a autonomia, segurança e conforto dos turistas com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida.

Ao longo dessa viagem, devido às dificuldades vivenciadas por familiares com deficiência, foi possível observar as barreiras, os preconceitos e as limitações enfrentadas pelas PcD\_MR e com isso reforçou a percepção da contribuição que o turismo propicia para a autoestima das pessoas. Santos (2018) afirma que a atividade turística propicia não somente lazer e bem-estar, mas melhora sua qualidade de vida e proporciona satisfação pessoal ao permitir maiores relações interpessoais, fortalecendo laços afetivos, ao promover às PcD\_MR a igualdade de oportunidades ofertadas às pessoas sem deficiência.

A cidade de Santo Amaro foi selecionada para a pesquisa, por se tratar de uma localidade, porta de acesso ao PNLM, mais próxima da capital São Luís e conseqüentemente bastante visitada tanto por turistas do mundo inteiro que chegam pelo aeroporto da capital. Portanto, a pesquisadora buscou avaliar a importância e ao mesmo tempo analisar as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência para a realização do turismo na cidade e no PNLM, tendo em vista as questões de acessibilidade, especificamente nos estabelecimentos e roteiros da cidade.

Percebe-se que mesmo existindo legislações, normas, portarias e orientações que regem sobre a importância de gerar alternativas viáveis para garantir o direito de ir e vir dos cidadãos, ainda é comum observar a escassez de ações realmente efetivas, deixando as PcD\_MR, parcela significativa da população brasileira e mundial, à margem das ofertas de serviço e atividades turísticas.

Nesse aspecto, a pesquisa propõe a implantação de um turismo acessível e inclusivo na cidade de Santo Amaro e PNLM, em conformidade com as recomendações da Organização Mundial do Turismo (OMT), através de diretrizes que viabilizem a usabilidade dos espaços, produtos e serviços turísticos de maneira segura, independente, isonômica a todas as pessoas independentemente de sua condição física, intelectual, idade, estatura ou tamanho.

No entanto, segundo Santos (2018), apesar da crescente demanda mundial por um turismo inclusivo, no Brasil, a acessibilidade é uma preocupação recente, ainda com oferta disponível na maioria das cidades, devido à falta de infraestrutura e equipamentos turísticos adaptados e acessíveis, limitando ou inviabilizando o turismo em sua plenitude à todas as pessoas.

Devido às dificuldades de encontrar produtos e serviços adaptados às suas necessidades, as PcD\_MR, são obrigadas a viajar menos ou a buscar sempre pelos mesmos pacotes de turismo, segundo a Cartilha do Turismo Acessível do Ministério do Turismo - MTur (2021). Esses fatores, são fortalecidos e evidenciados pela dificuldade de acesso a alguns roteiros, ocasionando na maioria das vezes, em dependência da ajuda de terceiros, constrangimentos, e falta de segurança que acarretam na desistência de visitar os lugares, excluindo essas pessoas da maioria das atividades turísticas.

A ausência de PcD\_MR no turismo do PNLM, reforça o baixo interesse, por parte dos empresários do turismo em investir em acessibilidade ou adaptações nos roteiros, nos estabelecimentos, nos equipamentos e nos serviços prestados, gerando dessa maneira, um ciclo vicioso de falta de acessibilidade e conseqüentemente, falta de procura de turistas com deficiência aos roteiros ofertados.

Delmanto (2020) afirma que a acessibilidade no turismo surge como uma preocupação na década de 1980, a partir do reconhecimento da atividade turística como um direito fundamental do cidadão por parte da Organização Mundial do turismo (OMT) devendo, a partir de então, dar acessibilidade a todos.

A partir do lançamento do plano de desenvolvimento integral do turismo nos anos 2000, consolidam-se definitivamente os destinos turísticos maranhenses. Dentre seus diversos atrativos turísticos, o PNLN apresenta-se como um paraíso ecológico com paisagens semelhantes às dos desertos, com vasta área de dunas de areia fina e coloração cinza-esbranquiçada, porém, com características bem diferentes, onde o alto índice pluviométrico da região forma grandes lagoas de águas cristalinas distribuídas ao longo de todo o parque, gerando uma paisagem deslumbrante e inigualável.

No entanto, esse paraíso ainda é pouco explorado por pessoas com deficiências, pois, a falta de estabelecimentos de hospedagem e alimentação acessíveis, dificuldade de alcance dos carros que fazem o deslocamento até o parque, e a inexistência de percursos acessíveis nos pontos de paradas até as lagoas, impossibilitam que essa população tenha a oportunidade de vivenciar essa experiência única e aproveitar das belezas naturais desses espaços.

### **1.1 Tema**

O tema da pesquisa busca atender a necessidade de analisar a possibilidade de promover diretrizes de supressão de barreiras físicas e atitudinais que possibilitem acesso, autonomia e isonomia de uso aos espaços da cidade e do PNLN. Tais diretrizes permitirão a todas as pessoas desfrutar das atividades turísticas oferecidas pelas agências de turismo minimizando a atual exclusão de PcD\_MR aos estabelecimentos e atividades turísticas do Parque Nacional (Parna).

### **1.2 Problematização**

Por se tratar de um amplo mercado, o turismo abrange diversos setores da economia brasileira e o grande desafio de proporcionar igualdade e plena participação de todos os envolvidos nesse nicho de mercado, torna essa pesquisa primordial ao provocar a reflexão: Como garantir a todas as pessoas o direito de ir e vir no turismo na cidade de Santo Amaro, de modo a proporcionar acessibilidade às atividades ofertadas no turismo do PNLN e permitir autonomia de todas as pessoas aos estabelecimentos e passeios ofertados pelas empresas de turismo local?

No entanto para efeitos da problematização da pesquisa, busca-se avaliar as diretrizes de acessibilidade que possibilitem o acesso pleno e eficiente aos pontos

turísticos na cidade de Santo Amaro e garantir que todas as pessoas possam conhecer e desfrutar desse paraíso natural, porém, sem esquecer a sustentabilidade e a proteção ambiental.

Nesse contexto, outros questionamentos que se levantam na pesquisa são: O direito de ir e vir das pessoas com deficiência, está sendo respeitado na cidade de Santo Amaro e PNLM? Como possibilitar que todos tenham acesso às atividades turísticas locais sem segregação, ou necessidade de tratamento diferenciado, constrangedores ou inseguros? Como garantir a autonomia das PcD\_MR para desfrutar das programações previstas nos roteiros turísticos dentro do PNLM e na formação urbana de Santo Amaro?

### **1.3 Objetivos**

#### 1.3.1 Objetivo geral

Elaborar diretrizes que promovam a acessibilidade das PcD\_MR às áreas de turismo ecológico no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (PNLM), na cidade de Santo Amaro, visando eliminar barreiras físicas e atitudinais, promovendo a acessibilidade de todas as pessoas independentemente de sua condição física, intelectual, idade, estatura ou tamanho.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- a) Analisar os elementos necessários para a eliminação de barreiras físicas e atitudinais na cidade Santo Amaro e no PNLM
- b) Elaborar diretrizes de acessibilidade através de assessoria e consultoria profissional para a elaboração de reformas e adaptações atendendo às normas de acessibilidade na cidade, nos pontos turísticos e nos estabelecimentos ligados direta e indiretamente ao turismo
- c) Programar junto às escolas, associação de moradores, empresas públicas e privadas voltadas ao turismo a execução de palestras e oficinas anuais a respeito da acessibilidade, inclusão e capacitismo com o intuito de melhorar o atendimento ao turista com deficiência a longo prazo na cidade de Santo Amaro.

## 1.4 Justificativa

A cada dia que passa as pessoas buscam por opções de turismo que permitam o acesso a uma gama maior de pessoas e que atendam a todas as possibilidades de uso e alcance. A escolha dos destinos, está diretamente ligada à possibilidade de realização de todas as atividades, vivências e aproveitamento dos roteiros e lugares visitados, por todas as pessoas, independentemente de sua condição, deficiências, idade ou tamanho.

A pesquisa busca analisar a possibilidade de prever diretrizes de acessibilidade que eliminem toda e qualquer barreira física ou atitudinal que possam impedir a plena usabilidade dos espaços e atividades turísticas da cidade de Santo Amaro, de maneira a permitir e garantir a todos, o acesso de modo autônomo, seguro e confortável às belezas e às experiências proporcionadas pelo PNLM. Essas diretrizes, buscam dirimir atuais segregações das PcD\_MR no Parna e possibilitarão um crescimento na economia local através da atração de uma gama de turistas mais diversificada para a cidade.

Portanto, a importância dessa pesquisa, justifica-se pela necessidade de ampliar o debate sobre a relevância do turismo acessível e inclusivo no PNLM. A pesquisa busca não só o melhor atendimento ao turista com deficiência ou mobilidade reduzida na cidade, mas, segundo Sasaki (2003), como determina a Declaração de Cave Hill de 1983, atender a PcD\_MR como cidadã, garantindo seus direitos com equiparação de oportunidades às pessoas sem deficiência e removendo todas as barreiras que impeçam sua isonomia, autonomia e segurança.

Como produto dessa análise, o estudo busca criar diretrizes de acessibilidade que apontem para o desenvolvimento da atividade turística na cidade de Santo Amaro e no PNLM permitindo o acesso de todas as pessoas, com total autonomia de forma isonômica a todos os pontos turísticos do município. Essas diretrizes buscam garantir não o aumento na autoestima dos visitantes e proporcionando maior integração social através do fortalecimento dos laços afetivos, mas também proporcionar um crescimento do turismo, principal atividade econômica da região ao promover um aumento na busca dos roteiros turísticos do PNLM por uma gama maior de visitantes, independentemente de suas condições físicas, motoras, intelectuais, idade ou tamanho.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Esse capítulo subdivide-se em quatro momentos que remete à reflexão teórica sobre o contexto do tema estudado. Inicialmente, será apresentada a evolução da acessibilidade no turismo e sua legislação voltada ao atendimento das pessoas com deficiência, posteriormente seguido de um breve histórico do turismo, onde será analisado o desenvolvimento da atividade até os dias atuais. Em um terceiro momento, será abordada a acessibilidade na atividade turística, com o intuito de analisar e entender a necessidade de oferecer um turismo inclusivo, que busque acolher a todas as pessoas, independentemente de sua condição física, mental ou intelectual, com segurança e autonomia nas programações e roteiros oferecidos. Por fim, será apresentada a acessibilidade no turismo brasileiro e o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (PNLM), com suas particularidades, ecossistemas e características únicas. Dentro do PNLM, será apresentada a cidade de Santo Amaro, sua localização no Parque Nacional (Parna), suas especificidades e as condições de acessibilidade nas atividades ofertadas pelo setor do turismo local.

### **2.1 A pessoa com deficiência e a atividade social**

A prática de atividades de lazer e turismo constituem parte das necessidades básicas e precisam ser incorporadas às atividades da vida cotidiana de qualquer cidadão. A pessoa com deficiência precisa ser interpretada, identificada e reconhecida como cidadã, que somente apresentam maior ou menor autonomia e independência. Porém, todas com o mesmo direito de ir e vir de qualquer cidadão independentemente de fatores sociais, físicos, econômicos, emocionais ou de saúde.

Nesse contexto, Santos (2018) afirma que a acessibilidade é necessária para garantir e facilitar a vida cotidiana das pessoas com deficiência, viabilizando a realização das suas atividades de maneira equitativa ou isonômica, possibilitando dessa maneira, sua inclusão na sociedade e no meio que as cerca. Portanto, é essencial aprofundar-se melhor na história, particularidades, individualidades e limitações da PcD\_MR para fundamentar e buscar a acessibilidade dessas pessoas aos espaços de integração e convivência social.

Segundo a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, é necessário “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e

equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente”. (Decreto 6.949/2009, Artigo 1º)

De acordo com o Decreto 5.296/2004, a definição da PcD evidencia a vasta diversidade de pessoas que fazem parte desse contexto.

[...] deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (Decreto Federal nº 5.294/2004, Art. 5º § 1º)

Segundo Sasaki (2003), a Declaração de Cave Hill de 1983, destaca de maneira veemente a exigência de entender a pessoa com deficiência como cidadã que necessita da garantia dos seus direitos de maneira igualitária e com equiparação de oportunidades às pessoas sem deficiência onde afirma que “Todas as barreiras que impeçam a igualdade de oportunidades devem ser removidas”. (Declaração de Cave Hill 1983)

1. As pessoas com deficiência são uma parte essencial da humanidade e não são nem anormais nem seres com desvios.
2. As pessoas com deficiência não são cidadãos de segunda categoria e, portanto, devem ter garantia da igualdade dos direitos outorgados pela Constituição (Declaração de Cave Hill 1983, p. 1).

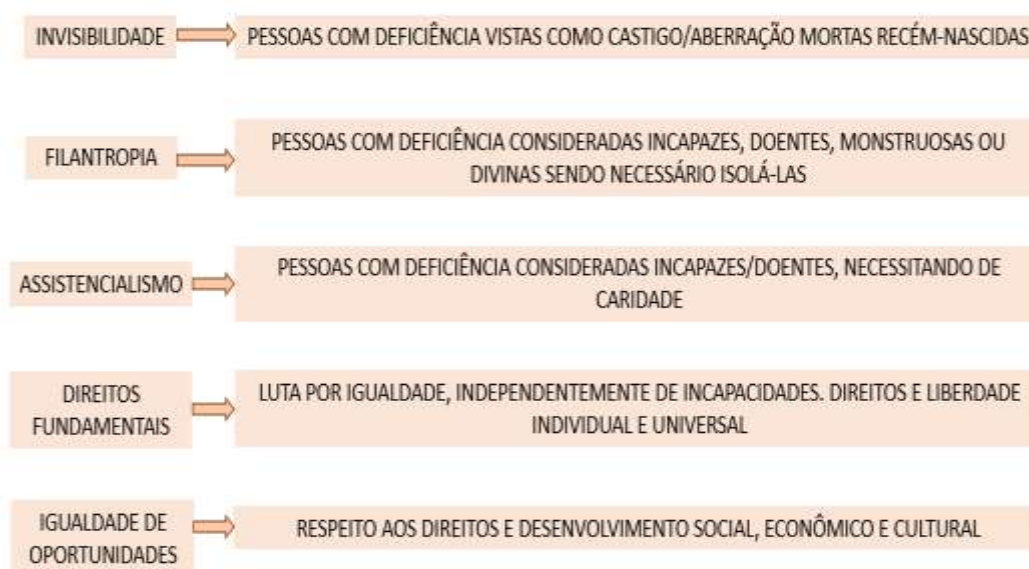
De acordo com Sasaki (2003), a Declaração de Madri aprovada em 23 de março de 2002, afirma e reforça que as pessoas com deficiência necessitam de oportunidades iguais e não de caridade, considerando que antigas abordagens, baseadas historicamente na piedade e no desamparo das pessoas com deficiência, atualmente são consideradas inaceitáveis. É necessário exigir oportunidades igualitárias e livre acesso a todos os recursos da sociedade, sejam eles de educação, serviços sociais ou de saúde, atividades esportivas, de lazer e turismo.

[...] A discriminação enfrentada por pessoas com deficiência é por vezes baseada em preconceitos contra elas, porém mais frequentemente é causada pelo fato de que as pessoas com deficiência são em sua maioria esquecidas e ignoradas e isto resulta na formação e perpetuação de barreiras ambientais e atitudinais que as impedem de participar na sociedade. (Declaração de Madri, 2002)



Segundo Santos (2018), a discriminação das pessoas com deficiência é uma consequência das sociedades historicamente construídas sob a ótica da corponormatividade sendo necessário e urgente a reconstrução de uma nova sociedade inclusiva, respeitando os direitos das pessoas com deficiência, com oportunidades equiparadas e aceitação das diversidades humanas. Santos (2018) afirma que segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), é possível descrever em cinco fases diferentes a evolução do reconhecimento das pessoas com deficiência na sociedade, conforme figura abaixo. (Figura 1)

Figura 1 – As fases da evolução dos direitos das PcD na sociedade



Fonte: Adaptado pela autora a partir de Santos (2018)

A evolução e garantia dos direitos das PcD e a equiparação de oportunidades às pessoas sem deficiência busca trazer a esperada igualdade que permitirá à todas as pessoas – independentemente de sua condição física, mental ou intelectual – liberdade, autonomia, justiça, lazer, educação, interação social, trabalho, enfim, uma vida digna.

## 2.2 Acessibilidade: direito da pessoa com deficiência

A luta por acessibilidade da pessoa com deficiência teve início desde o final da II Guerra mundial, devido ao alto número de combatentes que retornavam para

casa mutilados ou com sérias sequelas causadas pelas batalhas. Esse elevado número de pessoas torna-se uma forte preocupação por se tratar de heróis de guerra em defesa da pátria – exigindo e merecendo total respeito e consideração – que necessitavam de cuidados e tratamento para realocação na vida em comunidade, como recompensa por bravura e excelência dos serviços prestados à pátria.

Segundo Santos (2018), falar em acessibilidade usualmente está diretamente ligado à pessoa com deficiência, porém é preciso entender que se trata apenas de uma maneira de garantir a cidadania a todos. Atender e respeitar o direito constitucional de ir e vir com total autonomia e segurança para todas as pessoas, sejam elas: com ou sem deficiência, com mobilidade reduzida, idosas, crianças, gestantes, obesa, etc.

Lopes (2022), afirma que a partir da década de 1980 surgem várias orientações internacionais que reconhecem os direitos das pessoas com deficiências e incapacidades, dentre as quais pode-se citar o Programa Mundial de Ação Relativo às Pessoas com Deficiência aprovado no ano de 1982 pela ONU. Esse despertar para a integração e inclusão, impulsiona no ano de 1996, na União Europeia, a criação do Conceito Europeu de Acessibilidade (CEA) com orientações que serviriam como referência para que os países adaptassem suas políticas nacionais a respeito da inclusão das PcD\_MR.

[...] o meio edificado, incluindo os respectivos elementos e componentes, deve ser concebido por forma a permitir que todos tenham acesso às diferentes oportunidades existentes: isto é, à cultura, aos espaços, aos edifícios, às comunicações, aos serviços, à economia, à participação, etc. (Conceito Europeu de Acessibilidade 2003. P.20)

O CEA (2003), evidencia a acessibilidade, na perspectiva do meio edificado, destacando principalmente o espaço físico arquitetônico, porém, no contexto da inclusão de PcD\_MR aos espaços, com a evolução do tempo, surgem necessidades e exigências de aprimorar e ampliar esse conceito. Atualmente, com um novo olhar, esse significado também muda e vai absorvendo novos elementos que garantam a igualdade de oportunidade em todas as áreas cotidianas.

Com o objetivo de possibilitar oportunidades igualitárias a todas as pessoas na sociedade seja no ambiente construído, nas atividades cotidianas, nos serviços ofertados, na cultura, lazer ou informação, surge na década de 1950 – e reforçada pela Declaração de Estocolmo no ano de 1972 – a preocupação com desenvolvimento

de produtos e serviços que universalizassem o uso por parte de todos os usuários com equidade, liberdade e autonomia.

Segundo Trindade (2022), a necessidade de atender as diferenças e especificidades humanas, exigia uma maior diversidade de atuação para garantir autonomia e equidade para todos. Nesse contexto surgem conceitos universais como *Design for All* (desenho para todos) originado na Europa Continental, *Inclusive Design* (desenho inclusivo) originado no Reino Unido e *Universal Design* (desenho universal) originado nos Estados Unidos e Japão.

O conceito de desenho para todos, segundo Trindade (2022) na prática, busca analisar as necessidades humanas e envolver o consumidor final em todas as fases do processo para garantir a eficiência do produto ofertado. O Desenho Inclusivo aborda de modo geral a garantia de atendimento das necessidades do público de maneira mais ampla, independentemente de deficiência, idade, habilidade, tamanho, estatura ou gênero. Assim como o desenho inclusivo, o Desenho Universal busca influenciar a mudança na maneira de elaborar projetos de arquitetura e design, abrangendo a maior gama de usuários possíveis e pode apresentar variados significados como “projetar para todos, projetos para longevidade, respeito pelas pessoas, design para a diversidade e, ainda, arquitetura inclusiva ou sem barreiras”. (Cambiaghi, 2019. p.82)

As soluções inclusivas não se limitam apenas ao desenvolvimento de soluções específicas para pessoas com deficiência e sim para todos que eventualmente, terão mais dificuldades de utilização de determinado produto ou ambiente (Trindade, 2022. p. 10)

Todos esses conceitos internacionais sobre acessibilidade reforçam a necessidade de proporcionar isonomia de alcance, equidade de oportunidades, autonomia e segurança de uso dos espaços, para todas as pessoas independentemente de sua condição física, intelectual, mental, de estatura, idade ou tamanho.

Santos (2018) afirma que é importante que a acessibilidade nas cidades turísticas e a ação de políticas públicas inclusivas, voltadas para o setor, consultem e aceitem as contribuições das PcD\_MR, visto que são essas pessoas que deverão utilizar dos serviços ofertados e somente assim, será possível melhorar a qualidade dos planos e projetos, através de um processo de construção participativa e inclusiva.

No entanto, segundo Sasaki, (2010), somente a partir de década de 80, o Brasil começa a desenvolver estratégias participativas no que tange a acessibilidade da PcD\_MR através de campanhas sobre a necessidade de proporcionar o acesso aos espaços, rompendo com as barreiras existentes.

Santos (2018) afirma que o “Movimento de Pessoas com Deficiência” ganha força e passa a exigir estratégias, por parte do poder público e privado, garantindo a equiparação de oportunidades para todas as pessoas incluindo a construção de documentos que norteiam ações de acessibilidade. No ano de 2012, acontece na cidade de Brasília, a “III Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência” com o intuito de discutir sobre as necessidades da PcD\_MR, contando com representantes de todos os estados para debater sobre políticas participativas de inclusão a todos os aspectos da sociedade como educação, trabalho, lazer, cultura, turismo, etc. (Figura 2).

Figura 2 – Pessoas com deficiência na Conferência Nacional em Brasília



Fonte: Santos (2018. p.55)

Ao longo da história, diversos e variados documentos, legislações, normas, emendas e programas foram criados com a finalidade de viabilizar e garantir o atendimento ao direito de ir e vir da pessoa com deficiência em equidade de oportunidades às pessoas sem deficiência no Brasil, como observado no quadro abaixo. (Quadro 1)

Quadro 1 – Legislações e Normas de Acessibilidade no Brasil

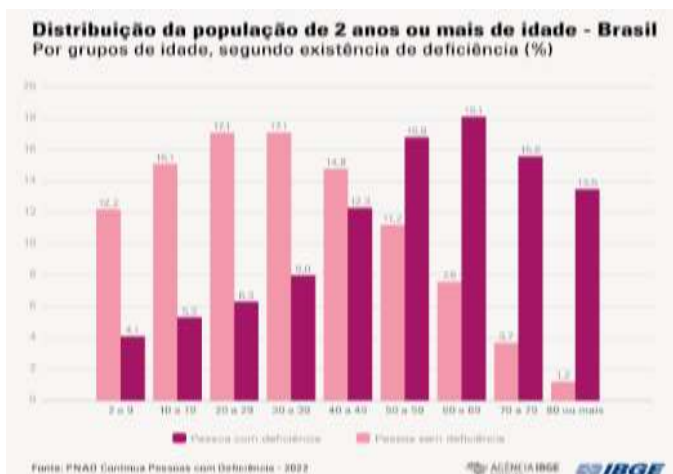
Ano	Documentos nacionais	Objetivo
1985	Lei Federal Nº 7.405	Torna obrigatória a colocação do símbolo internacional de acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiências
1988	Constituição Federal da República Federativa do Brasil	Assegura o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça
2000	Lei Federal de Acessibilidade Nº 10.098	Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência
2003	Instrução Normativa Nº 1 do IPHAN	Trata da acessibilidade a bens culturais e imóveis acautelados em nível federal
2004	Decreto de Acessibilidade Nº 5.296	Regulamenta as Leis 10.048, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida
2009	Decreto Nº 6.949	Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007
	PAC 2 Cidades Históricas	Programa de Aceleração do Crescimento, com perspectiva para a valorização do Patrimônio Cultural Brasileiro
2013	Turismo Acessível para Todos	Recomendações da OMT
2014	Instrução Normativa Nº 1 do IPHAN	Altera a Instrução Normativa nº 1, de 25 de novembro de 2003, que trata da acessibilidade a bens culturais imóveis
2014	Caderno Técnico Nº 9 IPHAN	Mobilidade e Acessibilidade Urbana em Centros Históricos
2015	Lei Federal Nº 13.146, LBI	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)
2015	Norma Brasileira. ABNT NBR 9050	Normas de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos

Fonte: Santos (2018. p.56)

Ao analisar todos esses documentos norteadores a respeito da condição de acessibilidade às pessoas com deficiência no Brasil, é possível observar o evidente processo em constante evolução que vem ocorrendo ao longo da história e a notória preocupação do poder e das políticas públicas em garantir o direito constitucional de ir e vir da população brasileira.

Tal preocupação é impulsionada e reforçada principalmente pelo grande número de pessoas com deficiência existentes no Brasil, onde, segundo indicado pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD): Pessoas com Deficiência 2022 – divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania (MDHC) no ano de 2023 – aproximadamente 8,9% da população acima de 2 anos de idade apresentam alguma deficiência, o que equivale a aproximadamente 18,6 milhões de brasileiros com algum tipo de deficiência (Figura 3) abrangendo uma fatia significativa da população do Brasil que como todo cidadão merece ter o seu direito constitucional garantido.

Figura 3 – Pessoas com deficiência no Brasil



Fonte: [Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda | Agência de Notícias \(ibge.gov.br\)](#) (2023)

Os ambientes quando não pensados de maneira acessível, podem excluir as pessoas com deficiência impossibilitando a sua plena participação e inclusão na vida social, econômica, política e cultural da cidade. Segundo Castro (2022), baseado na Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, a deficiência não na pessoa, mas nas barreiras físicas e atitudinais que impedem sua plena e efetiva participação em igualdade de oportunidade. Portanto, é necessário analisar, avaliar e buscar sempre estratégias que excluam ou minimizem as barreiras impostas pelo ambiente construído.

Nessa perspectiva, segundo a Lei Brasileira de Inclusão - LBI nº 13.146/2015, a acessibilidade visa facilitar o acesso de uso a locais, produtos, serviços e informações ao maior número e variedade de pessoas independentemente de suas capacidades, garantindo e promovendo isonomia na diversidade.

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (LBI, 2015, p 2).

Segundo Santos (2018), o impedimento do direito de ir e vir com autonomia e independência geralmente está diretamente ligado à carência de políticas públicas de acessibilidade e falta de cuidado e atenção dos profissionais das diversas áreas, que

inviabilizam o usufruto das PcD\_MR, evidenciada e reforçada pela existência de barreiras existentes nos espaços.

Portanto, seria impossível abordar a acessibilidade sem pensar nas barreiras existentes. Nesse contexto, é necessário conhecer e identificar as seis dimensões de barreiras existentes e impeditivas, Arquitetônica (barreiras físicas), Comunicacional (barreiras na comunicação entre pessoas), Metodológica (barreiras nos métodos e técnicas de lazer, trabalho, educação etc.), Instrumental (barreiras instrumentos, ferramentas, utensílios etc.), Programática (barreiras embutidas em políticas públicas, legislações, normas etc.) e Atitudinal (preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos da sociedade para pessoas que têm deficiência) (Sasaki, 2010, p 1 e 2).

Segundo relata a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência (Emenda Constituição Federal, 2009, art. 5), todos os espaços, equipamentos e ambientes devem ser pensados e projetados de acordo com o Desenho Universal.

Concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico. O “desenho universal” não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias (CF, art. 5).

Conclui-se, portanto, que é possível afirmar que a acessibilidade é um critério fundamental para o exercício pleno da cidadania das pessoas com deficiência, visando o exercício do direito básico garantido na Constituição Brasileira (1988) de ir e vir de maneira segura e autônoma para a construção de uma sociedade mais justa, igualitária e inclusiva para todos.

### **2.3 Contexto histórico da acessibilidade no turismo**

Documentado desde as primeiras civilizações, Alves (2022) afirma que as viagens e/ou deslocamentos já demonstravam interesse das pessoas por conhecer outros lugares, construções e culturas. Segundo Roque (2019), existem registros da atividade desde os tempos pré-dinásticos com relatos escritos de visitas às pirâmides de Saqqara e Gizé ou à grande esfinge desde meados do 3.º milênio antes de Cristo (a.C.).

No Brasil, de acordo com Filgueira (2021), por vários séculos, a PcD foi considerada à parte da população produtiva reforçada por sua baixa influência no mercado de trabalho e no desenvolvimento econômico das cidades, destacando que mesmo os mais afortunados viviam escondidos voluntária ou involuntariamente em suas casas excluídos da vida social e política do país. Essa segregação secular continua ao longo dos anos a apoiar-se no tripé: preconceito, estereótipo e estigma, onde segundo Filgueira (2021), o preconceito fortalece o estereótipo que cristaliza o estigma da incapacidade da pessoa com deficiência.

Com o passar dos anos, a pessoa com deficiência busca exigir seus direitos e percebe sua utilidade a si mesmas e à sociedade, evidenciando que a deficiência não precisa estar ligada a incapacidade, mas a uma limitação gerada na maioria das vezes por barreiras existentes no meio e não na pessoa.

Nesse contexto, inicia-se a reconstrução da cidadania das pessoas com deficiência com ênfase nas suas conquistas, percepção e reconhecimento como cidadãos, em constante busca por igualdade social. No entanto, segundo a Declaração de Managuá (1993), não é possível falar em exercício da cidadania, sem abordar o princípio do respeito e dignidade da pessoa humana.

Queremos uma sociedade baseada na equidade, na justiça, na igualdade e na interdependência, que assegure uma melhor qualidade de vida para todos sem discriminação de nenhum tipo; que reconheça e aceite a diversidade como fundamento para a convivência social. (Declaração de Managuá, 1993. p. 1)

Essa consciência começa a se transformar a partir das décadas de 1980 e 1990 com o início de um amplo movimento popular de conscientização a respeito da real imagem da PcD. Esse movimento, segundo Serpa (2015), foi marcado por um ambiente de discussão sobre os direitos das pessoas com deficiência, resultando em eventos e resoluções da Organização das Nações Unidas (ONU) impulsionado através da clara atuação do Movimento de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiências.

No ano de 1981, o mundo inteiro comemorou o Ano Internacional das Pessoas Deficientes - AIPD, com o lema “Participação Plena e Igualdade”, como culminância de um processo que teve início ainda no ano de 1976, quando a ONU proclamou em reunião da Assembleia Geral. Segundo, Santos (2018), à época, as decisões tomadas em relação às pessoas com deficiência, basearam-se na Declaração sobre os Direitos



das Pessoas com Retardo Mental, de 1971, e na Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, de 1975.

A partir do AIDP surge o contexto de inclusão/exclusão social, em busca da minimização das dificuldades e valorização das conquistas das pessoas com deficiência concretizando seus direitos como cidadãos e contribuindo para garantia de inclusão desse público em todas as áreas de interação social.

[...] O movimento de inclusão começou incipientemente na segunda metade dos anos 80 nos países mais desenvolvidos, tomou impulso na década de 90 também em países em desenvolvimento e se desenvolveu fortemente nos primeiros 10 anos do século 21 envolvendo todos os países. (Sasaki, 2010. p. 16)

Essa constante busca pela redução das desigualdades e conseqüentemente a garantia dos direitos da PcD\_MR, segundo Dos Santos Magalhães *et al.* (2020) mais que constitucional é também uma medida legal, como assegura o capítulo IX, artigo 42 da Lei Federal nº 13.146, de 06 de julho de 2015 que ratifica os direitos da pessoa com deficiência à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades.

Art. 42. A pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, sendo-lhe garantido o acesso:  
I - a bens culturais em formato acessível;  
II - a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas em formato acessível; e  
III - a monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos. (Lei nº 13.146/2015; capítulo IX, artigo 42)

Buscando atender a Lei Federal nº 13.146/2015, o Plano Nacional de Turismo (PNT) (2018/2022), elaborado pelo MTur, estabelece parâmetros de acessibilidade em destinos turísticos, reforça a importância de estruturar os espaços para receber a PcD\_MR com excelência e autonomia e assegura o compromisso em investimentos de infraestrutura e sinalização turística.

O PNT 2018/2022 (MTur) busca garantir a realização das atividades e a melhoria na qualidade dos destinos e produtos turísticos no Brasil, com ênfase nos princípios da sustentabilidade e assegurar a acessibilidade das PcD\_MR.

A ênfase na acessibilidade, se constitui direito social inserido no regramento jurídico brasileiro. É uma forma de inclusão das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no turismo, e possibilita que usufruam dos benefícios da

atividade com autonomia. (Plano Nacional de Turismo – 2018/2022. MTur. pág.97)

Segundo Dos Santos Magalhães *et. al.* (2020) a acessibilidade no turismo está diretamente relacionada à hospitalidade, proporcionando a sensação de acolhimento e integração de todas as pessoas através da eliminação das barreiras de locomoção e a minimização das dificuldades encontradas, igualando a condição da pessoa com deficiência às demais pessoas que se locomovem normalmente e permitindo que todos percebam o local e obtenha experiências positivas.

Portanto, é possível observar que a acessibilidade no turismo é um processo que deve estar em constante evolução, através da atualização e revisão em suas características e potencialidades, buscando atender ao máximo às necessidades das PcD\_MR em diversos fatores, sejam psicológicos, sociais, ou culturais garantindo não somente a satisfação pessoal dos cidadãos, mas possibilitando a melhoria econômica, política, social e cultural da comunidade local.

## **2.4 Turismo acessível e inclusivo**

Discorrer sobre acessibilidade ou inclusão de PcD\_MR no turismo, exige inicialmente a compreensão das dificuldades e segregações vivenciadas em um ambiente repleto de barreiras sendo elas urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, de comunicação ou atitudinais.

IV - Barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

- a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas (Lei nº 13.146/2015 – Estatuto da Pessoa com Deficiência. Art.3º, Capítulo IV)

Portanto, é necessário eliminar quaisquer barreiras que impeçam o direito de ir e vir das pessoas com deficiência física, mental ou intelectual, permitindo-lhes, dessa maneira, usufruir dos espaços com autonomia e isonomia, ou seja, nas mesmas condições que as pessoas sem deficiência, dentro, no entanto, de suas possibilidades e limitações, sem a necessidade de auxílios ou suportes que oprimem e limitam suas experiências.

Segundo Medeiros *et. al.* (2019), por se tratar de um bem social, o turismo deve estar ao alcance de todos, garantindo total receptividade a todas as pessoas, independentemente de sua condição física ou psicológica. Para isso, é necessário traçar diretrizes para a adaptação dos espaços e capacitar os prestadores de serviço de maneira a garantir a acessibilidade. Dessa maneira, será possível atrair uma gama maior de pessoas para o lugar e valorizar aspectos fundamentais para uma melhor atividade turística como a qualidade dos serviços prestados, a sustentabilidade, a imagem local e a inovação dos roteiros.

Para um turismo ser considerado acessível é necessário eliminar todo e qualquer empecilho à livre circulação e alcance das pessoas. De acordo com Serpa (2015) é primordial proporcionar um ambiente sem barreiras que atenda às necessidades dos seus usuários garantindo, dessa maneira, uma maior autonomia e independência, respeitando todas as características pessoais.

Ao tratar-se de turismo, é comum encontrar o conceito de acessibilidade para expressar a facilidade de acesso a determinado destino ou roteiro. Isso significa proporcionar ambientes que garantam total condição de uso para todos - independentemente de sua condição física, psicológica, intelectual, estatura ou tamanho - reservando, portanto, às pessoas com deficiência, o direito de se locomover com independência pelos mesmos lugares que as pessoas sem deficiência.

Segundo o artigo 30 do decreto nº 6.949/2009 – que trata da participação na vida cultural e em recreação, lazer e esporte – as pessoas com deficiência têm o direito de participar da vida cultural, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, devendo então, desfrutar do turismo sem obstáculos. Isso implica na necessidade de criar diretrizes que permitam fornecer produtos e serviços turísticos voltados para todos os públicos, proporcionando melhor experiência aos visitantes e, conseqüentemente, incentivando melhoria da estrutura receptiva, gerando um impacto positivo não só ao turista, mas à população e a economia local.

5. Para que as pessoas com deficiência participem, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de atividades recreativas, esportivas e de lazer, os Estados Partes tomarão medidas apropriadas para:

- a) Incentivar e promover a maior participação possível das pessoas com deficiência nas atividades esportivas comuns em todos os níveis;
- b) Assegurar que as pessoas com deficiência tenham a oportunidade de organizar, desenvolver e participar em atividades esportivas e recreativas específicas às deficiências e, para tanto, incentivar a provisão de instrução, treinamento e recursos adequados, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas;
- c) Assegurar que as pessoas com deficiência tenham acesso a locais de eventos esportivos, recreativos e turísticos;
- d) Assegurar que as crianças com deficiência possam, em igualdade de condições com as demais crianças, participar de jogos e atividades recreativas, esportivas e de lazer, inclusive no sistema escolar;
- e) Assegurar que as pessoas com deficiência tenham acesso aos serviços prestados por pessoas ou entidades envolvidas na organização de atividades recreativas, turísticas, esportivas e de lazer. (Decreto nº 6.949/2009; Artigo 30 - Participação na vida cultural e em recreação, lazer e esporte)

Segundo Delmanto (2020), a preocupação com a acessibilidade no turismo surge a partir da década de 1980, quando a Organização Mundial do turismo (OMT) passa a reconhecer a atividade turística como um direito fundamental do cidadão, devendo, portanto, ser acessível a todos. Esse reconhecimento, de acordo com Juliano (2023) assegura que promover a acessibilidade no turismo é oportunizar, às pessoas com deficiência, praticar sua cidadania de maneira igualitária perante a sociedade, sem negligenciar direitos que lhe são garantidos. Ou seja, turismo acessível surge como uma ramificação do turismo social englobando e reforçando a luta contra as desigualdades e exclusão, concentrando o foco em garantir uma atividade sem as barreiras que reforçam as segregações.

Em consonância com Euzébio *et. al.* (2022) é possível conceituar o turismo acessível, como um tipo de turismo que possibilita a todas as pessoas, sendo elas com ou sem deficiência, participar de forma autônoma, independente, com equidade, isonomia e dignidade, de todas as atividades oferecidas. Para isso é necessária a preocupação constante em garantir produtos, serviços e ambientes pensados e desenvolvidos baseados nos princípios do desenho universal.

Segundo Euzébio *et. al.* (2022), o mercado do turismo acessível abrange todas as pessoas que apresentem qualquer tipo de incapacidade (física, visual, auditiva e intelectual), sendo elas temporárias ou permanentes. Portanto, o turismo acessível significa um turismo inclusivo, ou seja, uma atividade livre de barreiras que possam impedir o acesso de qualquer pessoa.

Delmanto (2020), afirma que quando se fala de um turismo inclusivo, abrange-se muito além do que atender as PcD\_MR. Ao pensar em inclusão no turismo, engloba-se todas as pessoas, pois é perceptível a satisfação dos familiares, amigos e/ou cuidadores que acompanham a PcD nos roteiros de viagem, possibilitando assim, momentos de interação e convivência. Delmanto (2020) reforça que o acesso e a inclusão beneficiam, no entanto, não somente a PcD\_MR, mas envolve todo o contexto familiar e social, impactando positivamente na qualidade de vida, fortalecendo laços e proporcionando memórias afetivas.

O turismo inclusivo, além de uma excelente oportunidade de desenvolvimento econômico para a comunidade local, é também uma maneira de garantir a uma significativa parcela da população produtiva, o respeito aos seus direitos humanos. Segundo o Relatório Mundial sobre a Deficiência (2022), “a deficiência é uma questão de direitos humanos, que são feridos, quando a PcD enfrenta desigualdades, ou tem negado, o acesso igualitário a serviços de saúde, emprego, educação ou participação a qualquer tipo de atividade”, ou seja, a deficiência não está na pessoa, mas sim nas barreiras que a impedem de se usufruir dos espaços com autonomia e liberdade.

O comprometimento existe em virtude da obrigatoriedade, imposta pelo sistema social, de que todos se enquadrem nos padrões de normalidade, definidos por pessoas não-deficientes. Além disso, a falta de um ambiente acessível, condições adequadas de acesso a emprego e educação são fatores que excluem o deficiente, enfraquecendo sua participação cidadã em atividades de lazer e turismo, por exemplo, dentre muitas outras. (Delmanto, 2020. pag.29)

Segundo Delmanto (2020), a relação entre inclusão, deficiência e turismo, tem sido foco de pesquisa de áreas como Medicina, Economia, Marketing, Arquitetura, Geografia e políticas públicas, reforçando a importância do tema para compreender como a atividade turística e seus setores diretos estão trabalhando para minimizar segregações. Esse tripé - inclusão, deficiência e turismo - implica que, garantir a universalização da atividade e possibilitar às pessoas com deficiência a usufruir dos serviços é muito mais do que um turismo acessível, é garantir um turismo inclusivo, que funciona como um vetor de transformação social (Figura 4).

Figura 4 – Turismo acessível e turismo inclusivo



Fonte: Delmanto, 2020 (pag.40)

Delmanto (2020) conceitua “turismo acessível” como um serviço que busca a eliminação de barreiras impeditivas à prática da atividade por PcD\_MR, e o “turismo inclusivo” como uma atividade que promove a adoção do desenho universal em todos os seus produtos e serviços. Ou seja, o turismo inclusivo possibilita, no entanto, o uso indistinto dos espaços por todas as pessoas – independentemente de sua condição física, motora, mental ou intelectual – em um ambiente turístico livre de barreiras e que oportuniza experiências para todos os indivíduos.

Portanto, constata-se que é impossível pensar o turismo inclusivo e universal, sem garantir a oferta de serviços direcionados a pessoas que, independentemente dos motivos, apresentem algum tipo de dificuldade, incapacidade ou deficiência, seja ela temporária ou definitiva. Dessa maneira, o atendimento a esse público torna-se, atualmente, uma questão ética, social e economicamente relevante em todas as áreas de pesquisa.

#### 2.4.1 Capacitismo: o preconceito contra pessoas com deficiência

Atualmente, é necessário nomear e criminalizar todo e qualquer tipo de preconceito contra a pessoa com deficiência, removendo definitivamente do contexto da naturalidade, ações discriminatórias que podem ofender e oprimir as pessoas em decorrência de sua condição. É preciso compreender que preconceito tem nome e é importante conhecer para evitá-lo. Segundo Loreto (2021), o preconceito de cor ou de pele, é racismo, o preconceito contra a mulher, é machismo, o preconceito contra a

comunidade LGBTQIA+, é homofobia, e o preconceito contra pessoas com deficiência é o capacitismo.

[...] Conjunto de teorias e crenças que estabelece uma hierarquia entre os corpos considerados normais e os “anormais”, embasada em uma teoria de corponormatividade, que inferioriza os corpos de pessoas com deficiência, relegando-os à condição de incapazes. (Loreto, 2021. pag. 7)

O termo capacitismo, segundo Loreto (2021), passou a ser utilizado no Brasil, a partir da década de 1980, alimentado pelo movimento feminista onde as mulheres com deficiência questionavam o conceito de corpo “normal” ou “ideal” ditado pelos padrões da moda, desconsiderando a diversidade das pessoas, suas características, e subjetividades. A luta contra o capacitismo busca questionar e eliminar a divisão social que segrega as pessoas em grupos de capazes e incapazes, onde as pessoas com deficiência quase sempre são inseridas no grupo dos incapazes pelo simples fato de não se enquadrarem no modelo corponormativo.

É necessário romper a dualidade - normal/anormal, deficiente/não deficiente, capaz/incapaz - dominada por essa corponormatividade inserida pelos padrões, onde a deficiência, infelizmente, acaba quase sempre, sendo associada à incapacidade. De acordo com Loreto (2021), essa associação da deficiência com incapacidade ocasiona um ciclo de segregação que confina a PcD no grupo dos incapazes sem nenhum fundamento crítico. Portanto, o capacitismo, exclui as pessoas com deficiência do círculo das pessoas tido como “normais”, reservando assim, um lugar de discriminação.

O capacitismo olha sempre a pessoa com deficiência como incapaz. O preconceito sempre perceberá a pessoa com deficiência (seja lá qual for a deficiência) como alguém que não pode. Não pode alcançar objetivos na vida profissional, não pode ter uma vida conjugal, reprodutiva e nem sexual, não pode se divertir, dançar, beber, brincar. Que não pode absolutamente nada. (Loreto, 2021. pág. 14)

Apresentado sempre de forma muito sutil no dia-a-dia da população, o capacitismo, na maioria das vezes, torna-se muito difícil de ser identificado. O uso do eufemismo, ao chamar uma PcD\_MR, de “especial” ou “excepcional” ou até mesmo substituir a palavra “deficiência” por “problema” ou pior ainda, “probleminha” é uma das faces desse tipo de preconceito. Outra maneira muito comum de capacitismo é sempre esperar que a pessoa com deficiência esteja acompanhada de um cuidador

ou tutor, ou seja, não acreditar na autonomia da PcD\_MR ou não confiar que seja capaz de resolver sozinho seus próprios problemas.

O preconceito contra a PcD\_MR mostra-se ainda em situações em que a maioria das pessoas não percebe. A generosidade não solicitada é um bom exemplo de capacitismo, ou seja, para as pessoas com deficiência, segundo Loreto (2021), ações até tomadas de forma generosa e despretensiosa, porém sem a solicitação – onde a pessoa com deficiência não se encontra em uma real e visível situação de perigo – não é generosidade, é preconceito. Essa atitude só reforça que a PcD\_MR é vista sempre como incapaz e para quebrar esse paradigma, é necessário perguntar se a pessoas precisa de ajuda e se ela disser que “não”, é preciso respeitar.

Di Marco (2020), no livro “Capacitismo: O mito da capacidade” revela um constante sentimento de isolamento vivido pelas pessoas com deficiência, e reforça que, com os devidos recortes, mesmo as que têm o privilégio de sair de casa para trabalhar, estudar e divertir-se, muitas vezes, acabam por não o fazer pela clara sensação de que não são “bem-vindas” em diversos lugares, seja pela falta de estrutura física das edificações e da cidade, seja pelos olhares de piedade ou desconforto das pessoas. Esse sentimento de não pertencimento aos lugares, só fortalece e mantém o pensamento capacitista que discrimina, segrega e exclui a pessoa com deficiência definindo-a erroneamente pela sua incapacidade.

#### 2.4.2 Pessoas com deficiência: um público a ser incluído

O artigo 2º da Lei federal nº 13.146/2015, conceitua a PcD como todas as pessoas que têm impedimentos de longo prazo sendo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, cujas, ao interagir com barreiras, encontram impedimentos à sua participação plena e efetiva na vida social em igualdades de condições com as demais pessoas.

O Brasil apresenta, segundo dados do IBGE através da PNAD: Pessoas com Deficiência, no ano de 2023, aproximadamente 18,6 milhões de pessoas, o equivalente a 8,9% da população, com algum tipo de deficiência, representando um número maior que a população de alguns países (Figura 5). Esse alto percentual de pessoas com algum tipo de deficiência no Brasil, justifica a urgente necessidade de eliminação de todo e qualquer tipo de barreira, seja ela física ou atitudinal, que dificulte ou impeça a acessibilidade e, assim, garantir condições de igualdade e isonomia,



promovendo a plena inclusão social de todos os cidadãos, permitindo que a PcD possa usufruir de todos espaços, serviços, emprego ou lazer, com igualdade de oportunidades das pessoas sem deficiência com total segurança e autonomia.

Figura 5 – Percentual de PcD no Brasil



Fonte: [Apresentação - Pnad Contínua - Pessoas com Deficiência 2022 \(ibge.gov.br\)](https://ibge.gov.br/pnad-continua) (2023)

Segundo Silva (2022), a acessibilidade está diretamente ligada a três fatores fundamentais: a facilidade de acesso às atividades econômicas, culturais e sociais; a rede de transportes relacionada a tempo de viagem, custo, trajeto e horário dos serviços de transporte público; e as características individuais de cada pessoa, como condição física ou psicológica, classe social, escolaridade e gênero.

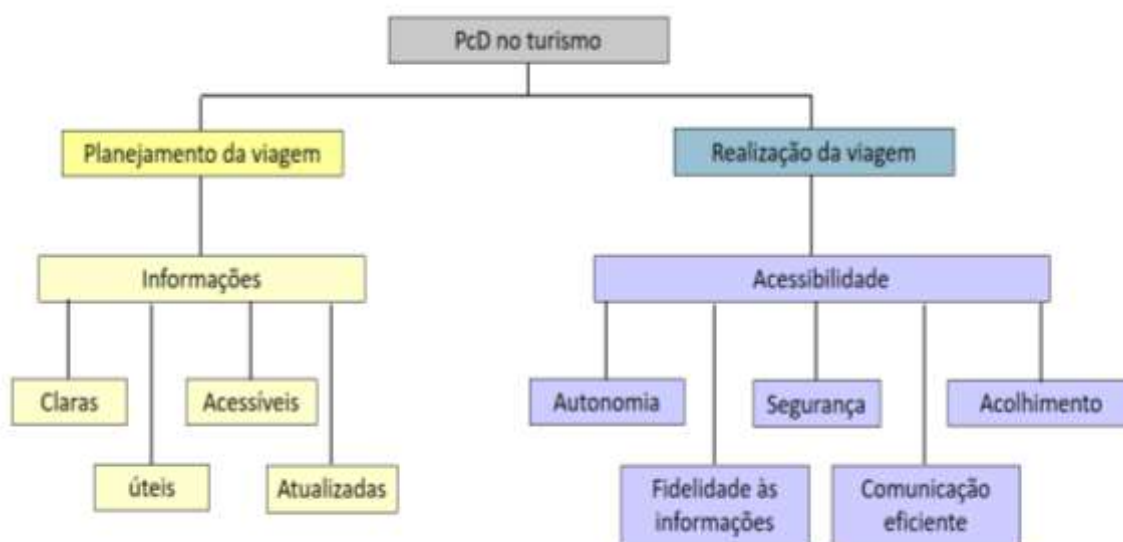
Porém, de acordo com Eusébio *et. al.* (2022), ainda é possível observar um baixo índice de participação das pessoas com deficiência na sociedade em comparação às pessoas sem deficiência. Como causas para essa baixa participação persistente, é possível citar as características físicas e arquitetônicas do ambiente construído, a ineficiência da rede de transportes, as barreiras de comunicação ou falta de informação em formato adequado e acessível, o baixo investimento financeiro e principalmente, o preconceito social, que constrange e segrega a PcD, em especial, as com elevado nível de dependência como pessoas com incapacidades intelectuais severas, ou com elevadas necessidades de apoio.

Eusébio *et. al.* (2022), afirma que a participação das pessoas com deficiência nas atividades turísticas melhora não só seu bem-estar e qualidade de vida, mas também proporciona maior interação social e fortalece seus laços sociais e familiares. Isso justifica porque, mesmo enfrentando alguns constrangimentos, a PcD continua a batalhar por adaptações ou estratégias que permitam-lhes participar das atividades e roteiros turísticos.

Essas adaptações vão desde a adaptação física do mobiliário urbano e dos equipamentos turísticos, até a adaptação de atividades de lazer e treinamento para o atendimento adequado, ou adaptação da atitude das pessoas frente a alguém com deficiência. (Serpa, 2015. pag. 130)

Garantir a participação da PcD no turismo é muito importante, segundo Eusébio *et. al.* (2022), porém, é necessário reforçar que as necessidades e motivações dessas pessoas, sobrepõem suas condições de participação em si, indo além do que diz respeito a funções físico e social. Desta maneira, é necessário compreender que atender o turista com deficiência abrange um espectro amplo que tem início desde o planejamento e escolha dos roteiros e lugares a serem visitados até culminar no período de realização da viagem. (Figura 6)

Figura 6 – Necessidades da pessoa com deficiência no turismo



Fonte: Adaptado pela autora a partir de Eusébio *et.al.* (2022, cap.II. pag.13)

Segundo Serpa (2015), a falta de infraestrutura física dos espaços, a inabilidade por parte dos prestadores de serviço do setor de turismo a respeito dos direitos e necessidades da PcD, associado a inexistência de equipamentos adequados que os atendam de maneira eficaz, têm impossibilitado a inclusão desse público como consumidor do turismo impedindo-os de exercer seu direito à cultura, ao lazer e ao turismo como previsto em decreto lei nº 6.949/2009.

1. Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência de participar na vida cultural, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, e tomarão todas as medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência possam:

- a) Ter acesso a bens culturais em formatos acessíveis;
- b) Ter acesso a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais, em formatos acessíveis; e
- c) Ter acesso 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. (Artigo 30, Decreto-Lei nº 6949/09)

Todos esses fatores implicam na necessidade de reconhecer a PcD\_MR como consumidor dos serviços do turismo e buscar diretrizes que garantam equipamentos e serviços acessíveis de maneira a permitir a participação desse público nas atividades turísticas, com equidade de oportunidades das pessoas sem deficiência. Isso significa, proporcionar um turismo livre de barreiras respeitando os princípios da acessibilidade e do desenho universal.

### 3 O PNLM NO CONTEXTO DO TURISMO BRASILEIRO

Criado em 1981, através do decreto nº 86.060 e administrado pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMbio), o PNLM é considerado um dos principais destinos turísticos do país e o principal pólo indutor do turismo no estado do Maranhão e, por se tratar de uma Unidade de Conservação (UC), “O Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses tem por finalidade precípua proteger a flora, a fauna e as belezas naturais, existentes no local”. (Art 2º, decreto 86.060/81)

Abrangendo diversos municípios maranhenses e com uma área estimada de 156 mil hectares representados pelo mapa abaixo (Figura 7), o PNLM, conforme o ICMBio, abriga ecossistemas diversos e um vasto campo de dunas que ocupa 2/3 da área total da unidade. O Parna apresenta-se como um paraíso ecológico com paisagens semelhantes às dos desertos – com ampla área de dunas de areia fina e coloração cinza-esbranquiçada – porém, com características diferenciadas, pois o alto índice pluviométrico da região, proporcionam a formação de lagoas de águas cristalinas distribuídas ao longo de todo o Parna, gerando paisagens únicas, deslumbrantes e inigualáveis que atraem visitantes do mundo inteiro para a região.

Figura 7 – Mapa do PNLM



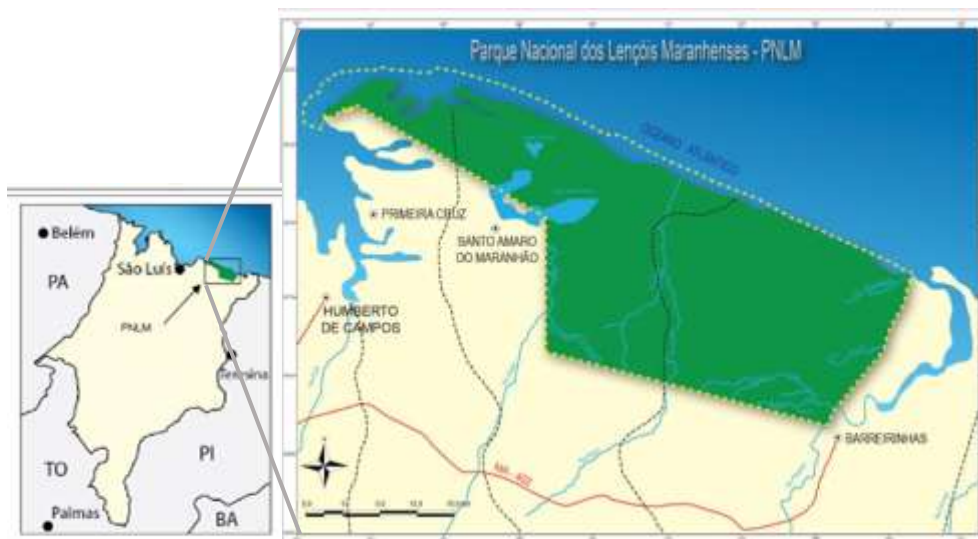
Fonte: [ICMBio - Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses - Guia do Visitante](#) (2023)

No Maranhão, o PNLM é considerado um dos maiores pontos turísticos da região e, segundo dados do ICMBio, está inserido no cerrado brasileiro, com forte influência da Caatinga e da Amazônia o que impulsiona uma necessidade de ofertar um turismo de qualidade, segurança e sustentabilidade, exigindo um planejamento

que oriente, de maneira adequada, os visitantes e principalmente os prestadores de serviço na UC.

De acordo com Terra e Viana (2021), O PNLM está localizado na costa semiárida no norte do estado do Maranhão, a aproximadamente 230km da capital, São Luís. Seis municípios do litoral oriental maranhense estão inseridos na área de influência do Parque, porém, como pode-se observar na imagem abaixo (Figura 8), somente três encontram-se dentro dele parcialmente situados: Barreirinhas (44,86%), Santo Amaro do Maranhão (42,15%) e Primeira Cruz (6,89%).

Figura 8 – Mapa de localização do PNLM



Fonte: Terra e Viana (2021. pag.04)

Segundo o atual Plano de Uso Público do PNLM (ICMBio, 2022), o parque encontra-se localizado no litoral oriental maranhense, com uma faixa de 70km de costa regular, no qual, dois terços de sua extensão preserva uma paisagem única composta por areias quartzosas marinhas que desenham uma beleza particular de dunas que se movimentam sob a coordenação dos ventos.

Devido ao seu lençol freático superficial e o alto índice pluviométrico da região – compreendido entre os meses de janeiro e julho – em sua paisagem interdunar, é originada a formação de grandes lagoas, temporárias e perenes, com águas límpidas de cores azul-esverdeadas, que contrastam com as areias branco-azulada das dunas, conforme pode-se observar na imagem abaixo (Figura 9).

Figura 9 – Dunas e lagoas do PNLM



Fonte: [Tem que ir: Lençóis Maranhenses:tudo que você precisa saber](#) (2023)

Essas formações de lagoas interdunares, fornecem uma paisagem natural, de beleza única, somente vista na região do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses que seduz, encanta e atrai o interesse de visitantes do mundo inteiro em conhecer a região.

De acordo com dados do ICMBio, o Parna encontra-se inserido no bioma Marinho-Costeiro e apresenta forte influência da zona de transição entre os biomas Cerrado, Caatinga e Amazônia. Seus principais ecossistemas são restinga, campos de dunas livres, costa oceânica e manguezais, esses últimos, muito importantes por serem responsáveis por desempenhar várias funções ecológicas, como: constituir ambientes de procriação e desenvolvimento de diversas espécies.

Os manguezais com suas raízes altas e superficiais, observado na imagem abaixo (Figura 10), fornecem um ambiente calmo e rico em nutrientes, previnem erosão marinha e fluvial, minimizam a poluição das águas e ainda regulam a vazão nos períodos de enchentes.

Figura 10 – Manguezal do PNLM



Fonte: [https://www.icmbio.gov.br/parnalencoismaranhenses/images/stories/downloads/Manual\\_de\\_condutores\\_-\\_SITE.pdf](https://www.icmbio.gov.br/parnalencoismaranhenses/images/stories/downloads/Manual_de_condutores_-_SITE.pdf) (2023)



Segundo o Plano de Uso Público do PNLM (ICMBio, 2022) essa complexidade dos ecossistemas ocorrentes no Parna garante um alto potencial de biodiversidade, exigindo controle, cuidado e manutenção das características física e biológica da região, visando a proteção da fauna e flora garantindo integridade preservação de espécies locais. O PNLM abriga espécies endêmicas, ou seja, que se desenvolvem em uma região restrita - como a tartaruga-pininga (*Trachemys adiutrix*) (Figura 11), símbolo do parque - o que demanda esforços contínuos para a sua conservação.

Figura 11 – Tartaruga Pininga



Fonte: [copy\\_of\\_plano\\_uso\\_publico\\_pnlm.pdf \(www.gov.br\)](http://www.gov.br) (pag.13) (2023)

Segundo o ICMBio, o complexo ecossistema coexistente no PNLM, fortalece a preocupação com o turismo sustentável e consolida a importância de planejamento, treinamento e educação não só dos visitantes, mas também de todas as esferas que vivem e dependem dessa atividade econômica como as agências de viagens, os proprietários de estabelecimentos comerciais, a rede do setor hoteleiro, o poder público, etc.

A complexidade dos ecossistemas ocorrentes contribui para um alto potencial de biodiversidade, implicando na manutenção das características física e biológica dessas áreas, com o objetivo de proteger informações valiosas sobre a história evolutiva e a integridade do patrimônio genético dos grupos de espécies recentes. (ICMBio, 2022. pag.14)

Dados do último relatório de monitoramento da visitação em unidades de conservação federais do ICMBio (2022), revela que as visitas ao Parque se mantiveram altas, apresentando um número crescente no ano de 2022 de 27,5% em relação ao ano de 2021, o que inseriu a UC dentre os cinco Parnas mais visitados no

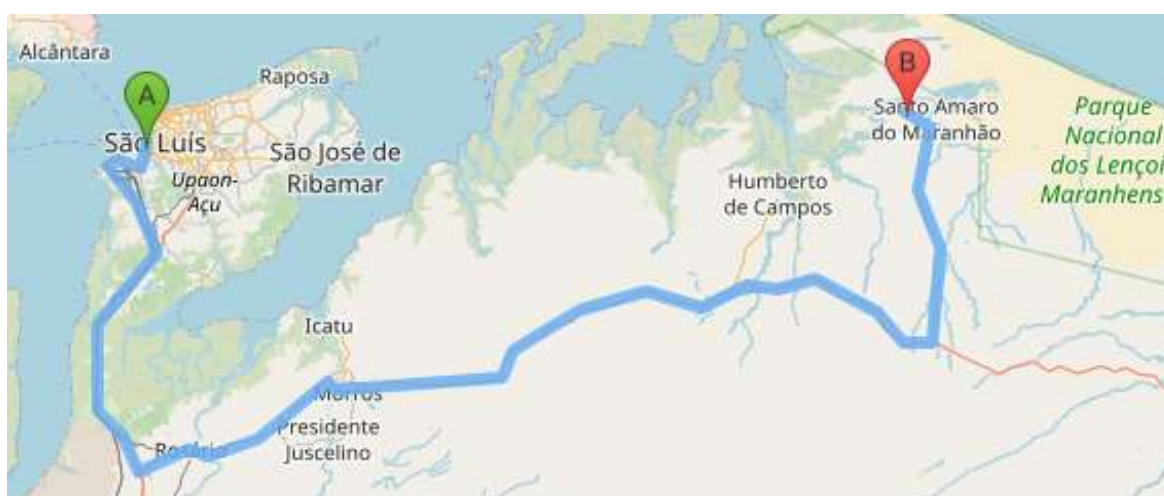
país. Atualmente, o PNLM recebe em média 360 mil pessoas por ano, o que o mantém dentre os 6 Parnas mais visitados no país.

Porém, segundo Melo e Crema (2021), diversos fatores, como idade, estatura, condição familiar, grau de deficiência ou mobilidade, entre outros, podem influenciar diretamente na escolha sobre qual UC será visitada. Portanto, torna-se primordial, compreender as principais demandas de uso e buscar a diversificação das atividades, experiências e serviços ofertados para garantir um turismo sustentável e acessível a todas as pessoas, independentemente de sua condição, ao Parna, de maneira a possibilitar o crescimento da economia local.

### 3.1 Acessibilidade no turismo na cidade de Santo Amaro do Maranhão

Santos e Rocha (2020), afirmam que a cidade de Santo Amaro, localizada dentro do PNLM e cidade foco dessa pesquisa, ganha uma nova dinâmica turística com a inauguração da rodovia MA 320, em junho de 2018. Antes da rodovia, o acesso à cidade era feito somente com carros credenciados, com tração 4x4, através de estrada de areia sem nenhum conforto aos visitantes. Esse novo acesso, direciona os visitantes até a sede do município, originando uma nova entrada ao PNLM, elevando a cidade à localidade limítrofe ao parque mais próxima da capital São Luís como pode-se observar na imagem abaixo. (Figura 12)

Figura 12 – Mapa da Rota São Luís/Lençóis Maranhenses



Fonte: <https://br.distanciacidades.net/rota-como-ir-de-sao-luis-a-santo-amaro-do-maranhao>

(2023)



Uma nova demanda turística, passa a ser impulsionada a partir da inauguração da rodovia MA 320, por facilitar o acesso e permitir a chegada de veículos automotores de pequeno porte – sem necessidade de tração – à cidade (Figura 13), gerando um considerável aumento de visitantes principalmente nos feriados e finais de semana no município de Santo Amaro. Antes da abertura da rodovia, o traslado era realizado em veículos especializados, que exigiam que os visitantes deixassem seus veículos particulares em um município vizinho e aguardassem pelos veículos autorizados para o deslocamento até a cidade de Santo Amaro.

Fotografia 1 – Pórtico de entrada da cidade de Santo Amaro



Fonte: acervo da autora (2023)

Porta de entrada para os lençóis maranhenses, a cidade de Santo Amaro tem sua renda basicamente voltada ao turismo no PNLM, o que gera pouco investimento público e privado na infraestrutura urbana da cidade o que gera uma cidade pouco preparada para receber bem o turista, em especial o turista com deficiência.

O ponto principal de lazer urbano, procurado pelos visitantes no retorno dos passeios, que geralmente são realizados durante o dia nas lagoas do PNLM, é a praça central da cidade onde é possível encontrar diversos estabelecimentos com variadas opções para alimentação e lojas de souvenir (Figura 13).

Figura 13 – Restaurantes e Lanchonetes na Praça da Matriz em Santo Amaro/MA



Fonte: [Santo Amaro do Maranhão - Lençóis Maranhenses \(melhoresdestinos.com.br\)](https://melhoresdestinos.com.br) (2023)

Segundo Santos e Rocha (2020), o município conta com belíssimas paisagens de fortes atrativos turísticos, composta por vastos campos de dunas de areias finas e leves, com formação de grandes lagoas de água doce, com áreas cobertas por vegetação de restinga e banhada por corpos hídricos como o Rio Alegre e Lago de Santo Amaro.

O PNLM, localizado em área limítrofe, próximo ao município, pode ter seu acesso realizados por diversos e alternativos meios, desde passeios a pé, como por veículos credenciados, autorizados e fiscalizados pelo ICMBio, sempre com tração 4x4, ou através de pequenas embarcações motorizadas ou movidas a tração manual. (Figura 14)

Sua região é composta por areias quartzosas marinhas que desenham uma beleza única de dunas que se movimentam sob a coordenação dos ventos e, devido a possuir um lençol freático bem superficial, origina a formação de lagoas com águas límpidas de cores azuladas e esverdeadas interdunares. (Santos e Rocha, 2020. pag.02)

Figura 14 – PNLM, Santo Amaro do Maranhão



Fonte: Acervo da autora (2023)

França et.al. (2022), afirma que, atualmente, é possível observar uma procura cada vez maior por parte dos viajantes, pela atividade turística ecológica ou ecoturismo, buscando estabelecer cada vez mais a relação entre lazer, cultura e o desenvolvimento sustentável dos lugares. “Sendo assim, o ecoturismo tenta trazer a

inserção dessas regiões ao desenvolvimento da região, sem ser necessário causar mudanças agressivas e invasivas”. (França et.al, 2022)

Segundo França et.al. (2022), o ecoturismo configura-se através do uso do patrimônio natural e cultural como atrativo para as atividades turísticas, com foco na visitação e utilização, de forma sustentável, dos recursos encontrados na região. A busca pelo ecoturismo evidencia-se pela educação ambiental que gera uma maior consciência da importância de preservar o meio para as futuras gerações.

Essa consciência ecológica é primordial, face à atual escassez dos patrimônios ambientais, que podem ser atribuídos a incidências de queimadas, desmatamentos, desenvolvimento industrial, dentre outros fatores, tornando os cenários naturais cada vez mais raros e, conseqüentemente, gerando um maior interesse por parte dos turistas em visitar os espaços ainda preservados.

Pinho (2019) reitera ser perceptível a motivação dos turistas ao procurar por áreas naturais como cidades litorâneas e UC para suas práticas de lazer, gerando um importante vetor de desenvolvimento socioeconômico, devido a capacidade de geração de renda, emprego e atração de investimentos.

O turismo na cidade de Santo Amaro, segundo dados do Plano de Uso Público do PNLN (ICMBio, 2022), como mostra a imagem abaixo (Figura 15), busca atender à essa exigência atual do ecoturismo ofertando atividades como caminhada, contemplação da natureza, acampamento com observação de céu noturno, canoagem, sandboard, kitesurf, passeio náutico e valorização da cultura local.

Figura 15 – Atividades turísticas da cidade de Santo Amaro no PNLN



Fonte: Plano de Uso Público do PNLN (ICMBio, 2022. pag.34) - <https://bit.ly/3yQpZnG>

No entanto, esse paraíso ecológico ainda é pouco explorado por pessoas com deficiência, pois a dificuldade de alcance dos veículos que fazem o traslado até o parque, o difícil deslocamento até as lagoas por pessoas que necessitam de apoio como muletas, andadores, ou cadeiras de rodas devido às areias finas, e o acesso às embarcações de transporte aos restaurantes, representados nas imagens abaixo (Figuras 16 e 17), impossibilita que essa população tenha a oportunidade de vivenciar essas experiências.

Figura 16 – Acesso ao PNLM



Fonte: Acervo da autora (2023)

Figura 17 – Veículos de traslado no PNLM



Fonte: <https://quialencoismaranhenses.com.br/circuito-lagoa-da-america> (2023)

Portanto, visando minimizar essa dificuldade de acesso ao PNLM, busca-se avaliar as condições de acessibilidade para as PcD\_MR na cidade de Santo Amaro e sugerir diretrizes que permitam que todas as pessoas, independentemente de sua condição física, mental ou intelectual, possam conhecer e desfrutar das belezas naturais do lugar sem esquecer a sustentabilidade e a proteção ambiental.

Através da garantia de acessibilidade para a PcD na cidade de Santo Amaro, será possível atrair uma maior gama de visitantes e, conseqüentemente, desenvolver a atividade turística como alternativa para o crescimento socioeconômico da população. Com ênfase em ações de inclusão social através do turismo comunitário, busca-se envolver, especialmente a comunidade local, com o objetivo de gerar emprego e renda, trazendo benefícios econômicos e sociais para toda a população.

Esse desenvolvimento econômico justifica-se, segundo CAHÚ *et al.* (2022) através de desenvolvimento de estratégias e políticas públicas, voltadas para o turismo nas cidades brasileiras, que promovam as condições necessárias para o planejamento e desenvolvimento dos destinos turísticos de maneira contínua e eficiente, buscando sempre que possível, envolver a comunidade local na atividade turística, planejando e garantindo um desenvolvimento estrutural e cultural da região.

Para isso, será necessário criar diretrizes de acessibilidade a pessoas com deficiências físicas e restrição de mobilidade às áreas de turismo ecológico no PNLM na cidade de Santo Amaro/MA de maneira a eliminar barreiras que impeçam a livre circulação, segregando e excluindo a PcD da interação social gerada pela atividade turística.

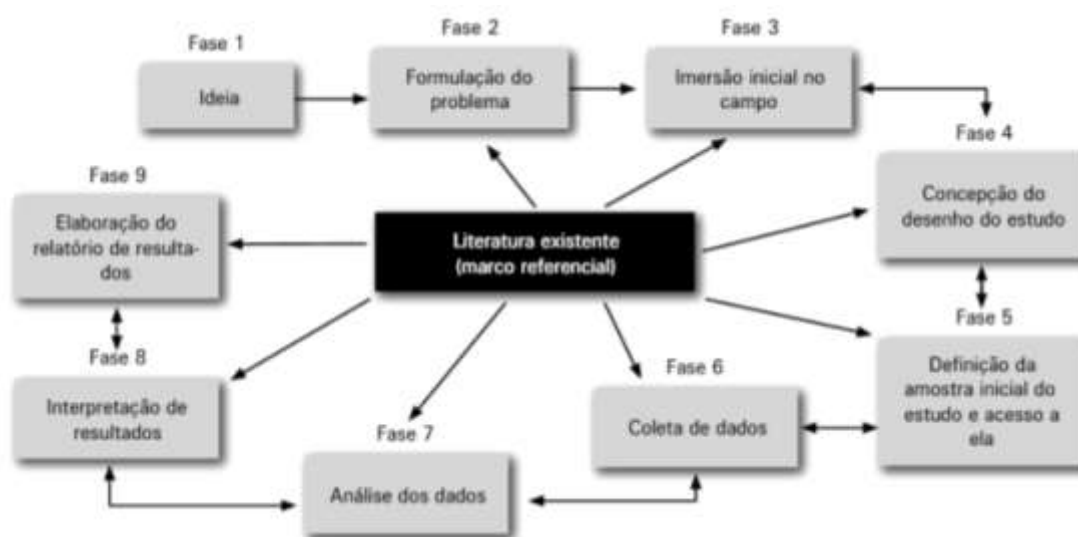
## 4 METODOLOGIA

Visando analisar a situação da acessibilidade dos roteiros turísticos no PNLM e na cidade de Santo Amaro, no estado do Maranhão, tendo como princípio de análise, a NBR 9050/2020. O estudo apresenta um enfoque qualitativo onde, segundo Sampieri *et.al* (2013), permite o desenvolvimento de perguntas e hipóteses antes, durante e depois da coleta e da análise dos dados, com o intuito de identificar quais os questionamentos mais relevantes, permitindo aprimorá-los e respondê-los.

Segundo Sampieri *et.al* (2013), esse movimento dinâmico relacionando fatos e interpretação se apresenta de maneira mais fluida e circular variando de acordo com cada estudo específico, ou seja, na pesquisa qualitativa geralmente é necessário retornar às etapas anteriores onde a amostra, a coleta e a análise são fases realizadas praticamente de maneira simultânea. (Figura 18)

[...] em um típico estudo qualitativo, o pesquisador entrevista uma pessoa, analisa os dados obtidos e tira algumas conclusões; posteriormente, entrevista outra pessoa, analisa essa nova informação e revisa seus resultados e conclusões do mesmo modo, realiza e analisa mais entrevistas para compreender o que busca. Isto é, segue todos os passos até chegar a uma perspectiva mais geral. (Sampieri *et. al.* 2015. pág. 33)

Figura 18 – Processo qualitativo



Fonte: Sampieri (2013)

Portanto a pesquisa apresenta um caráter qualitativo e exploratório, abrangendo os fenômenos investigados a partir de compreensão e experiências dos



entrevistados e da pesquisadora, permitindo, segundo Gil (2019) um recorte do problema com maior precisão.

Esse estudo é desenvolvido e dividido em 3 etapas. Na primeira etapa foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental a respeito do turismo inclusivo, acessibilidade e direito das pessoas com deficiência.

Na segunda etapa foi efetuado um trabalho de campo, que se subdividiu em outras duas etapas sendo elas:

1. Coleta de dados, desenvolvida através da observação local acurada a respeito das dificuldades vivenciadas pelas pessoas com deficiência na cidade de Santo Amaro e nas atividades turísticas na cidade;
2. Aplicação de questionários e entrevistas realizada com todas as pessoas inseridas e envolvidas no turismo local que aceitaram participar da pesquisa.

Na terceira e última etapa, foi realizada a análise e tratamento de dados coletados ao longo do trabalho de campo com elaboração de gráficos que serviram de orientação e embasamento para uma análise dos elementos necessários para a elaboração das diretrizes de acessibilidade para as PcD\_MR na cidade de Santo Amaro e no PNLN.

#### **4.1 Pesquisa bibliográfica e documental**

Essa fase baseia-se na produção do projeto de pesquisa e os procedimentos utilizados para sua inserção no campo.

É escolher e descrever os instrumentos de operacionalização do trabalho, pensar o cronograma de ação e fazer os procedimentos exploratórios para escolha do espaço e da amostra qualitativa. (MINAYO, 2016. pag. 30).

Nessa etapa foi realizado um estudo teórico a respeito da acessibilidade no turismo através de uma pesquisa bibliográfica e documental em materiais, como: livros, documentos, normas, sites, teses, dissertações, artigos científicos e leis que discorrem a respeito da acessibilidade da pessoa com deficiência, acessibilidade no turismo, políticas públicas de acessibilidade no Brasil, desenho universal, turismo e desenvolvimento sustentável, capacitismo e principalmente, turismo inclusivo – tema que impulsionou o interesse por essa pesquisa.

A pesquisa, pautada inteiramente a partir da norma NBR 9050/2020, busca garantir possibilidades e diretrizes que busquem a eliminação barreiras sejam elas urbanísticas, arquitetônicas, atitudinais ou de comunicação que atualmente dificultem a acessibilidade no turismo da cidade de Santo Amaro no PNLN.

## **4.2 Trabalho de campo**

### **4.2.1 Coleta de dados**

O estudo busca identificar as dificuldades vivenciadas pelas PcD\_MR e buscar possibilidades que garantam a acessibilidade de todas as pessoas, com segurança e autonomia, na cidade de Santo Amaro e no PNLN, desde o embarque nos veículos de traslado na saída dos hotéis e pousadas da cidade, passando pelo desembarque, chegada às lagoas e/ou demais pontos turísticos da cidade, até o retorno aos estabelecimentos de hospedagem após a realização dos passeios.

Para isso, foi realizada inicialmente, uma detalhada observação das dificuldades encontradas pelas PcD\_MR na realização das atividades sugeridas pelos roteiros turísticos pois, segundo Serpa (2015), para garantir a inclusão de todas as pessoas no lazer e no turismo, é primordial buscar compreender quais as dificuldades encontradas na interação com o ambiente do turismo, repleto de barreiras.

Adaptar um ambiente para que uma pessoa com deficiência possa usufruí-lo nas mesmas condições que uma pessoa sem deficiência, significa a eliminação de diferentes tipos de barreiras. Entendendo que oferecer as mesmas condições significa atender a uma variedade mais ampla da diversidade humana, e que todos possam utilizar este ambiente sem precisar de ajuda e sem desconfortos. (Serpa, 2015. pag 69)

Esse estudo buscou fazer uma análise acurada às condições de acessibilidade dos espaços e lugares frequentados pelos visitantes da cidade de Santo Amaro/MA e no PNLN, entre os meses de julho e outubro – período em que a cidade recebe a maior quantidade de pessoas devido ao término do período chuvoso na região – sempre nos finais de semana e durante o tempo de realização dos passeios turísticos, que se estendem das primeiras horas da manhã com paradas para banhos nas lagoas, descanso para almoço em restaurantes regionais e culminando com a contemplação do pôr-do-sol.



Foram analisados, desde o momento de embarque nos veículos que fazem o traslado ao parque, passando pela chegada às lagoas, aos bares, aos restaurantes e a todos os pontos de concentração de pessoas, até o retorno aos hotéis e pousadas da cidade. Associado à essa análise, foi observada a acessibilidade na praça central da cidade de Santo Amaro, ponto de encontro e lazer noturno dos visitantes quando não estão realizando nenhuma atividade turística, com o intuito de verificar as condições locais de autonomia da PcD\_MR.

Dessa maneira, buscou-se avaliar os pontos positivos e negativos de acessibilidade no turismo local, com a finalidade de propor elementos e diretrizes que proporcionem acesso com autonomia e segurança na cidade de Santo Amaro e PNLM.

#### 4.2.2 Questionários e Entrevistas

Concomitantemente à pesquisa bibliográfica, foram aplicados questionários e entrevistas semi-estruturadas, com todas as pessoas que aceitaram participar da pesquisa e que se encontram direta ou indiretamente envolvidas no setor do turismo na cidade de Santo Amaro/MA a respeito de suas experiências e percepções de acessibilidade nos roteiros turísticos no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses.

Antes da aplicação dos questionários e entrevistas, a pesquisadora em breve conversa para a explanação sobre o teor da pesquisa, apresentou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, (APÊNDICE A), constando de dados da pesquisa, como uma espécie de convite pessoal para participação na pesquisa, explicando detalhadamente que a participação do entrevistado seria por conveniência, ou seja, por livre e espontânea vontade e sem a necessidade de divulgação de dados pessoais dos participantes conforme pode ser observado na imagem abaixo (Figura 19).

O TCLE explana ainda sobre os baixos riscos que podem ser ocasionados no desenvolvimento da pesquisa, reforçando de maneira clara e detalhada que a participação na pesquisa não acarretaria nenhuma despesa ou remuneração para as pessoas entrevistadas e, principalmente, dando plena e total liberdade para que o entrevistado retirasse sua participação a qualquer momento, sem nenhum prejuízo financeiro ou moral.

## Figura 19 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

### APÊNDICE A - TCLE

UNIVERSIDADE VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS PROGRAMA DE  
PÓS-GRADUAÇÃO EM MESTRADO PROFISSIONAL

ARQUITETURA E URBANISMO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

118

Convidamos o(a) Sr(a) para participar da Pesquisa Diretrizes de acessibilidade universal às áreas de turismo ecológico: **Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses - Santo Amaro/MA**, sob a responsabilidade da pesquisadora **Erika Lima de Jesus**, a qual tem como objetivo **elaborar diretrizes que promovam a acessibilidade das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida às áreas de turismo ecológico no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (PNLM), na cidade de Santo Amaro, visando eliminar barreiras físicas e atitudinais, promovendo a acessibilidade de todas as pessoas independentemente de sua condição física, intelectual, idade, estatura ou tamanho.**

Sua participação é voluntária se dará por meio de **amostragem por conveniência** através da aplicação de questionários e entrevistas constando de perguntas claras, objetivas e subjetivas a **respeito de suas vivências e percepções sobre a acessibilidade** na cidade e roteiros turísticos de Santo Amaro/MA.

Os riscos decorrentes de sua participação na pesquisa são baixos porém **se ocorrerem situações de desconfortos ou constrangimentos**, o(a) Sr.(a) **poderá retirar o consentimento a qualquer instante** sem nenhuma objeção por parte da entrevistadora. Se o(a) Sr(a) aceitar participar da pesquisa, as respostas obtidas poderão contribuir para **garantir a acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida à cidade de Santo Amaro/MA** dando-lhes autonomia e segurança nos roteiros ofertados e consequentemente contribuir para um aumento da atividade turística e melhoria da economia local.

Se depois de consentir a sua participação o(a) Sr.(a) desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo a sua pessoa.

Não será atribuído ao(a) Sr(a), nenhuma despesa, nem remuneração, referente a esta pesquisa. Entretanto, caso o(a) Sr. (a) tenha alguma despesa ocasionada pela participação desta pesquisa será totalmente ressarcido/a pelo pesquisador/a responsável.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas a sua identidade não será divulgada, uma vez que será guardada em sigilo. Para qualquer outra informação, o (a) Sr.(a) poderá entrar em contato com a pesquisadora

no seguinte endereço: Rua 64, n. 13, Bloco Tulipa, Apto 202, condomínio Arco Verde, Vinhais CEP: 65070-820, São Luis/MA pelo telefone (98) 98204-6377, email: arq.erikalima@gmail.com ou, caso preferir, poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS/RS, na Av. Unisinos, 950 - Cristo Rei, São Leopoldo - RS, CEP: 93022-750, telefone – (51) 3591-1122 ou, caso preferir, pelo e-mail do curso de mestrado profissional em arquitetura e urbanismo da UNISINOS/RS: mparq@unisinos.br

### CONSENTIMENTO PÓS – INFORMAÇÃO

Eu, \_\_\_\_\_, fui informado sobre o que a pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar da pesquisa, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Este documento é emitido em duas vias originais, as quais serão assinadas por mim e pela pesquisadora, ficando uma via com cada um de nós.

Assinatura ou impressão datiloscópica do/da participante da pesquisa

Assinatura do Pesquisador responsável

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Os questionário e entrevistas foram aplicados com visitantes e prestadores de serviço da cidade de Santo Amaro entre os meses de julho e outubro do ano de 2023 em períodos alternados do dia, durante todo o período de realização dos passeios oferecidos pelas agências de turismo, visto que geralmente têm início nas primeiras horas do amanhecer, com períodos de banhos nas lagoas, paradas para almoço em restaurantes da região, momentos de contemplação e diversão em rios, como prática de kitesurfe ou canoagem, com culminância a contemplação do pôr-do-sol e nos momentos de lazer noturno na cidade.

Foram aplicados 100 questionários e entrevistas entre os meses de julho e outubro, porém a quantidade não foi o foco principal da pesquisa; por se tratar de uma pesquisa qualitativa, onde segundo Minayo (2016), busca-se trabalhar com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes que não pode ou não deveria ser quantificado.

Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes. O universo da produção humana que pode ser resumido no mundo das relações, das representações e da intencionalidade e é objeto da pesquisa qualitativa dificilmente pode ser traduzido em números e indicadores quantitativos. (Minayo, 2016. pag 23)

O questionário (APÊNDICE B), aplicado com os visitantes da cidade de Santo Amaro, apresentado na imagem abaixo (Figura 20) constam de 10 (dez) perguntas estruturadas e fechadas, como: idade, quantidade de vezes que visitou o PNLM, dificuldades encontradas ao visitar à cidade e o parque, etc.

Figura 20 – Questionário aplicado com visitantes do PNLM

1. Nome (opcional) _____	ocê sentiu alguma dificuldade de locomoção em algum momento do roteiro oferecido pela agência de turismo?
2. Naturalidade _____	<input type="checkbox"/> Sim. Qual? _____
3. Idade	<input type="checkbox"/> Não.
<input type="checkbox"/> 6 a 15 anos <input type="checkbox"/> 16 a 25 anos <input type="checkbox"/> 26 a 35 anos	ocê já deixou de frequentar algum passeio oferecido pelos roteiros turísticos por falta de acessibilidade?
<input type="checkbox"/> 36 a 45 anos <input type="checkbox"/> 46 a 55 anos <input type="checkbox"/> 56 a 65 anos	<input type="checkbox"/> Sim. Qual? _____
<input type="checkbox"/> acima de 65 anos	<input type="checkbox"/> Não.
4. Você tem algum tipo de deficiência ou dificuldade de mobilidade?	conhece alguém que deixou de visitar os Lençóis Maranhenses por falta de acessibilidade?
<input type="checkbox"/> Sim. Qual?? _____	<input type="checkbox"/> Sim. <input type="checkbox"/> Não.
<input type="checkbox"/> Não.	na sua opinião, qual a maior dificuldade encontrada pelas pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, na cidade de Santo Amaro?
5. Você tem algum amigo/familiar com alguma deficiência ou dificuldade de mobilidade?	<input type="checkbox"/> Translado às lagoas (Carros) <input type="checkbox"/> Chegada às lagoas
<input type="checkbox"/> Sim. Qual?? _____	<input type="checkbox"/> Acesso aos restaurantes <input type="checkbox"/> Acesso aos hotéis
<input type="checkbox"/> Não.	<input type="checkbox"/> Lazer noturno na cidade
6. É a primeira vez que visita os Lençóis Maranhenses??	<input type="checkbox"/> Outros. Quais?? _____
<input type="checkbox"/> Sim. <input type="checkbox"/> Não.	

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

As entrevistas semiestruturadas (APÊNDICE C), apresentada na imagem abaixo (Figuras 21), foram aplicadas somente aos prestadores de serviço do setor do turismo e constam de 10 perguntas, fechadas e abertas. As respostas possibilitaram que a pesquisadora assimilasse de uma maneira mais ampla e abrangente as percepções e experiências dos entrevistados a respeito da acessibilidade nos roteiros e estabelecimentos comerciais, com o intuito de minimizar as dificuldades de acesso nas atividades sugeridas nos roteiros turísticos do PNLM e possibilitar um melhor atendimento à PcD\_MR na cidade de Santo Amaro.

Figura 21 – Entrevista aplicada com prestadores de serviço do PNLM

<p>1. Nome (Opcional): _____</p> <p>2. Qual o setor que você trabalha? _____ _____</p> <p>3. Já trabalha há mais de 5 anos no setor do turismo? <input checked="" type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não</p> <p>4. Recebe em média quantas pessoas por semana? _____ _____</p> <p>5. Já recebeu algum visitante com deficiência ou mobilidade reduzida? <input checked="" type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não</p> <p>6. Já aconteceu de algum visitante entrar em contato com a empresa e desistir por falta de acessibilidade? <input checked="" type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não</p>	<p>7. Se sua resposta à pergunta anterior, for sim, quais as dificuldades encontradas que o fizeram desistir? _____ _____</p> <p>8. Qual o serviço oferecido pela empresa você julga apresentar maior dificuldade de acesso às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida? _____ _____</p> <p>9. A empresa que você trabalha realiza treinamentos para atender as pessoas com deficiência? Quais os treinamentos você acha necessário para uma melhor prestação de serviços a esse público? _____ _____</p> <p>10. Você aceitaria assessoria e treinamento para melhor atender o turista com deficiência ou mobilidade reduzida para garantir a acessibilidade aos pontos turísticos na cidade de Santo Amaro? _____ _____</p>
--	--

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Através da aplicação dos questionários e entrevistas com visitantes e prestadores de serviço, ligados direta e indiretamente ao setor do turismo, a pesquisa buscou embasamento para melhorar o acesso de todas as pessoas, independentemente de sua condição física, estatura ou tamanho, à cidade de Santo Amaro e PNLM, visando dessa maneira, atrair uma gama maior de visitantes para a região e, conseqüentemente melhorar a geração de renda e qualidade de vida da comunidade local ao promover o crescimento do turismo, principal atividade econômica da região.

### 4.3 Análise e tratamento de dados

Os dados e as informações recolhidos nas fases iniciais do estudo, foram analisados, ordenados e qualificados, de maneira que segundo Minayo (2016), forneceram resultados e apontaram as possibilidades para a elaboração de diretrizes para a acessibilidade do turismo na cidade de Santo Amaro e no PNLM.

Os resultados foram tabulados gerando gráficos por faixa etária, tipos de deficiência, dificuldades enfrentadas, situações e sensações vivenciadas em visitas à cidade e ao PNLM por pessoas com deficiência e seus acompanhantes, além de fornecer opiniões a respeito dos roteiros oferecidos e sugestões de acessibilidade no turismo na cidade de Santo Amaro.

Após a análise dos resultados obtidos, através da pesquisa bibliográfica e documental associada ao trabalho de campo, a pesquisa buscou identificar a necessidade de acessibilidade na cidade e nos roteiros turísticos do PNLM, investigando elementos necessários para garantir o acesso de todas as pessoas e dar embasamento para a elaboração de diretrizes que garantam o melhor atendimento e acolhimento dos visitantes, com ou sem deficiência, no município de Santo Amaro e no Parna.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa foi o Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos (GODP) (Merino, 2016), pois trata-se de um guia cíclico que tem como foco o usuário e o produto dentro de seu contexto, com o intuito de atingir uma melhor e mais ampla experiência de uso. (Figura 22)

Figura 22 – Desenvolvimento de produto com foco no usuário



Fonte: Adaptado pela autora a partir do GODP (Merino, 2016)

O GODP (2016), divide-se em três etapas: a Inspiração, a Ideação e a Implementação, dispostas em formato circular tendo como peça central o ser humano o que reforça a preocupação e o foco no usuário como base do processo. (Figura 23)

Figura 23 – GODP - Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos



Fonte: Merino 2016

Porém, para a realização dessa pesquisa, a metodologia compreendeu-se somente nas duas primeiras etapas do processo. A etapa da Inspiração, que, subdividida em: identificação da oportunidade, prospecção do problema e levantamento de dados; deram embasamento para a etapa de Ideação. A Ideação, subdividida em organização e análise dos dados possibilitou a criação das diretrizes de acessibilidade que garantam o turismo inclusivo na cidade de Santo Amaro e no PNLM.

A identificação da oportunidade surge a partir da experiência própria da pesquisadora ao vivenciar as dificuldades enfrentadas por familiares com deficiência em visita realizada ao PNLM. Essas dificuldades observadas, despertaram para a necessidade de um produto que busca sanar ou minimizar situações segregadoras vivenciadas pelas PcD\_MR na cidade de Santo Amaro e no Parna.

Após a identificação da oportunidade, surge a prospecção do problema que norteou o desenvolvimento do produto identificando a necessidade de acessibilidade no município e nos Lençóis Maranhenses. Para a identificação dessa demanda, foi realizada a etapa de levantamento de dados através de observação, registros fotográficos, aplicação de questionários e entrevistas com os visitantes e prestadores de serviço do setor de turismo na cidade para identificar os elementos necessários para garantir a acessibilidade de todas as pessoas ao PNLM.

Todas essas etapas iniciais foram necessárias para fomentar as necessidades e percepções dos usuários a respeito da acessibilidade no PNLM. Para a elaboração das diretrizes de acessibilidade, a pesquisadora buscou trabalhar com usuários reais, com suas limitações, necessidades e habilidades específicas, pois

segundo o Flores (2023), a participação ativa de movimentos sociais para garantir os direitos de PcD, deu origem ao lema “nada sobre nós, sem nós” que reivindica a atuação efetiva nas tomadas de decisão, minimizando erros e atendendo a um anseio de um grupo, quase sempre marginalizado.

Para que todo projeto/produto pensado para a PcD seja centrado na pessoa e suas capacidades e/ou limitações, é necessário garantir a elaboração de um projeto empático às necessidades das pessoas.

Quando nos referimos a Projeto Centrado no Usuário, tratamos das capacidades humanas: sensorial (visão, audição, tato, olfato e paladar) cognitiva (pensamento e comunicação) e motora (alcance, locomoção e destreza). Juntamente com as dimensões temporal (nascemos, crescemos e envelhecemos) e social (aspectos culturais e de contexto), configurando um processo altamente empático. (Merino, 2016. Pág. 8)

Segundo Merino (2016) para o desenvolvimento de um projeto empático que atenda às necessidades dos usuários, é necessária a atenção e preocupação com o tripé: produto (o que será projetado), usuário (para quem será projetado) e o contexto (onde será implantado o elemento ou produto). (Figura 24)

Figura 24 – GODP (Blocos e referência de projetos centrados no usuário)



Fonte: Merino 2016

Atendendo a esses blocos de referência, para análise dos elementos necessários para a acessibilidade no PNLM e embasar o desenvolvimento de diretrizes que garantam pleno acesso a todos os espaços da cidade de Santo Amaro e do PNLM, foram analisados, elementos, característica e funcionalidade do projeto de maneira a atender às expectativas dos usuários e garantir a acessibilidade com segurança, autonomia e isonomia de uso, analisando e identificando o contexto a ser implantado.

As diretrizes de acessibilidade para a cidade de Santo Amaro e PNLM, consta de elaboração de estratégias e elementos que permitam máxima autonomia de uso



com segurança e equidade para todas as pessoas atendendo às normas de acessibilidade brasileiras e aos princípios básicos do desenho universal para a plena interação social de todos independentemente de sua condição física, motora, intelectual, estatura ou tamanho.



## **5 ANÁLISE E DISCUSSÕES**

Após a análise dos dados obtidos através da pesquisa bibliográfica e documental, associado aos resultados fornecidos pelo trabalho de campo, o estudo buscou ampliar a discussão a respeito da acessibilidade do turismo ecológico no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses. A pesquisa pretende também identificar como as empresas envolvidas diretamente com o setor, estão dispostas e preparadas para incorporar o conceito de acessibilidade nos seus roteiros e atividades.

### **5.1 Procedimentos e análise da coleta de dados**

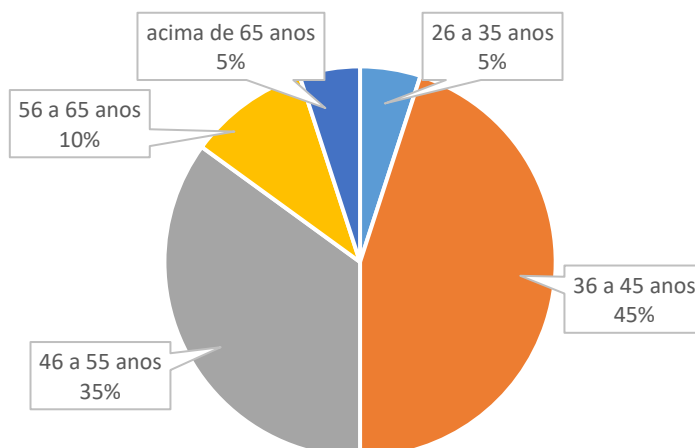
A coleta de dados foi realizada através de aplicação de questionários e entrevistas com visitantes e prestadores de serviço ligados direta ou indiretamente ao setor do turismo, na cidade turística de Santo Amaro, localizada no estado do Maranhão, entre os meses de agosto e outubro de 2023, período determinado por abranger desde término do período chuvoso da região – principal responsável pelas cheias das lagoas – até o início do esvaziamento que culmina com a redução do fluxo de visitantes e direcionamento dos roteiros para as lagoas perenes do PNLN.

A pesquisa foi realizada com visitantes e prestadores de serviço locais, a respeito das percepções e sensações sobre a acessibilidade dos estabelecimentos de hospedagem e alimentação e, das atividades e roteiros oferecidos pelas agências de turismo da cidade de Santo Amaro.

Após a realização do trabalho de campo foi possível observar que a maioria das pessoas pesquisadas julga importante proporcionar a acessibilidade de todas as pessoas às belezas da cidade de Santo Amaro, independentemente de suas limitações físicas ou intelectuais, estatura, tamanho, idade, etc.

Durante as visitas realizadas no PNLN, foi observado através da aplicação de questionários com os visitantes da cidade de Santo Amaro, uma predominância de um público adulto entre 26 e 55 anos como demonstrado no gráfico abaixo (Gráfico 01). A faixa etária predominante dos visitantes, evidenciou que o público infantil e adolescente presente no PNLN encontrava-se em companhia dos pais ou familiares, e a pouca evidência do público idoso ao turismo do Parna evidencia-se provavelmente devido às dificuldades de acesso e alto esforço realizado nas atividades turísticas locais.

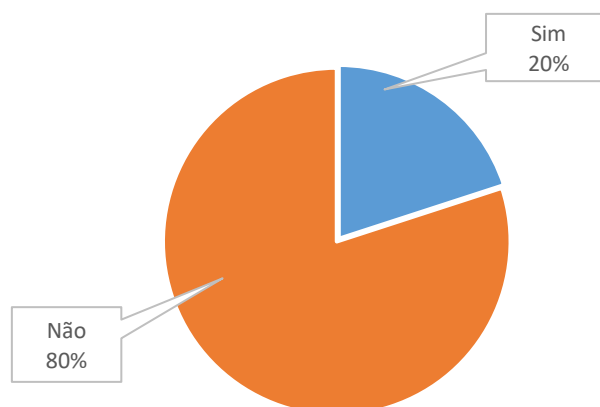
Gráfico 1 – Idade dos visitantes da cidade de Santo Amaro/MA



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

No entanto, é possível observar uma baixa incidência de PcD\_MR entre os visitantes da cidade de Santo Amaro, como observado no gráfico abaixo, impulsionado certamente pela falta de acessibilidade nos roteiros oferecidos na cidade (Gráfico 2) o que reforça a necessidade da pesquisa.

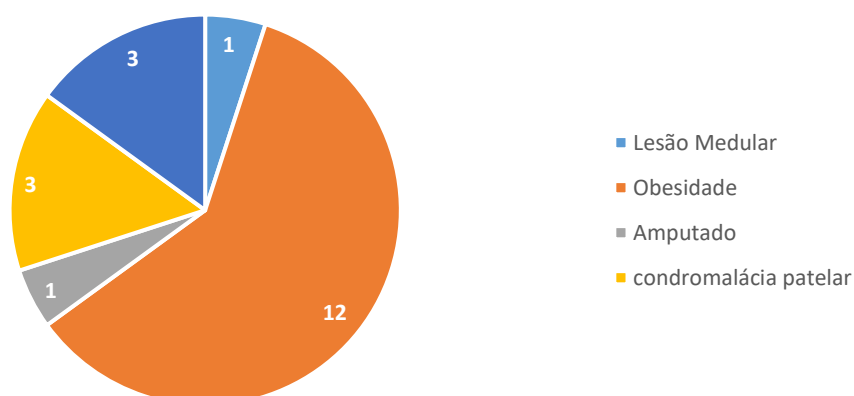
Gráfico 2 – Algum tipo de deficiência ou dificuldade de mobilidade?



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Dentre os 100 visitantes pesquisados, somente vinte (20) pessoas afirmaram apresentar algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida como observado no gráfico abaixo (Gráfico 3). Dessas pessoas, doze (12) apresentavam obesidade, uma (01) com amputação de um dos membros inferiores que se deslocava com o auxílio de muletas, três (03) entrevistados se queixaram de fortes dores nos joelhos, uma (01) apresentava paraplegia (lesão medular baixa com preservação dos movimentos dos membros superiores) e somente três (03) idosos. (Gráfico 3)

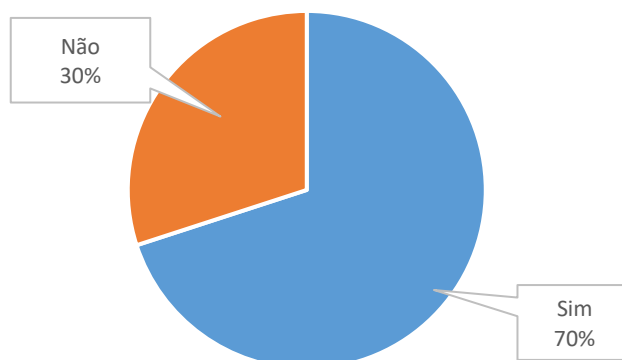
Gráfico 3 – Algum tipo de deficiência ou dificuldade de mobilidade?



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Questionados de tinham algum amigo ou parente com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida, apenas trinta por cento (30%) dos entrevistados afirmou não ter nenhuma PcD\_MR em seu ciclo de amizades ou familiar como observado no gráfico abaixo (Gráfico 4).

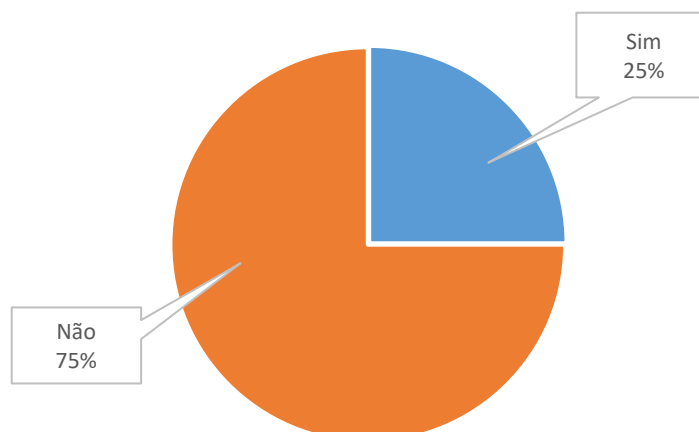
Gráfico 4 – Amigo/familiar com deficiência ou dificuldade de mobilidade?



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Ao serem questionados a respeito das dificuldades vivenciadas em qualquer momento dos passeios ofertados pelas agências, observou-se que para as pessoas sem deficiência, não há dificuldades encontradas nos roteiros turísticos da cidade de Santo Amaro, o que fortalece o círculo vicioso de pouca procura por pessoas com deficiência nos lençóis maranhenses e, conseqüentemente, o pouco investimento em acessibilidade nos roteiros. (Gráfico 5)

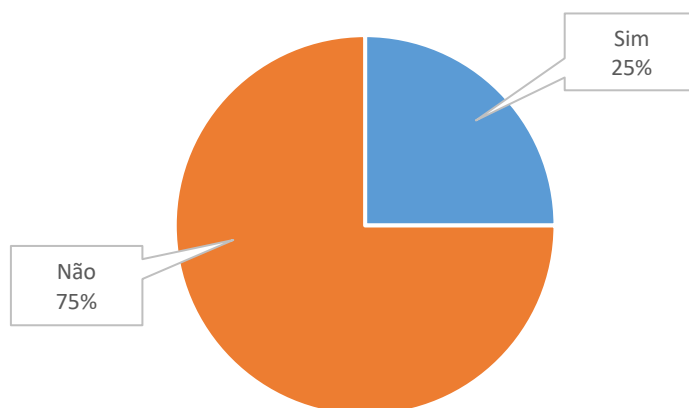
Gráfico 5 – Sentiu dificuldade de locomoção em roteiro oferecido no PNLM



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Por conseguinte, devido à dificuldade encontrada pelas pessoas com deficiência nos roteiros oferecidos na cidade de Santo Amaro, no PNLM, é possível observar que as mesmas já se sentiram excluídas e deixaram de frequentar passeios por falta de acessibilidade no roteiro sugerido como demonstrado no gráfico abaixo (Gráfico 6).

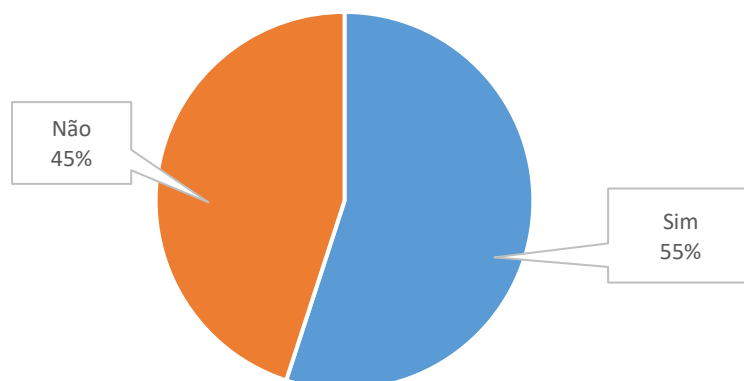
Gráfico 6 – Já deixou de frequentar passeios por falta de acessibilidade?



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Questionados se conheciam alguém com deficiência, seja permanente ou temporária, que já deixou de visitar o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses por falta de acessibilidade, é possível observar que mais da metade das pessoas entrevistadas, respondeu que conhecem pessoas que se sentiram impedidas de visitar o PNLM por dificuldade de acesso, como representado no gráfico abaixo. (Gráfico 7)

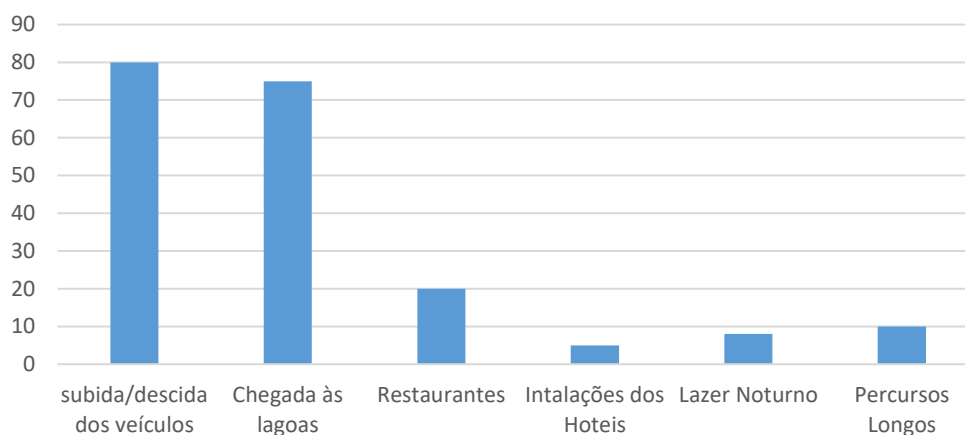
Gráfico 7 – Conhece alguém que não visitou o PNLM por falta de acessibilidade?



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Segundo os visitantes da cidade de Santo Amaro entrevistados entre os meses de agosto e outubro de 2023, os passeios ofertados no PNLM apresentam algumas dificuldades para o acesso de PcD\_MR como apontadas no gráfico abaixo (Gráfico 8).

Gráfico 8 – Dificuldade encontrada pela PcD\_MR, na cidade de Santo Amaro?



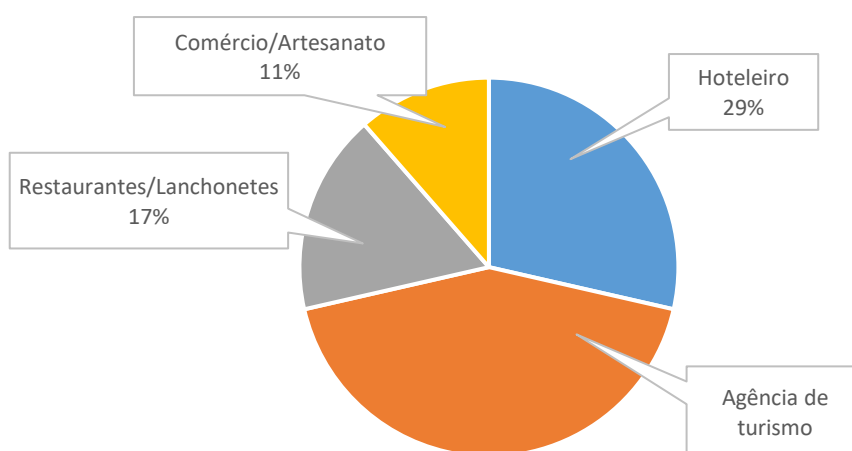
Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Associado à aplicação de questionários com os visitantes da cidade de Santo Amaro, foram realizadas também entrevistas com os prestadores de serviços turísticos para entender como as empresas ligadas ao setor do turismo tem percebido e vivenciado a acessibilidade das PcD\_MR na cidade.

Para uma visão mais ampla a respeito da necessidade de acessibilidade na cidade de Santo Amaro e sua atividade turística, foram realizadas entrevistas com 70 prestadores de serviço abrangendo os mais variados setores estejam eles ligados direta e indiretamente ao atendimento do turismo na cidade. Foram entrevistados recepcionistas e camareiras de hotéis e pousadas para uma percepção de como se

encontram as estruturas físicas para receber a PcD\_MR na cidade. Associados ao setor hoteleiro, foram entrevistados também proprietários e funcionários das agências de turismo, desde o setor de vendas/propaganda até os guias turísticos para entender como estão sendo realizadas as programações e realizações dos passeios, buscando compreender se as agências estão preparadas para receber esse público. Ligados também ao setor do turismo, foram entrevistados donos e funcionários do setor do comércio e restaurantes/lanchonetes da cidade, como demonstrado no gráfico abaixo. (Gráfico 9)

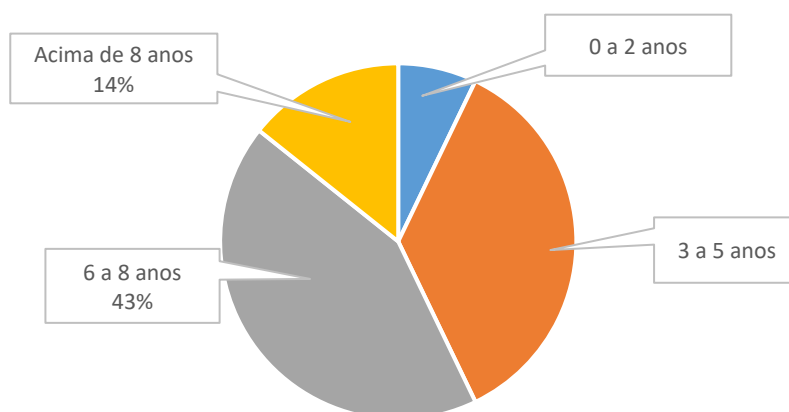
Gráfico 9 – Qual o setor relacionado ao turismo em que trabalha?



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Questionados há quanto já trabalhavam no turismo, a maioria dos entrevistados afirmaram já trabalhar prestando serviços voltados ao atendimento ao turista há mais de 03 anos como observado no gráfico abaixo. (Gráfico 10)

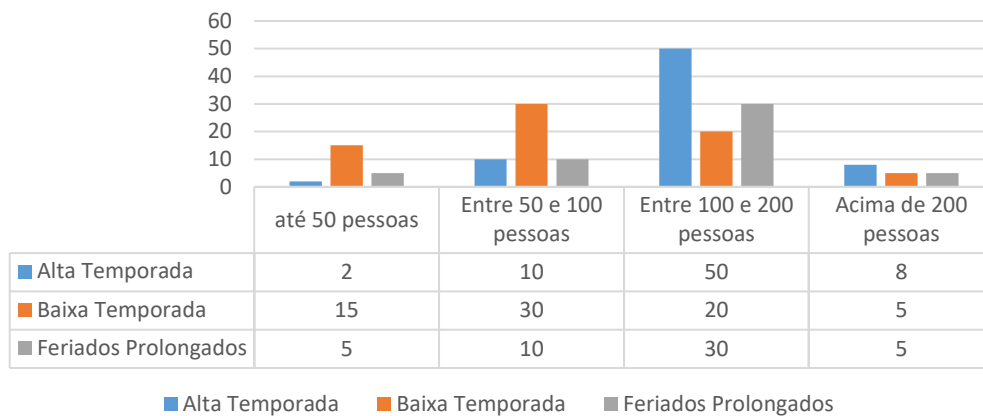
Gráfico 10 – Tempo em que trabalha no setor do turismo



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Foram questionados também a respeito da quantidade de visitantes que recebem por semana o que permitiu um comparativo entre meses diferentes do ano, considerados como alta e baixa temporada e também em feriados prolongados, para compreender o índice de visitantes no PNLM e poder comparar esse quantitativo posteriormente com o percentual de PcD\_MR recebidas no Parna. (Gráfico 11)

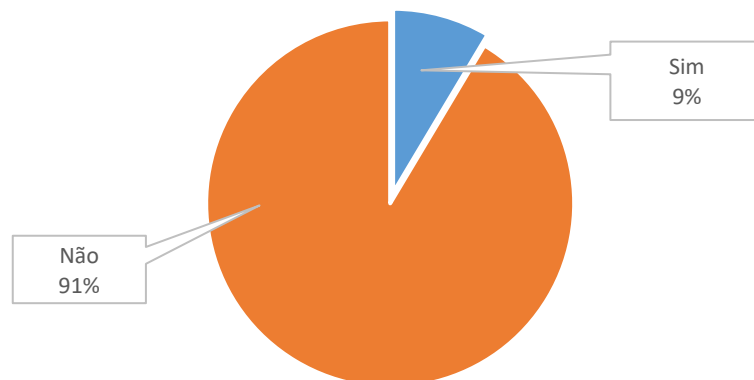
Gráfico 11 – Quantidade de pessoas que recebem por semana no PNLM



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Os prestadores de serviço entrevistados, ao serem questionados se dentre o quantitativo de visitantes recebidos ao longo do ano, encontravam-se PcD\_MR, é possível perceber que ainda é baixo o índice de PcD nos roteiros turísticos do PNLM como pode ser observado no gráfico abaixo (Gráfico 12). Esse baixo percentual reforça o ciclo vicioso de baixo investimento em acessibilidade e conseqüentemente, baixa procura dos roteiros no PNLM por parte das pessoas com deficiência.

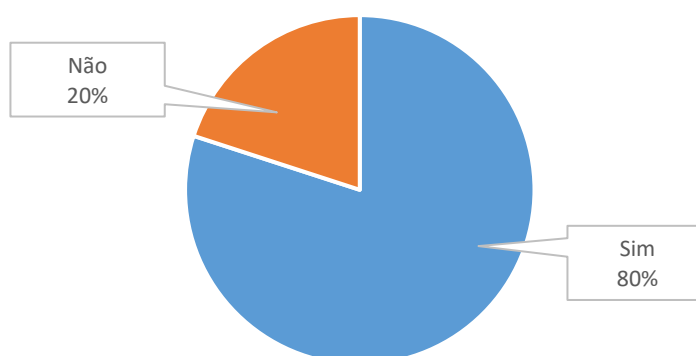
Gráfico 12 – Já recebeu Pessoas com Deficiência



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Questionados se já houve a desistência de algum visitante em conhecer a cidade de Santo Amaro e suas belezas por falta de acessibilidade, seja na estrutura física da cidade e estabelecimentos, seja nos roteiros e/ou serviços prestados, a maioria dos entrevistados, afirmaram que sim, visitantes, após contato com a empresa, desistiram da viagem, como pode-se observar no gráfico abaixo. (Gráfico 13)

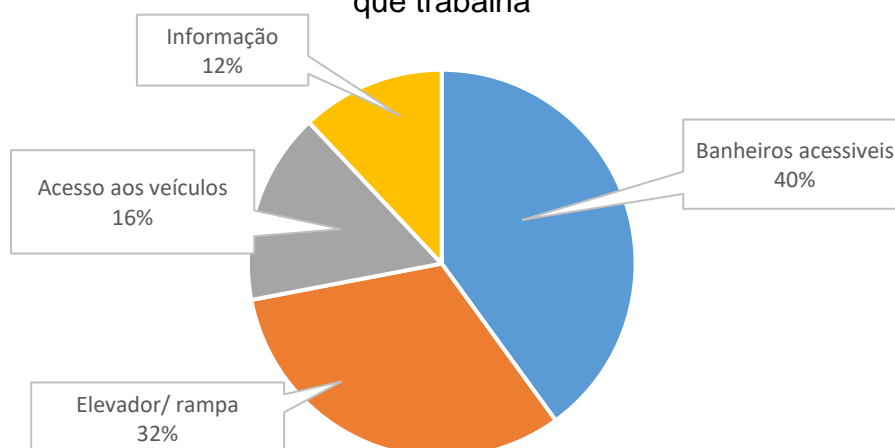
Gráfico 13 – Algum visitante já desistiu de conhecer os lençóis por falta de acessibilidade



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Com base na resposta anterior, foi questionado, quais motivos consideravam impeditivos para os visitantes com deficiência na cidade e, como pode ser observado no gráfico abaixo (Gráfico 14), a maioria afirmou ser a falta de estrutura física nos estabelecimentos, porém, uma parcela de 16% apontou dificuldade de acesso aos veículos e 12% falta de informações sobre passeios e roteiros.

Gráfico 14 – Quais as maiores dificuldades encontradas pela PcD na empresa em que trabalha

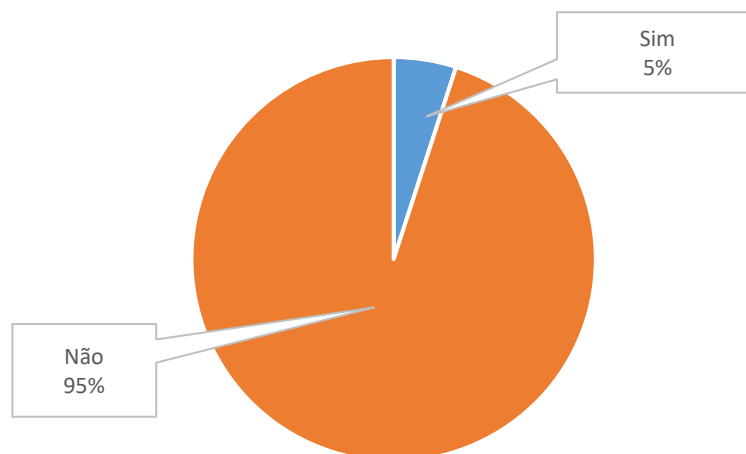


Fonte: Elaborado pela Autora (2023)



Indagados a respeito dos tipos de treinamentos que a empresa oferece para melhor receber o turista com deficiência ou mobilidade reduzida, quase a totalidade dos prestadores de serviço entrevistados alegaram não receber nenhum tipo de treinamento de como acolher bem a PcD\_MR como observado no gráfico abaixo (Gráfico 15).

Gráfico 15 – A empresa oferece treinamento para atender a PcD?



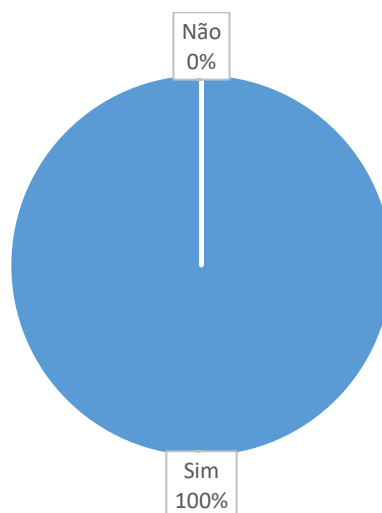
Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Essa falta de treinamento por parte das empresas, só reforça a baixa procura por uma gama de turistas em potencial às belezas do PNLM e conseqüentemente, essa baixa demanda, desestimula as empresas a investir em treinamento dos seus profissionais, fortalecendo o ciclo vicioso de baixo investimento em acessibilidade no turismo ecológico dos Lençóis Maranhenses.

Por fim, a pesquisadora questionou aos prestadores de serviço do setor do turismo, se aceitariam cumprir diretrizes de acessibilidade que proporcionem eliminação de barreiras sejam elas físicas ou atitudinais, permitindo dessa maneira, um melhor atendimento e acolhimento da PcD\_MR em igualdade de oportunidade aos espaços da cidade e do PNLM.

Em sua totalidade, afirmaram que sim, aceitariam seguir as diretrizes, como pode ser observado no gráfico abaixo (Gráfico 16), e alegaram que tal ferramenta aumentaria a demanda de visitantes à cidade de Santo Amaro o que conseqüentemente, desenvolveria a atividade turística e melhoraria a renda local.

Gráfico 16 – Aceitaria seguir diretrizes de acessibilidade para garantir um melhor atendimento da PcD no PNLM?



Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

O Quadro abaixo (Quadro 2) retrata um resumo da perspectiva da pesquisadora a respeito das barreiras de acessibilidade de maior relevância citadas nas entrevistas. A pesquisadora considerou acrescentar o termo autonomia, devido ao fato de o mesmo estar previsto na NBR 9050/2020 relacionado à capacidade da pessoa de usar o espaço de forma independente. É necessário reforçar que o termo não consta nas perguntas da entrevista, mas foi citado pela totalidade dos entrevistados.

Quadro 2 – Barreiras de acessibilidade analisadas

Barreiras	Necessidades	Sim	Não
<b>Arquitetônicas</b> (Ambiente construído; estrutura física)	Adaptações e/ou adequações	X	
<b>Atitudinais</b> (integração social; preconceitos; empatia)	Melhorar roteiros e relações interpessoais	X	
<b>Individuais</b> (sentimentos sobre si; sensações despertadas; segregação)	melhor acolhimento e empatia	X	
<b>Autonomia da PcD</b>	Utilização dos espaços sem a necessidade de ajuda		X

Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

## 6 DIRETRIZES DE ACESSIBILIDADE NA CIDADE DE SANTO AMARO E PNLM

Segundo a Lei Federal nº 13.146, de 06 de julho de 2015 que ratifica os direitos da pessoa com deficiência, o turismo é um direito. Portanto é necessário criar diretrizes que garantam esse direito na cidade de Santo Amaro e no PNLM de maneira plena e com autonomia e equidade de oportunidades a todas as pessoas, sejam elas com ou sem deficiência.

Santos e Rocha (2020), afirmam que a cidade de Santo Amaro, apresenta alta demanda turística, impulsionada pela abertura da rodovia MA 320, que a torna o município, como porta de entrada do PNLM, mais próxima da capital São Luís, o que gera um atrativo maior para visitantes que precisam chegar pela capital para depois de deslocar ao Parna.

No entanto, para garantir o turismo acessível e inclusivo no PNLM é necessário analisar a maneira como a cidade está preparada para acolher o visitante com deficiência. Em visita realizada à cidade, a pesquisadora percebeu que a falta de acessibilidade de alguns estabelecimentos da cidade de Santo Amaro, dificultam a circulação livre das PcD\_MR.

O direito à liberdade de deslocamento está vinculado diretamente ao direito à acessibilidade, conceituado e determinado pelo artigo 3º do Estatuto da Pessoa com Deficiência, como ampla condição de alcance para utilização, com autonomia e segurança, de todos os serviços e instalações abertos ao público. Portanto, para o pleno exercício da liberdade de locomoção é imprescindível que os locais estejam acessíveis indistintamente a todas as pessoas.

Toda a movimentação e todo o deslocamento das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida devem ser realizados pela própria pessoa, em condições seguras e com autonomia, sem depender de ninguém, mesmo que para isso necessite utilizar-se de objetos e aparelhos específicos, por exemplo, uma cadeira de rodas (Leite, 2019. pag 263)

Segundo Leite (2019), o artigo 53 do Estatuto da Pessoa com Deficiência, instituído pela Lei 13.146, de 16 de julho de 2015, assegura que a acessibilidade é um direito que garante à PcD\_MR viver de maneira independente exercendo plenamente seus direitos de cidadania e de participação social. Para isso, é necessário assegurar a condição plena de locomoção, ou seja, total possibilidade de ir, vir, ficar, permanecer e circular.

Leite (2019) afirma que o referido direito incorpora a possibilidade de adentrar e circular em ambientes públicos edificados (direito de acesso arquitetônico), de transitar por avenidas, ruas, praças e bosques (direito de trânsito) e de fazer uso de meios de transporte para se deslocar. Portanto, todos os espaços e ambientes devem contemplar as normas de acessibilidade.

No entanto, para que os espaços públicos, abertos ou edificados da cidade de Santo Amaro, assim como os ambientes e roteiros turísticos no PNLM, se tornem acessíveis, é necessário observar o atendimento das normas que regem a acessibilidade brasileira e criar diretrizes que busquem sanar problemas recorrentes de segregação das PcD no turismo ecológico do PNLM.

Segundo Pires (2023), essas diretrizes devem apresentar e atender as disposições sobre o direito à acessibilidade, visando garantir a autonomia da PcD de maneira que possam se deslocar e executar de modo igualitário e isonômico as atividades locais e turísticas com a devida segurança. Pires (2023) relata que:

[...] o instrumento deve ser elaborado com disposições que contemplem as peculiaridades dos usuários das cidades, sobretudo as das pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, que não podem se deparar com barreiras físicas ao se movimentar pelos espaços. (Pires, 2023. pag. 108)

Tal instrumento tem o intuito de criar diretrizes de acessibilidade que busquem dirimir os empecilhos que segregam as PcD\_MR do turismo ecológico do PNLM na cidade de Santo Amaro estabelecendo estratégias de supressão das barreiras estruturais, atitudinais e legais reforçando a importância do respeito à todas as pessoas independentemente de suas características, limitações ou deficiências.

### **6.1 Estratégias de supressão de barreiras físicas**

De acordo com Castro (2022), garantir a acessibilidade nos ambientes, significa permitir que a PcD possa utilizar os espaços em condições equitativas de oportunidades entre todas as pessoas. Essa condição é um direito, estabelecido na Lei Brasileira da Inclusão, Lei Federal 13.146/2015, que garante os critérios da acessibilidade no Brasil e reforça a necessidade de eliminar todas as barreiras físicas para que todas as pessoas, independentemente de suas limitações físicas, tenham condições de igualdade no acesso e uso dos ambientes de uso público ou privado.

Segundo a NBR 9050/2020, para implantar a acessibilidade nas cidades brasileiras, é fundamental proporcionar o uso dos espaços, edificações, mobiliário e equipamentos urbanos de maneira autônoma e segura, à maior gama de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção.

De acordo com o último senso do IBGE (2022), a cidade de Santo Amaro apresenta população de 13.949 habitantes, o que, inicialmente justificaria a inexistência de um Plano Diretor que regulamente a expansão, desenvolvimento da cidade e uso dos logradouros públicos, porém por se tratar de um sítio de potencial turístico e abrangendo uma UC, torna-se necessária a implantação de um Plano Diretor e leis municipais que atendam a necessidade e a exigência de acesso igualitário a todas as pessoas aos espaços e estabelecimentos públicos do município.

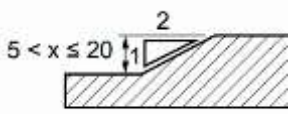
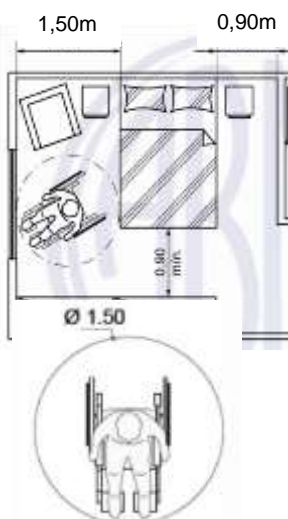
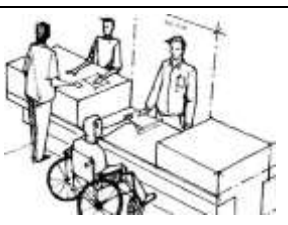
Portanto, é necessário avaliar quais os elementos que impedem o turismo inclusivo na cidade de Santo Amaro e propor de alterações estruturais de modo a garantir um melhor atendimento ao turista com deficiência, respeitando a diversidade humana, aumentando a demanda turística e, conseqüentemente melhorando a renda local.

#### 6.1.1 Estabelecimentos de hospedagem e alimentação

Em resposta à pergunta nº 10 do questionário aplicado (Gráfico 8), que trata das dificuldades encontradas pela PcD\_MR, na cidade de Santo Amaro, a maioria dos entrevistados alegou encontrá-las nas estruturas físicas dos estabelecimentos de hospedagem e alimentação, o que impulsionou a elaboração de diretrizes que busquem eliminar as barreiras estruturais que impedem a acessibilidade das PcD na cidade de Santo Amaro/MA

- Estratégia: Identificar barreiras físicas e sugerir intervenções das estruturas dos estabelecimentos para melhor receber o turista com deficiência (Quadro 3).

Quadro 3 – Estratégias de eliminação de barreiras físicas nos estabelecimentos de hospedagem e alimentação

Ambiente	Intervenção	Projeto	Referência
Sinalização de Emergência	- Sinalização tátil, visual e/ou sonora, em rotas acessíveis e locais confinados	-----	-NBR 16537/2024
Desníveis	- Rampas com inclinação máxima de 8,33% - Degraus acima de 20 mm vencidos através de rampa com inclinação máxima de 1:2 (50%)		- NBR 9050/2020
Dormitórios	- Disposição do mobiliário sem obstrução da faixa livre mínima de circulação interna de 0,90m de largura - Área de manobras para o acesso ao banheiro, camas e armários (0,90m) - Giro de 360º com diâmetro mínimo de 1,50m em pelo ao menos um ponto		- NBR 9050/2020
Rotas Acessíveis	- Passarelas ou decks em material sem trepidação	Ver figura 52	- Proposta da autora
Balcões de atendimento	- Rebaixamento da altura (0,75m) - Área de aproximação frontal		- Castro (2022) - NBR 9050/2020

Fonte: Elaborado pela Autora

Segundo a NBR 9050/2020, para garantir um turismo inclusivo é necessário, em qualquer local de hospedagem, evitar todo tipo de segregação, garantindo circulação livre por todos os ambientes de uso comum, que devem estar distribuídos ao longo de toda a rota acessível<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecte os ambientes externos ou internos de espaços e edificações, e que possa ser utilizado de forma autônoma e segura por todas as pessoas,

O Artigo 18 do Decreto Federal 5.296/2004 regulamenta a necessidade de manter uma rota acessível e a define como rota de ligação entre todas as áreas internas e externas da edificação.

Art. 18. A construção de edificações de uso privado multifamiliar e a construção, ampliação ou reforma de edificações de uso coletivo devem atender aos preceitos da acessibilidade na interligação de todas as partes de uso comum ou abertas ao público, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§ 1º Também estão sujeitos ao disposto no caput os acessos, as piscinas, os andares de recreação, os salões de festas e de reuniões, as saunas e os banheiros, as quadras esportivas, as portarias, os estacionamentos e as garagens, entre outras partes das áreas internas ou externas de uso comum das edificações de uso privado multifamiliar e das de uso coletivo. (Decreto Federal 5.296/2004)

Segundo Castro (2022) para o bom traçado de rota acessível, é necessário analisar os ambientes de uso comum, criar um caminho sem obstruções com a devida sinalização, identificar a presença de barreiras e sempre que possível, eliminá-las.

No entanto, é possível observar que os estabelecimentos de hospedagem da cidade não apresentam rotas acessíveis, constando de desníveis vencidos por escadas, impedindo a autonomia da PcD e segregando-as da interação social como observado na figura abaixo (Figura 25).

Figura 25 – Escadas e desníveis em estabelecimentos de hospedagem



Fonte: [https://www.tripadvisor.com.br/Hotels-g1397862-Santo\\_Amaro\\_do\\_Maranhao\\_State\\_of\\_Maranhao-Hotels.html](https://www.tripadvisor.com.br/Hotels-g1397862-Santo_Amaro_do_Maranhao_State_of_Maranhao-Hotels.html) (2023)

Para melhor o turista com deficiência na cidade de Santo Amaro é necessário prever a elaboração de projetos arquitetônicos de rampas e elevadores de maneira a garantir o acesso a todos os ambientes de uso comum dos estabelecimentos de

---

inclusive aquelas com deficiência e mobilidade reduzida. A rota acessível pode incorporar estacionamentos, calçadas rebaixadas, faixas de travessia de pedestres, pisos, corredores, escadas e rampas, entre outros (ABNT NBR 9050/2020. pag. 5)

hospedagem do município. O desenvolvimento de projetos de rampas e rotas acessíveis nos hotéis e pousadas de Santo Amaro não se limita em eliminar as barreiras físicas, mas dirimir as barreiras atitudinais permitindo que as todas as pessoas vivenciem ativamente, de maneira igualitária, todos os ambientes, acolhendo o turista com deficiência e reconhecendo com naturalidade a diversidade humana.

Segundo a NBR 9050/2020, as rampas de acesso devem, sempre que possível, ter inclinação entre 6,25% e 8,33%. Porém, em caso de reformas ou adaptações de edificações existentes, quando esgotadas as possibilidades de atender à inclinação anterior, podem ser utilizadas rampas com inclinação máxima de 12,5%, desde que, em hipótese alguma, ultrapasse um desnível máximo de 0,075m e conste de um único segmento de rampa como regulamentado pela norma de acessibilidade brasileira conforme especificado na imagem abaixo. (Quadro 4)

Quadro 4 – Dimensionamento de rampas para situações excepcionais

<b>Desníveis máximos de cada segmento de rampa <math>h</math></b> m	<b>Inclinação admissível em cada segmento de rampa <math>i</math></b> %	<b>Número máximo de segmentos de rampa</b>
0,20	8,33 (1:12) < $i$ ≤ 10,00 (1:10)	4
0,075	10,00 (1:10) < $i$ ≤ 12,5 (1:8)	1

Fonte: ABNT. NBR 9050/2020 (pag. 72)

Visando receber bem o turista com deficiência visual, é necessário prever também a instalação de piso tátil direcional e de alerta por todas as áreas comuns dos estabelecimentos de hospedagem e alimentação da cidade como determina NBR 16537/2024.

As áreas públicas ou de uso comum em edificações, espaços e equipamentos urbanos devem ter sinalização tátil de alerta no piso para:

- a) informar à pessoa com deficiência visual sobre a existência de desníveis ou outras situações de risco permanente, como objetos suspensos não detectáveis pela bengala longa;
- b) orientar o posicionamento adequado da pessoa com deficiência visual para o uso de equipamentos como elevadores, equipamentos de autoatendimento ou serviços;
- c) informar as mudanças de direção ou opções de percursos...
- d) indicar o início e o término de escadas e rampas;
- e) indicar a existência de patamares, nas situações indicadas;
- f) indicar o local de travessia de pedestres (ABNT. NBR 16537/2024. pag. 19)



Alguns estabelecimentos de hospedagem da cidade de Santo Amaro trazem em seu partido arquitetônico a distribuição dos dormitórios em chalés. Porém ao longo do percurso é constante a presença de diferença de níveis, sempre vencidos através de escadas, sem nenhuma rampa de acesso aos ambientes (Figura 26).

Figura 26 – Falta de acessibilidade em chalés – escadas e desníveis



Fonte: [https://www.tripadvisor.com.br/Hotels-g1397862-Santo\\_Amaro\\_do\\_Maranhao\\_State\\_of\\_Maranhao-Hotels.html](https://www.tripadvisor.com.br/Hotels-g1397862-Santo_Amaro_do_Maranhao_State_of_Maranhao-Hotels.html) (2023)

Portanto, é necessário também prever a instalação de rampas ou plataformas que possibilitem o acesso aos chalés de maneira equitativa, igualitária e isonômica para todas as pessoas atendendo aos princípios básicos do desenho universal<sup>2</sup>.

Com interligação entre os ambientes através de caminhos de pedra ou placas de concreto intercaladas com vegetação, muitas vezes com espaçamento maior que 5cm, como pode ser observado nas imagens abaixo (Figura 27), o setor de hospedagem na cidade de Santo Amaro evidencia as barreiras atitudinais reforçando o baixo investimento e consequentemente impedindo a acessibilidade de pessoas com qualquer tipo de dificuldade locomotora como o uso de bengalas, muletas, andadores, cadeiras de rodas ou até mesmo empurrando um carrinho de bebê.

---

<sup>2</sup> O conceito de desenho universal tem como pressupostos: equiparação das possibilidades de uso, flexibilidade no uso, uso simples e intuitivo, captação da informação, tolerância ao erro, mínimo esforço físico, dimensionamento de espaços para acesso, uso e interação de todos os usuários. (ABNT. NBR 9050/2020. Pag.18)

Figura 27 – Circulação entre chalés (material instável e trepidante)



Fonte:

[https://www.tripadvisor.com.br/Hotels-g1397862-Santo\\_Amaro\\_do\\_Maranhao\\_State\\_of\\_Maranhao-Hotels.html](https://www.tripadvisor.com.br/Hotels-g1397862-Santo_Amaro_do_Maranhao_State_of_Maranhao-Hotels.html) (2023)

Para as circulações horizontais, segundo Castro (2022), a diferença de materiais e tonalidades podem dispensar a sinalização tátil, funcionando como rota acessível para pessoas com baixa visão, porém, para garantir a acessibilidade plena de uma pessoa em cadeira de rodas (P.C.R.), “os materiais de acabamento devem ter superfície regular, firme, estável e não trepidante para dispositivos com rodas e antiderrapantes, sob qualquer condição”. (NBR 9050/2020)

Portanto para garantir uma rota plenamente acessível nos estabelecimentos de hospedagem da cidade é necessário prever projetos com base na NBR 9050/2020 que garantam total inclusão do visitante com deficiência através do acesso de maneira autônoma, segura e confortável a todos os espaços de uso comum dos estabelecimentos.

A presença de barreiras físicas evidencia-se ainda nos acessos aos chalés. Com projeto arquitetônico constando de uma varanda frontal em sua entrada principal para os quartos, com um desnível superior a 5cm, sem nenhuma rampa de acesso, impedindo a autonomia e segurança de uma P.C.R ao espaço interno da edificação como pode ser observado na imagem abaixo (Figura 28).

Figura 28 – Falta de acessibilidade em hotéis e pousadas (chalés)



Fonte: [https://www.tripadvisor.com.br/Hotels-g1397862-Santo\\_Amaro\\_do\\_Maranhao\\_State\\_of\\_Maranhao-Hotels.html](https://www.tripadvisor.com.br/Hotels-g1397862-Santo_Amaro_do_Maranhao_State_of_Maranhao-Hotels.html) (2023)

Segundo a NBR 9050/2020, vãos de passagem entre ambientes que apresentem desníveis acima de 20mm, vencidos por, no máximo, um degrau, deverão ter parte de sua extensão substituída por rampa de largura mínima de 0,90m e com inclinação de até 8,33% desde que atenda o desnível máximo e número de segmentos, conforme a tabela abaixo (Quadro 5).

Parte do desnível deve ser vencido com rampa, e o restante da extensão pode permanecer com degrau, desde que associado, no mínimo em um dos lados, a uma barra de apoio horizontal ou vertical, com comprimento mínimo de 0,30 m e com seu eixo posicionado a 0,75 m de altura do piso, sem avançar sobre a área de circulação pública. (ABNT. NBR 9050/2020. pag. 68)

Quadro 5 – Dimensionamento de rampas

Desníveis máximos de cada segmento de rampa <i>h</i> m	Inclinação admissível em cada segmento de rampa <i>i</i> %	Número máximo de segmentos de rampa
1,50	5,00 (1:20)	Sem limite
1,00	5,00 (1:20) < <i>i</i> ≤ 6,25 (1:16)	Sem limite
0,80	6,25 (1:16) < <i>i</i> ≤ 8,33 (1:12)	15

Fonte: ABNT – NBR 9050/2020 (pag.71)

A NBR 9050/2020, afirma que, em locais de hospedagem, os dormitórios com banheiros acessíveis não podem ficar segregados ou isolados dos demais, mas distribuídos ao longo de toda a edificação e localizados em rota acessível. Porém, nem todos os estabelecimentos de hospedagem da cidade de Santo Amaro tem quartos acessíveis e alguns os disponibilizam somente no pavimento térreo indo de encontro ao que regulamenta a norma brasileira de acessibilidade.

10.9.2. Os dormitórios acessíveis com banheiros não podem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos os níveis de serviços e localizados em rota acessível... (ABNT. NBR 9050/2020. Pag. 143)

Segundo o artigo 45 da Lei nº 13.146/2015, a lei brasileira de inclusão da PcD (Estatuto da Pessoa com Deficiência), estabelecimentos ligados direta ou indiretamente ao turismo devem ser construídos adotando os princípios do desenho universal.

Art. 45. Os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor.

§ 1º Os estabelecimentos já existentes deverão disponibilizar, pelo menos, 10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível.

§ 2º Os dormitórios mencionados no § 1º deste artigo deverão ser localizados em rotas acessíveis. (Lei nº 13.146/2015)

O mobiliário dos locais de hospedagem e alimentação, de acordo com a NBR 9050/2020, deve estar disposto de maneira a não obstruir a livre circulação prevendo o acesso aos banheiros, camas, armários e mesas de maneira a permitir um giro de 360º de uma cadeira de rodas.

Nos estabelecimentos de hospedagem da cidade de Santo Amaro, os quartos acessíveis atendem às exigências da NBR 9050/2020, como observado nas imagens abaixo (Figura 29)

Figura 29 – Dormitórios acessíveis nos hotéis e pousadas de Santo Amaro



Fonte: [Pousadas em Santo Amaro - 10 Melhores Opções no Maranhão \(viajandocomlivia.com.br\)](https://viajandocomlivia.com.br) (2023)

Procurados pela maior parte dos visitantes os passeios de Betânia e Ponta Verde, apresentam roteiros de duração longa com banhos nas lagoas durante a manhã, parada para almoço e descanso nos restaurantes locais, banhos à tarde e



culminância em contemplação do pôr-do-sol. Porém, os restaurantes de apoio localizados nesses povoados, apresentam diversas barreiras físicas que impedem que a PcD\_MR possa usufruir dos espaços, fortalecendo assim, a exclusão desse público aos passeios de maior demanda turística da cidade.

Em suas fachadas principais, único acesso ao estabelecimento, é evidente a presença de desníveis, vencido somente por degraus e a faixa de areia frontal com ausência de rampas, impossibilita que uma pessoa utilizando um andador ou cadeira de rodas utilizem o espaço interno dos restaurantes, como é possível observar na imagem abaixo (Fotografia 2).

Fotografia 2 – Desníveis e degraus nas fachadas principais dos restaurantes



Fonte: Acervo da autora (2023)

Segundo Castro (2022), em consonância com a NBR 9050/2020, a circulação vertical dos estabelecimentos públicos pode ser realizada por intermédio de escadas, rampas ou equipamentos eletromecânicos e para que seja realmente considerada acessível, a edificação deverá atender pelo ao menos duas formas de deslocamento.

Isso significa que não podemos apenas eliminar a escada e colocar uma rampa para considerar o local acessível, principalmente porque pessoas com baixa estatura ou que utilizam próteses nas pernas, por exemplo, preferem usar as escadas, pois o percurso é menor do que da rampa, e o esforço poderá ser menor. (Castro, 2019. pag. 56)

Com o intuito de garantir um ambiente aconchegante e agradável, com um visual rústico e praiano, são comumente encontrados na cidade de Santo Amaro, estabelecimentos de alimentação com distribuição de mobiliário e disposição de mesas em piso de areia solta ou espaços tipo bangalôs com mesas baixas que impedem a livre circulação e o efetivo uso por PcD. Outro elemento dos estabelecimentos de alimentação que segrega e limita a acessibilidade do turista com deficiência é a localização e altura dos balcões de atendimento, geralmente muito

altos e com circulação frontal estreita que impossibilitam o acesso de uma PcD\_MR e dificultam o atendimento de uma pessoa de baixa estatura. (Figura 30).

Figura 30 – Restaurantes e lanchonetes sem acessibilidade



Fonte: <https://www.queroviajarmais.com/parque-nacional-dos-lencois-maranhenses/> (2023)

Os balcões de atendimento são elementos importantes da edificação comercial, onde, na maioria das vezes, é o primeiro lugar de contato da pessoa com os serviços oferecidos no estabelecimento. Quando um balcão não é acessível acarreta concomitantemente uma barreira física – ao impedir o acesso e o uso das pessoas, com autonomia, conforto e segurança – e uma barreira atitudinal pois impede a plena e efetiva participação da PcD em igualdade de oportunidade das pessoas sem deficiência.

Para garantir o atendimento acessível, é preciso que os balcões permitam a aproximação e altura que possibilite o contato visual de uma pessoa sentada em uma cadeira de rodas, ou de baixa estatura. Os balcões dos estabelecimentos comerciais da cidade de Santo Amaro, apresentam altura incompatível com a acessibilidade representando uma evidente barreira para o atendimento ao turista com deficiência e impedindo o uso equitativo entre as pessoas o que vai de encontro ao que rege a norma de acessibilidade brasileira e os princípios do desenho universal (Figura 31)

Figura 31 – Altura dos balcões de atendimento de restaurantes e lanchonetes



Fonte: <https://www.indavoula.com.br/onde-comer-em-santo-amaro-do-maranhao/> (2023)

Segundo Castro (2022), o balcão de atendimento deve apresentar uma altura compatível com o alcance visual de uma pessoa sentada em uma cadeira de rodas ou com baixa estatura, sem segregações ou constrangimentos na prestação de serviço, e deverá ser facilmente identificado e localizado em rotas acessíveis. Para um atendimento acessível, Castro (2022) afirma ser necessária uma circulação livre em frente ao balcão com dimensões suficientes para permitir um giro de uma cadeira de rodas de no mínimo 180°, ou seja, um espaço mínimo de 1,20m por 1,50m para a aproximação das pessoas de forma equitativa e igualitária.

- O balcão de atendimento deve garantir uma aproximação frontal do usuário em cadeira de rodas e para isso deve ter uma altura livre inferior de no mínimo 73 cm.
- Permitir que a pessoa sentada em uma cadeira de rodas consiga entrar embaixo do balcão em no mínimo 30 cm.
- A altura superior do balcão pode variar entre 75 cm até 85 cm.
- A largura inferior do balcão, para permitir a aproximação frontal, deve ser de no mínimo 80 cm. (Castro, 2022. pag. 180)

### 6.1.2. Banheiros

- Estratégia: Avaliar os elementos que impedem o acesso aos banheiros dos estabelecimentos voltados ao turismo na cidade de Santo Amaro e propor alterações nas estruturas de maneira a eliminar todas as barreiras físicas para garantir a plena acessibilidade. (Quadro 6)

Quadro 6 – Estratégias de eliminação de barreiras físicas nos banheiros

Ambiente	Intervenção	Projeto	Referência
Banheiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinalização de emergência</li> <li>- Área livre interna, com diâmetro mínimo de 1,50 m, para giro de 360º da cadeira de rodas</li> <li>- Transferência lateral, perpendicular e diagonal para a bacia</li> <li>- Portas com vão livre de 0,80m e abertura para o lado externo</li> <li>- Área de aproximação interna (0,30m) e externa (0,60m)</li> <li>- Boxes de chuveiro, com dimensões mínimas (0,90m x 0,95m) e banco articulado ou removível</li> <li>- Acessórios, interruptores e tomadas, dentro da faixa de alcance (0,80m e 1,20m) do piso</li> </ul>	Ver figuras 32, 34, 35, 36, 37 e 38	- NBR 9050/2020

Fonte: Elaborado pela autora

Segundo a NBR 9050/2020, os sanitários acessíveis devem sempre estar localizados em rotas de acesso e devidamente sinalizados, evitando lugares isolados, para garantir uso facilitado e permitir auxílios mais agilizado em caso de emergências.

Porém, nos estabelecimentos de hospedagem da cidade de Santo Amaro, é comum que esses banheiros só sejam encontrados dentro dos dormitórios, o que implica na necessidade de prever banheiros acessíveis nas recepções e/ou áreas de lazer dos hotéis, pousadas e similares de Santo Amaro.

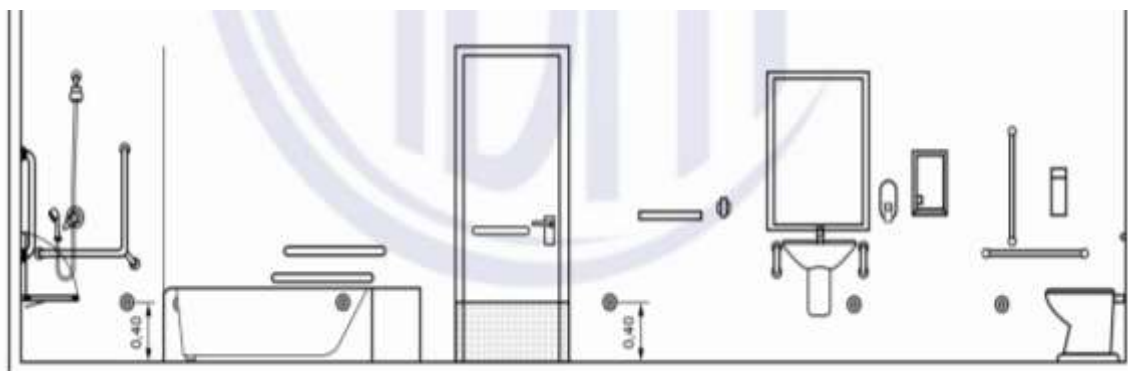
Por segurança das PcD, a NBR 9050/2020 regulamenta a necessidade de instalar alarmes de emergência sonoros, visuais e/ou vibratórios em todos os espaços confinados como banheiros sociais ou dos dormitórios dos locais de hospedagem como pode ser observado na imagem abaixo (Figura 32).

Os alarmes de emergência devem ser instalados na área interna e externa de espaços confinados. Deve ser garantido para pessoa que o aciona a informação visual e auditiva de que o alarme está funcionando, além do alcance manual. Os



locais que dispuserem de alarme devem ser obrigatoriamente monitorados. O tom e a frequência dos alarmes de emergência devem ser diferentes do alarme de incêndio. (ABNT, NBR 9050/2020. pag. 65)

Figura 32 – Posicionamento dos dispositivos de alarme nos sanitários acessíveis



Fonte: ABNT, NBR 9050/2020 (pag.65)

Esses dispositivos de alarme, conforme a NBR 9050/2020, precisam apresentar cores contrastantes com as paredes, para facilitar a identificação por pessoas de baixa visão, e devem ser instalados à uma altura de 0,40m do piso acabado, sempre posicionados próximo às peças sanitárias para acionamento facilitado por uma pessoa sentada ou caída no interior dos banheiros acessíveis.

No entanto, mesmo apresentando dimensões suficientes, os dormitórios ofertados como acessíveis pelos hotéis e pousadas de Santo Amaro, não atendem às especificações da NBR 9050/2020 em relação aos banheiros. Alguns hotéis e pousadas, apresentam banheiros com dimensões amplas (Figura 33), porém em desacordo com as exigências da norma quanto ao posicionamento das peças sanitárias, alturas de acessórios, ausência de barras de apoio, características dos pisos e desníveis.

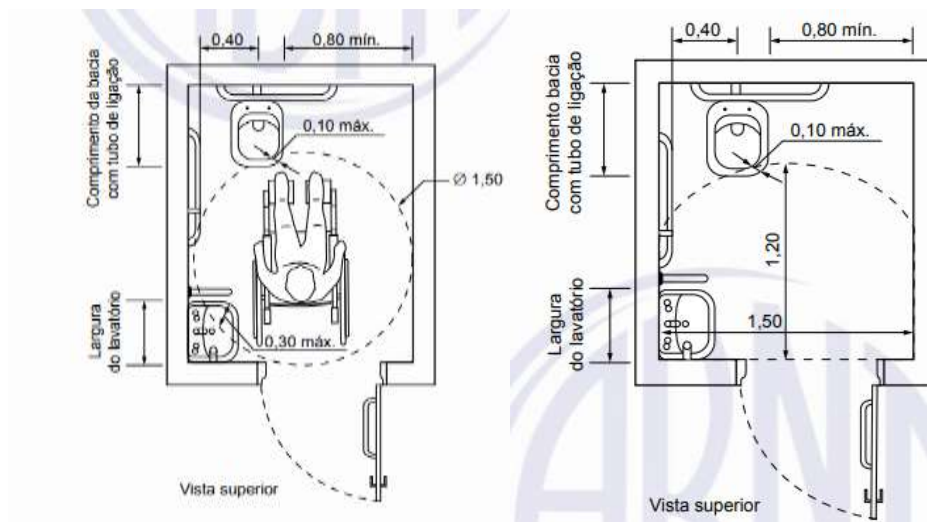
Figura 33 – Banheiros dos quartos acessíveis dos hotéis de Santo Amaro



Fonte: Acervo da autora (2023)

Segundo Castro (2022) em consonância com a NBR 9050/2020, para um banheiro acessível, é necessário prever uma área livre interna, com diâmetro mínimo de 1,50 m, para a manobra de uma cadeira de rodas em giro de 360°. Para edificações existentes, em casos de reformas, quando esgotadas as possibilidades de atingir o giro de 360°, e comprovada a inexistência de espaço para ampliações, a norma exige área interna para um giro de 180° de uma P.C.R., determinando um espaço mínimo de 1,20 m por 1,50 m como observado nas imagens abaixo (Figura 34).

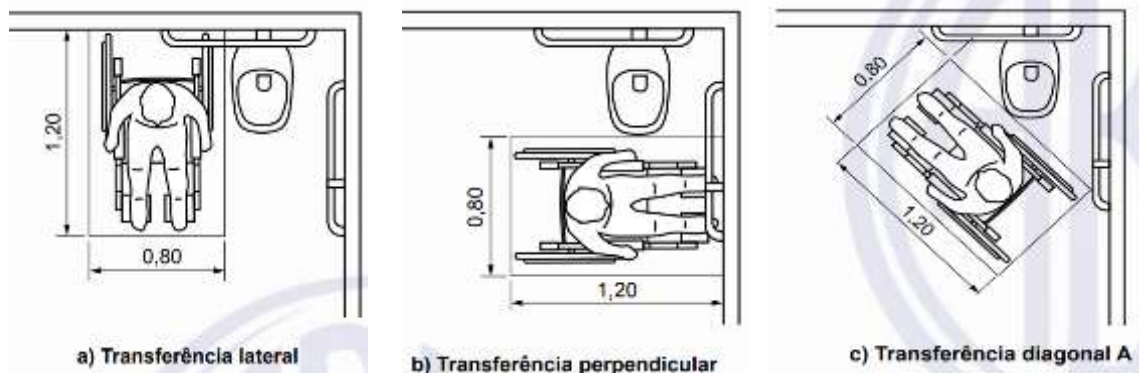
Figura 34 – Banheiro acessível (Giro de 360° e Giro 180°)



Fonte: ABNT NBR 9050/2020 (pag. 100 e 101)

Segundo a NBR 9050/2020, para que o sanitário seja acessível, suas dimensões mínimas devem ser capazes de permitir autonomia e segurança ao possibilitar o uso pleno através de uma área livre que possibilite a transferência lateral, perpendicular e diagonal para bacia sanitária, conforme figura abaixo (Figura 35)

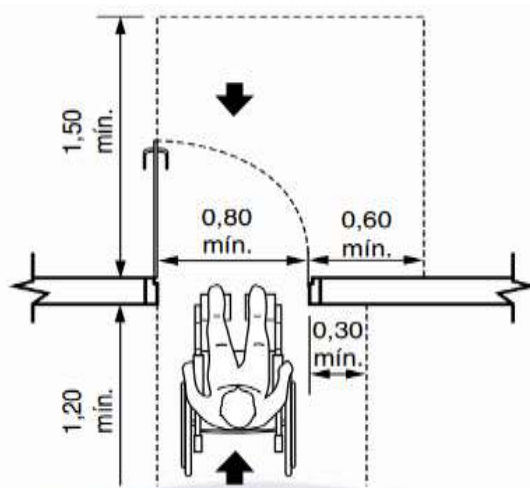
Figura 35 – Área de transferência dos sanitários acessíveis



Fonte: ABNT – NBR 9050/2020 (pag.103)

Conforme a NBR 9050/2020, as portas de acesso aos banheiros acessíveis devem ser do tipo de abrir ou de correr. Se for do tipo de abrir é necessário que a abertura seja sempre para o lado externo do ambiente com vão livre mínimo de 0,80m constando de espaços de aproximação lateral internos e externos mínimos de 0,30m e 0,60m respectivamente, como exemplificado pela figura abaixo (Figura 36).

Figura 36 – Portas dos banheiros acessíveis



Fonte: ABNT NBR 9050/2020 (pag.84)

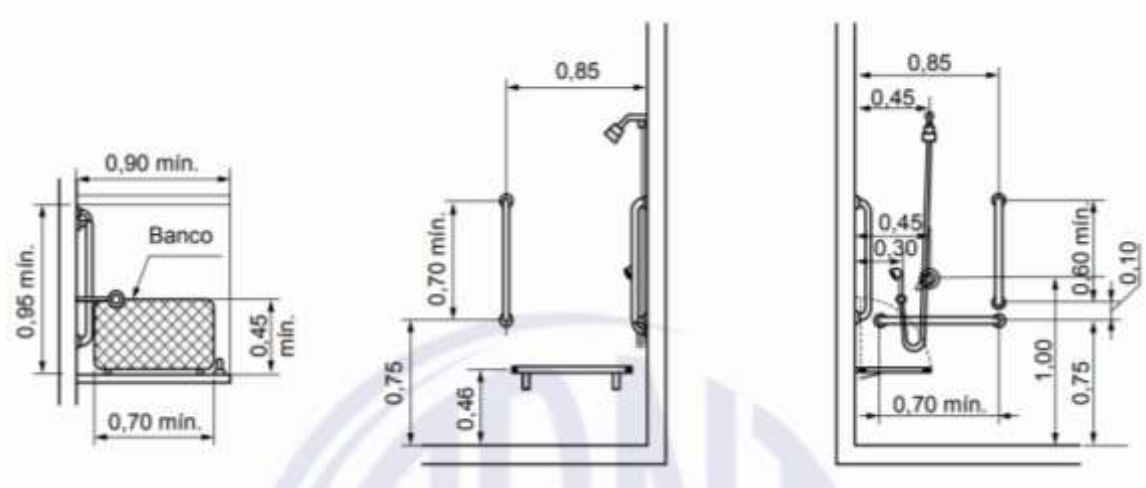
Dentro dos banheiros acessíveis, segundo a NBR 9050/2020, é necessária a instalação de barras de apoio para garantir o uso com segurança e autonomia pela PcD\_MR.

[...] as barras de apoio devem resistir a um esforço mínimo de 150 kg no sentido de utilização da barra, sem apresentar deformações permanentes ou fissuras, ter empunhadura conforme a Seção 4 e estar firmemente fixadas a uma distância mínima de 40 mm entre a sua base de suporte (parede, painel, entre outros), até a face interna da barra. Suas extremidades devem estar fixadas nas paredes ou ter desenvolvimento contínuo até o ponto de fixação, com formato recurvado. Quando necessários, os suportes intermediários de fixação devem estar sob a área de empunhadura, garantindo a continuidade de deslocamento das mãos... (ABNT NBR 9050/2020. pag 87)

Para os boxes de chuveiro, segundo a NBR 9050/2020, é necessário prover dimensões mínimas de 0,90 m x 0,95 m e constar de banco articulado ou removível, medindo largura e profundidade 0,70m e 0,45 m, respectivamente. Sempre com cantos arredondados e superfície antiderrapante impermeável, para evitar acidentes. A norma regulamenta que os bancos devem suportar um esforço de 150kg e ter altura

de 0,46 m do piso acabado e instalados no eixo entre barras de apoio, conforme figura abaixo (Figura 37).

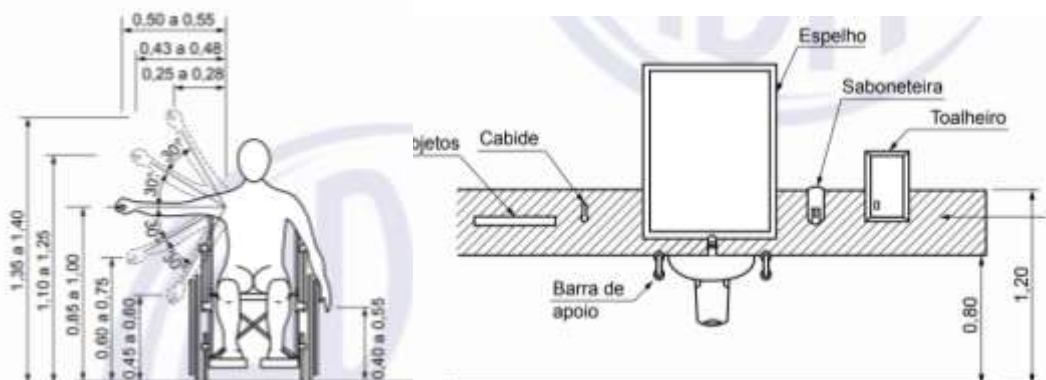
Figura 37 – Boxes para chuveiro (bancos e barras de apoio)



Fonte: ABNT NBR 9050/2020 (pag. 121)

A norma brasileira de acessibilidade afirma que além da estrutura física dos banheiros, é necessário um cuidado especial na instalação de todos os acessórios como porta-objeto, cabides, saboneteiras, papeleiras e porta-toalhas, além dos interruptores e tomadas, que devem ser fixados dentro da faixa de alcance, entre 0,80m e 1,20m do piso, estabelecida pela norma NBR 9050/2020 para garantir autonomia e segurança de uso do espaço, conforme representado na figura abaixo (Figura 38).

Figura 38 – Alcance manual e Faixa de alcance



Fonte: ABNT NBR 9050/2020 (pag. 33 e 118)

Castro (2022) afirma, em consonância com a norma brasileira de acessibilidade, que a bacia sanitária apresenta algumas características importantes para ser acessível como, altura final de 45 cm sem o assento sanitário e de 46 cm com o assento sanitário e em hipótese nenhuma poderá ter abertura frontal. O lavatório deve permitir a aproximação frontal de uma P.C.R, o que exige uma altura segura de 0,80m do piso acabado, não podendo ter nenhuma coluna que possa causar acidentes.

Segundo Castro (2022) o espelho é um item obrigatório nos sanitários acessíveis e devem ser instalados a 0,80m de altura, fixado verticalmente na parede do lavatório. “É possível utilizar um outro espelho, instalado verticalmente na parede oposta à parede do lavatório, porém neste caso o espelho irá começar a uma altura de 50 cm e terá sua altura até 1,80 m do piso” (Castro, 2022)

Castro (2022) afirma que as duchas higiênicas deverão ser instaladas sempre lateralmente à bacia sanitária de maneira a permitir facilidade de uso e manuseio.

[...] as duchas higiênicas facilitam a higiene de pessoas com deficiência motora e que não possuem o movimento do tronco do corpo. As duchas são itens recomendados pela norma técnica brasileira e, se instaladas, devem estar na parede lateral da bacia sanitária, permitindo fácil alcance e utilização. (Castro, 2022. pag. 219)

Por fim, as esquadrias dos banheiros acessíveis, segundo Castro (2022) deverão ser instaladas a uma altura de no mínimo 1,50m e dispositivos de acionamento a uma altura máxima de 1,20m do piso para garantir a utilização de maneira autônoma e segura pela PcD.

Portanto é necessário promover a plena usabilidade dos espaços na cidade de Santo Amaro. Segundo Cambiaghi (2019) usabilidade implica na capacidade do usuário em controlar e utilizar, dentro de suas habilidades e limitações, um equipamento, mobiliário ou sistema sem constrangimentos.

Quando tratamos da usabilidade no conceito do desenho universal, essa tarefa torna-se mais difícil, pois o usuário deve ser considerado na sua diversidade de habilidades, e os produtos devem apresentar desempenho aceitável ao maior número de usuários possível. (Cambiaghi, 2019. pag. 41)

Segundo a NBR 9050/2020, o projeto do banheiro acessível deverá constar de todos os elementos de segurança como portas abrindo para fora e com trincos tipo alavanca, barras de apoio, área de transferência para a bacia sanitária, área livre para

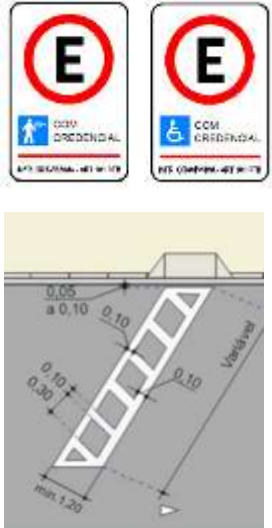
giro de 360° com um diâmetro mínimo de 1,50m livre de ralos para evitar acidentes, botões de alarme, sonoro e visual, instalados a 0,40m do piso acabado em cor contrastante da parede e piso antiderrapante.

### 6.1.3 Calçadas

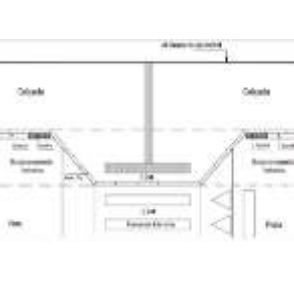
Em atendimento à questão 10 do questionário aplicado (Gráfico 8) foram elaboradas diretrizes de acessibilidade para garantir a autonomia e segurança dos espaços públicos com o intuito de sanar dificuldades de acesso ao lazer noturno dos visitantes com deficiência na cidade de Santo Amaro.

- Estratégia: Identificar barreiras que impedem a acessibilidade aos espaços de uso público da cidade de Santo Amaro e propor intervenções para dirimir as barreiras físicas nas calçadas e garantir autonomia e segurança para melhor atender o turista com deficiência na cidade. (Quadro 7)

Quadro 7 – Estratégias de eliminação de barreiras físicas nas calçadas

Ambiente	Intervenção	Projeto	Referência
Calçadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alargamento e divisão de faixas de uso distintos (serviço, livre e acesso)</li> <li>- Sinalização tátil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver detalhe figuras 41, 42, 43 e 44</li> </ul>	- NBR 9050/2020
Vagas de Estacionamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinalização vertical - Placas acrescidas de informação complementar e pictograma</li> <li>- A área demarcada no piso com linhas internas e externas de 0,10m de largura e espaçadas 0,30m.</li> <li>- Rampa de acesso e abas laterais com largura mínima de 1,20m e inclinação máxima de 8,33%.</li> </ul>		-Resolução CONTRAN Nº 965/ 2022



Faixa de pedestre elevada	- Redução do percurso de travessia com alargamento de calçada sobre a pista		- NBR 9050/2020
---------------------------	---	--	-----------------

Fonte: Elaborado pela autora

Após a realização dos passeios do PNLM, é comum que todos os visitantes se encontrem na principal praça de Santo Amaro, onde se desenvolvem as atividades noturnas e se localizam a maioria dos restaurantes e lanchonetes da cidade (Figura 39).

Figura 39 – Mapa das praças da cidade de Santo Amaro



Fonte: [Google Earth](https://www.google.com/earth/) (2024)

Porém, o acesso a esses estabelecimentos, quase sempre, apresenta desníveis altos, sem rampas ou rebaixamentos que facilitem o tráfego de uma PcD\_MR como pode ser observado nas imagens abaixo (Figura 40).

Figura 40 – Acesso aos restaurantes e lanchonetes sem acessibilidade



Fonte: <https://www.cupomzeiros.com/viagens/restaurantes-em-santo-amaro/182564/> (2023)

Segundo a NBR 9050/2020, as áreas de qualquer edificação ou espaço de uso público devem ser servidas sempre de uma ou mais rotas acessíveis, sendo elas, estacionamentos, calçadas, faixas de travessias de pedestres – elevadas ou não – rampas, escadas e passarelas, além de outros elementos da circulação. No entanto, em visita realizada na cidade de Santo Amaro, foi possível observar que a rota acessível externa do município vai de encontro ao que rege a norma de acessibilidade sobre calçadas.

Calçadas estreitas, com desníveis e sem manutenção, dificultam o acesso da PcD\_MR aos estabelecimentos públicos da cidade de Santo Amaro impedindo a autonomia de uso e circulação no município como pode ser observado na imagem abaixo (Figura 41)

Figura 41 – Calçadas de acesso a restaurantes e lanchonetes



Fonte: [https://www.tripadvisor.com.br/LocationPhotoDirectLink-g1397862-d23236755-i482436843-Sorveteria\\_Quero\\_Quero-Santo\\_Amaro\\_do\\_Maranhao\\_State\\_of\\_Maranhao.html](https://www.tripadvisor.com.br/LocationPhotoDirectLink-g1397862-d23236755-i482436843-Sorveteria_Quero_Quero-Santo_Amaro_do_Maranhao_State_of_Maranhao.html) (2023)



Para melhor receber o turista com deficiência, é necessário garantir que ele consiga chegar a todos os estabelecimentos de uso público da cidade. Visando isso, é primordial que a cidade de Santo Amaro, através do poder público e dos gestores dos estabelecimentos da iniciativa privada, proporcione calçadas acessíveis, em conformidade ao que rege a NBR 9050/2020, para garantir que o visitante chegue com autonomia e segurança a todos os lugares.

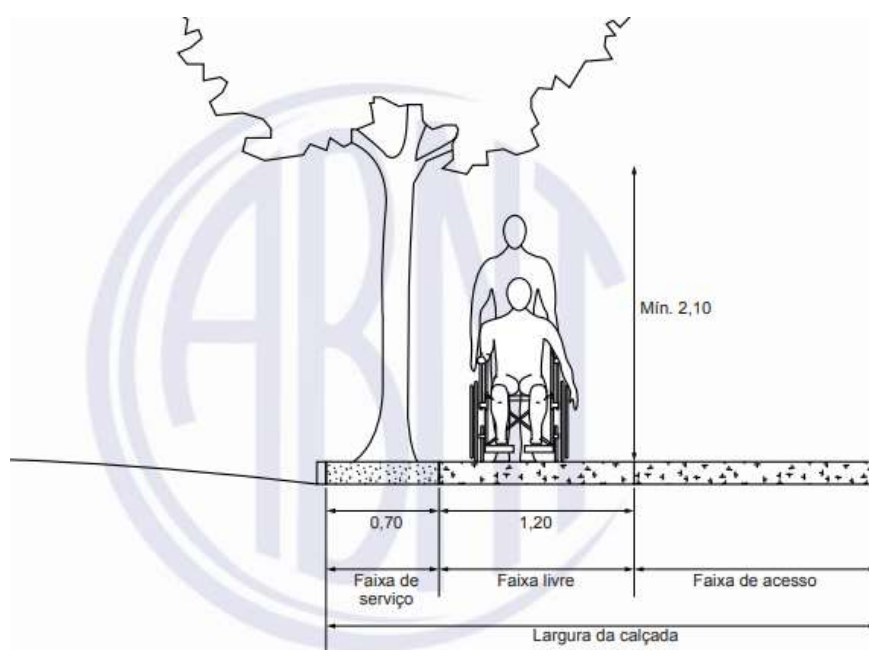
Para garantir a acessibilidade dos passeios públicos, a NBR 9050/2020 regulamenta que é necessário dividir a largura da calçada em faixas de usos distintos (Figura 42) sendo elas:

1. Faixa de serviço – espaço de largura mínima de 0,70m, onde deverão estar acomodados todos os mobiliários urbanos, canteiros com vegetação em geral, os postes de iluminação pública ou qualquer tipo de sinalização vertical

2. Faixa livre – espaço de largura e altura mínimas de 1,20m e 2,10m, respectivamente, destinada exclusivamente à circulação de pessoas, onde não deverá conter nenhum tipo de obstáculo que dificulte o deslocamento, como pisos trepidantes ou elementos e barreiras físicas que impeçam o passeio

3. Faixa de acesso – espaço de transição entre o passeio público e o interior do estabelecimento, somente exigida se a calçada apresentar largura superior a 2,10m.

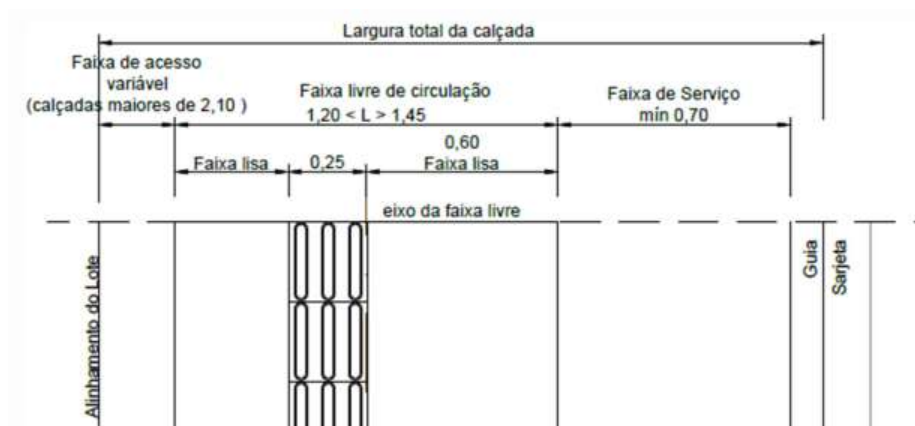
Figura 42 – Faixas de uso da calçada



É possível observar também, que as calçadas da cidade de Santo Amaro não apresentam sinalização tátil, seja ela de direcionamento ou de alerta, o que impede a acessibilidade de pessoas cegas ou com baixa visão aos espaços com segurança e autonomia.

A NBR 16537/2024 que regulamenta a sinalização de piso tátil, afirma que para calçadas existentes com largura menor ou igual a 1,20 m, é dispensável a instalação da sinalização direcional visto que a orientação do deslocamento pode ser realizada a partir das referências edificadas. Porém, para os passeios públicos com faixa livre superior a essa medida, torna-se necessária a instalação de piso tátil direcional em faixa lisa, ou seja, sem a utilização de pisos intertravados ou com texturas que podem dificultar a sensibilidade do piso direcional e confundir a pessoa cega. (Figura 43)

Figura 43 – Sinalização tátil direcional - calçada com faixa livre maior de 1,20m



Fonte: ABNT: NBR 16537/2024 (pag. 46)

Segundo a NBR 16537/2024, quando houver a ausência ou descontinuidade de qualquer referência edificada, é necessária a instalação da sinalização tátil direcional, mesmo em passeios menores que 1,20m, centralizada na faixa livre ao longo de todo o percurso. Em casos onde não há a continuidade de qualquer referência edificada, a NBR 16537/2024, reforça a necessidade de aplicação de sinalização de alerta com largura de 0,50m em toda a extensão transversal do passeio público de maneira a permitir a orientação da pessoa com deficiência visual ou baixa visão, do início e término do percurso, como é possível observar na imagem abaixo (Figura 44).

Figura 44 – Ausência ou descontinuidade de referência edificada



Fonte: ABNT: NBR 16537/2024 (pag. 46)

Castro (2022) afirma que o piso tátil direcional deverá apresentar cor contrastante ao piso do calçamento, para facilitar o direcionamento de pessoas com baixa visão, além de garantir a continuidade em toda a faixa livre sem interrupções e afastada no mínimo 0,60m de quaisquer obstáculos como representado na imagem abaixo (Figura 45).

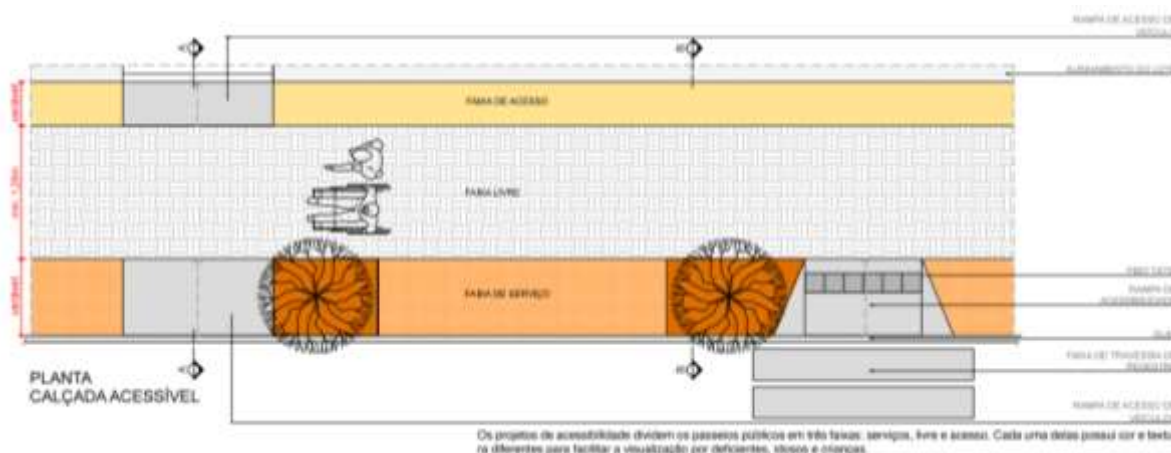
Figura 45 – Piso direcional com cor contrastante com o piso



Fonte: <https://www.incorevest.com.br/post/piso-tatil-o-que-e-como-funciona-e-porque-e-obriga> (2023)

Portanto para que a cidade de Santo Amaro seja uma cidade acessível e atenda bem o turista com deficiência, será necessária uma atenção especializada e embasada nas normas brasileiras de acessibilidade para proporcionar à população, uma adequação das calçadas, gerando passeios completos e acessíveis (Figura 46).

Figura 46 – Calçadas completas e acessíveis para a cidade de Santo Amaro



Fonte: [https://www.solucoesparacidades.com.br/wp-content/uploads/2014/11/AF\\_CALCADAS\\_web.pdf](https://www.solucoesparacidades.com.br/wp-content/uploads/2014/11/AF_CALCADAS_web.pdf) (2023)

Além de garantia de um passeio público acessível, será necessário prever, segundo a NBR 9050/2020, a melhoria das entradas principais e também das estruturas internas dos estabelecimentos, permitindo que todas as pessoas, possam usufruir com autonomia, segurança, equidade e isonomia das instalações e espaços do município, independentemente de sua condição física, motora ou intelectual, dessa maneira o município vai atrair cada vez mais, uma gama diversificada de pessoas, o que, conseqüentemente, impulsionará o turismo e proporcionará maior geração de renda para a cidade e a comunidade local.

Todas essas adequações, visam não somente eliminar as barreiras físicas encontradas nas rotas acessíveis da cidade, mas principalmente eliminar as barreiras atitudinais, ao receber o turista, seja ele com ou sem deficiência ou mobilidade reduzida, com segurança, autonomia e conforto, reforçando a importância do respeito às diversidades humanas e comprovando que a deficiência não está na pessoa, mas sim nas barreiras que impedem sua plena participação da vida em sociedade.

#### 6.1.4 Equipamentos de apoio individual para acessibilidade

Para a análise dos equipamentos de apoio individual necessários para promover a acessibilidade durante a realização dos roteiros turísticos na cidade de Santo Amaro e no PNLM, foi realizada uma pesquisa de campo associado às visitas realizadas com a colaboração de uma pessoa com deficiência, com o intuito de propor

elementos que possam garantir a total acessibilidade para a PcD\_MR sempre atendendo o lema “Nada sobre nós, sem nós” (“Nothing about us without us”).

Segundo Lamas (2021) o lema é considerado um tratado a respeito da participação da PcD na tomada de decisões nas mudanças, tanto estruturais quanto comportamentais, necessárias para a sua completa e efetiva inclusão. Castro (2022) reforça esse pensamento ao afirmar que ao eliminar as barreiras físicas, a deficiência se torna imperceptível pois a pessoa consegue acessar sem dificuldade, dentro de suas possibilidades e limitações a todos os espaços. “A deficiência não está na pessoa, mas na barreira física e barreira de atitude que impede a participação das pessoas em igualdade de oportunidades.” (Castro, 2022. pag 67)

A pesquisa de campo desenvolveu-se a partir da análise das experiências vivenciadas por visitantes com deficiência no PNLM, com o intuito de identificar, dentre as diversas opções de roteiros ofertados na cidade, quais os pontos de menor inclinação, associado à maior proximidade dos veículos, o que implica em um menor trajeto de deslocamento às lagoas, visando analisar qual o melhor roteiro para ofertar como turismo inclusivo no Parna.

Foi realizada uma observação das dificuldades encontradas pelos visitantes com deficiência, associada à catalogação fotográfica, durante todo o período de realização dos passeios, como registrado no quadro abaixo (Quadro 8).

Quadro 8 – Levantamento fotográfico dos passeios no PNLM

IDENTIFICAÇÃO	LEVANTAMENTO FOTOGRÁFICO	ANÁLISE
Saída e retorno aos veículos nos pontos de lagoas		Dependência de ajuda de terceiros para se locomover
Trajeto percorrido do veículo às lagoas		Constrangimento, falta de autonomia e dependência de ajuda de terceiros para se locomover

Banho nas lagoas		Falta de autonomia e liberdade de se movimentar
Retorno ao veículo		Falta de autonomia e dependência de ajuda de terceiros para se locomover
Ponto de culminância do passeio (Contemplação do pôr-do-sol)		Perda de autonomia e liberdade de se locomover devido à leveza das areias de quartzo

Fonte: Elaborado pela Autora (2023)

Após análise fotográfica e visitas realizadas no PNLM, foi possível observar que a “Lagoa da Andorinha”, com regime perene – que diminui o volume de água, mas não seca totalmente em nenhum período do ano – apresentou-se como roteiro ideal para um turismo inclusivo pela baixa inclinação topográfica e por permitir maior aproximação dos veículos o que diminui o trajeto percorrido nas areias finas do PNLM, como pode ser observado nas imagens abaixo (Fotografias 5 e 6).

Fotografia 3 – Baixa inclinação da “Lagoa da Andorinha”



Fonte: Acervo da autora (2023)



Fotografia 4 – Proximidade dos veículos à “Lagoa da Andorinha”




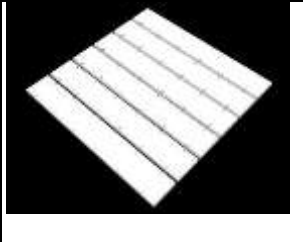
Fonte: Acervo da autora (2023)

Dessa maneira, visando atender as questões 7 e 8 do questionário aplicado com visitantes da cidade de Santo Amaro (gráficos 5 e 6), e conseqüentemente aumentar a atratividade das PcD ao PNLM, foram analisados elementos de apoio individuais como estratégias que proporcionem a plena acessibilidade para todas as pessoas, promovendo a equidade de uso dos espaços e garantir a autonomia e a segurança do turista com deficiência.

- Estratégia: Analisar elementos de apoio individuais para promover a acessibilidade de todas as pessoas independentemente de sua idade, condição física, mental, intelectual, estatura ou tamanho ao PNLM. (Quadro 9)

Quadro 9 – Equipamentos de apoio individual para acessibilidade

Ambiente	Intervenção	Projeto	Referência
PNLM	Ponteiras de apoio para bengalas e muletas		<a href="http://www.ortopediabrasil.com.br">www.ortopediabrasil.com.br</a>
PNLM	Cadeira de rodas para solos moles		<a href="http://www.accessrec.com/pvc-beach-wheel-chairs">www.accessrec.com/pvc-beach-wheel-chairs</a>

PNLM	Cadeira de rodas anfíbia		<a href="https://cirurgicaitaminas.com.br/produto/caadeira-de-rodas-ipanema-ortobras/">https://cirurgicaitaminas.com.br/produto/caadeira-de-rodas-ipanema-ortobras/</a>
Rotas acessíveis e PNLM	Esteira modular acessível		Proposta da autora

Fonte: Elaborado pela autora

Devido às areias finas do PNLM, o acesso das p PcD\_MR é bastante dificultado. As Pessoas que necessitam de auxílio de bengalas ou muletas para se locomoverem, enfrentam desconforto e insegurança, pois as ponteiros dos equipamentos afundam no solo instável gerando desequilíbrios e riscos de quedas.

Portanto, para essas pessoas, o ideal para facilitar seu deslocamento, é o uso de ponteiros de apoio estabilizadoras que permitem maior segurança e dificultam o afundamento das bengalas e muletas nas areias do Parna evitando acidentes.

As ponteiros de apoio estabilizadoras, foram especialmente projetadas para melhorar a estabilidade das bengalas e desenvolvidas para utilização em qualquer tipo de terreno. Apresentam orifícios que permitem a passagem de água e areia, porém por ter um diâmetro maior que as pontas das bengalas, esse material garante que, mesmo com os orifícios, não afundem em solos moles (Figura 47).

Figura 47 – Ponteira de apoio estabilizadora para bengalas e muletas



Fonte: <https://www.ortopediabrasil.com.br/produto/ponteira-com-apoio-hiper-estabilizador-safety-pauher.html> (2023)



Material de produção industrial, de fácil aquisição e custo baixo, as ponteiras de apoio estabilizadoras apresentam tamanhos pequenos, o que garante acomodação facilitada nos veículos que fazem o transporte ao PNLM, não ocupando espaço e podem ser ofertadas ao visitante com deficiência quando necessário. As ponteiras de apoio estabilizadoras oferecem maior segurança no deslocamento em terrenos acidentados e instáveis, devido a sua maior área de contato com o solo, permitindo estabilidade de bengalas e muletas e garantindo autonomia e segurança para pessoas que dependem desses equipamentos para se locomover, sem a necessidade e/ou dependência de ajuda de terceiros como observado na imagem abaixo. (Figura 48)

Figura 48 – Travessia do PNLM utilizando a ponteira de apoio estabilizadora



Fonte: <https://maranhaohoje.com/a-dificil-travessia-dos-lencois-maranhenses-por-portadora-de-deficiencia-fisica-e-destaque-na-revista-gol/> (2023)

Para um deslocamento eficiente nas areias finas do PNLM, uma P.C.R. necessita de um equipamento de rodas que a permita fazer o trajeto de maneira segura, sem afundar no solo mole do Parna. Visando isso, será necessário aumentar a robustez das rodas, gerando maior contato com o solo, aumentando a estabilidade do equipamento e conseqüentemente diminuindo a possibilidade de afundamentos das cadeiras de rodas tradicionais, como observado na imagem abaixo (Fotografia 7) que geram constrangimentos, perda de autonomia e riscos de acidentes.

Fotografia 5 – Dificuldade de deslocamento da cadeira de rodas no PNLM



Fonte: Acervo da autora (2023)

Uma empresa americana desenvolveu uma cadeira de rodas com essas características, para uso em solos de areia de praia e garantir uma maior interação social com a família em momentos de lazer (Figura 49).

Figura 49 – Cadeira de rodas em PVC para solos instáveis



Fonte: <https://www.accessrec.com/pvc-beach-wheel-chairs> (2023)

Trata-se de um tipo de cadeira com rodas mais robustas, porém leve que permite uso facilitado em solos de areia, neve ou outros solos macios. Com pneus tipo balão, as cadeiras possibilitarão estabilidade extra e rolagem facilitada e segura nas areias finas da “Lagoa da Andorinha” devido à sua baixa inclinação.

Confeccionadas em PVC, material leve, de fácil aquisição e durável, as cadeiras apresentam rodas não corrosivas que permitem seu uso em áreas molhadas e sujeita a intempéries, o que as tornam equipamentos de acessibilidade permitindo autonomia e segurança às PcD no PNLM.

Portanto, é necessário estudar possibilidades de confecção de equipamento semelhante, em parceria com empresas locais, analisando possibilidades de

montagem e desmontagem facilitada para garantir melhor acomodação, de maneira a ocupar menos espaço nos veículos de transporte ao PNLM.

Outro equipamento necessário para garantir a acessibilidade nos roteiros turísticos do PNLM é a cadeira de rodas flutuante, ou cadeira anfíbia, desenvolvida para dar acesso das PcD às praias ou piscinas e proporcionando excelente oportunidade para que as pessoas que apresentam pouca mobilidade física possam desfrutar de momentos de lazer e descontração ao ar livre.

O que a difere da cadeira de rodas para solos moles é que a cadeira de rodas anfíbia, como o nome já diz, pode ser utilizada também dentro das lagoas, pois suas rodas são flutuantes e seu material pode ser imerso em água, proporcionando ao turista com deficiência, momentos de descontração e integração familiar em igualdade de oportunidades dos visitantes sem deficiência como pode ser observado na imagem abaixo (Figura 50).

Figura 50 – Cadeira de rodas anfíbias



Fonte: <https://www.verao.pr.gov.br/Pagina/Cadeiras-Anfibias> (2023)

A utilização da cadeira anfíbia é considerada indispensável para garantir um turismo inclusivo no PNLM, pois possibilitará à PcD, uma maior interação social ao permitir que possam usufruir do roteiro ofertado pelas agências de turismo, participando dos momentos agradáveis de banhos nas lagoas do Parna com isonomia e equidade de oportunidades, fortalecendo os laços e reforçando memórias afetivas por toda a vida.

Com sistema de fechamento facilitado e rodas removíveis (Figura 51), as cadeiras anfíbias tornam-se excelentes elementos de acessibilidade para o PNLM pois facilitam o transporte, podendo ser transportadas em bagageiros superiores instalados nos veículos de transporte, não ocupando o espaço interno, grande preocupação das agências que fazem os roteiros e realizam os passeios na cidade.

Figura 51 – Fechamento das cadeiras de rodas anfíbias



Fonte: <https://www.alentohospitalar.com.br/produtos-hospitalares/cadeira-de-rodas-ipanema/>

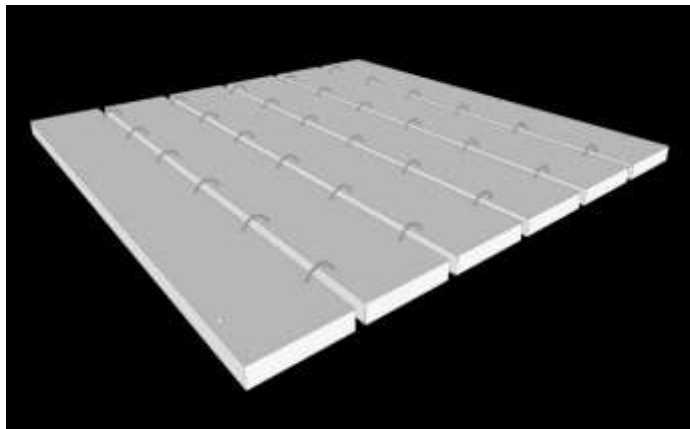
(2023)

Para complementar os elementos necessários para a acessibilidade no PNLN, este estudo sugere a implantação de uma esteira modular removível que proporcione autonomia no deslocamento de todas as pessoas, sejam elas com ou sem deficiência ou mobilidade reduzida, que associado aos demais elementos de acessibilidade, permitiria um melhor e mais facilitado deslocamento, possibilitando segurança para desfrutar dos espaços ofertados pelos roteiros turísticos na cidade de Santo Amaro.

A esteira modular removível permitirá complementar os elementos de acessibilidade, ampliar as possibilidades de acesso por pessoas com dificuldade de mobilidade que não necessitem de cadeira de rodas ou muletas para se deslocarem, mas tenham dificuldade de andar nas areias finas e leves do PNLN, como idosos, obesos ou pessoas com crianças de colo. Dessa maneira, a esteira modular, contribuirá com a inclusão social de todas as pessoas, independentemente de sua condição física, motora, estatura ou tamanho, garantindo assim, uma experiência única, agradável, segura, confortável e autônoma.

Para garantir a acessibilidade e facilitar o transporte da esteira modular, os módulos da esteira precisarão permitir armazenamento e transporte facilitado enrolando-se em seu eixo, o que permitirá ocupação de pouco espaço nos veículos e permitindo ainda manter a lotação máxima de usuários por passeios (Figura 52).

Figura 52 – Proposta do módulo da esteira acessível



Fonte: Acervo da autora (2023)

Para uma utilização mais eficaz desse equipamento, será necessário analisar materiais firmes sem trepidações, com coeficiente de abrasão suficiente para evitar escorregões em contato com água, além de encaixes que deem segurança, associado às variadas possibilidades de usos e layouts diferenciados, buscando dar dinamicidade e eficiência ao sistema.

Essa diversidade de usos, busca proporcionar a flexibilidade do equipamento servindo não somente como um trajeto entre os veículos e os pontos de parada para banhos e fotos, mas também como decks de descanso e contemplação, montados à beira das lagoas, promovendo maior interação social entre os visitantes do PNLM durante todo o período de realização dos passeios e complementando os equipamentos necessários para garantir a plena acessibilidade a todos os espaços da cidade de Santo Amaro e PNLM.

Segundo Cambiaghi (2019), para que um espaço seja acessível, é necessário que todos os usuários possam ingressar, circular e utilizar todos os ambientes, não restringindo o uso de parte deles. Portanto, é preciso atender os princípios do desenho universal que busca sempre estabelecer a acessibilidade para todas as pessoas, sejam elas com ou sem deficiência, eliminando quaisquer tipos de barreiras sejam elas físicas ou atitudinais que fortalecem a segregação das PcD na cidade.

[...] a deficiência não está na pessoa, mas que para a garantia da acessibilidade, a deficiência está na barreira física e de atitude que impedem a plena e efetiva participação das pessoas em igualdade de oportunidade. (Castro, 2022. pag.22)

## 6.2 Estratégias de supressão de barreiras atitudinais

Com o intuito de sanar a deficiência em receber qualquer tipo de treinamento evidenciada pelos prestadores de serviço do setor do turismo na questão nº 9 das entrevistas realizadas (Gráfico 15) foram elaboradas diretrizes que busquem garantir um melhor atendimento ao turista com deficiência e dirimir barreiras atitudinais a longo prazo na cidade de Santo Amaro.

- Estratégia: Promover treinamentos anuais junto ao poder público, gestores e funcionários de estabelecimentos ligados direta e indiretamente ao turismo, associado a palestras educativas com crianças e adolescentes das escolas municipais com o intuito de preparar os futuros prestadores de serviço do setor e garantir um melhor atendimento e acolhimento do turista com deficiência na cidade de Santo Amaro e PNLN.

O atendimento ao turista com deficiência exige um olhar atencioso e cuidadoso por parte dos empresários do setor do turismo, o que exige que a busca constante de qualificação profissional do seu quadro de funcionários através de treinamentos e avaliações constantes com o intuito de dirimir as barreiras atitudinais e ofertar um melhor e mais eficiente atendimento ao seu visitante.

Segundo o art. 6º do decreto nº 5.296/2004 cabe aos órgãos públicos, empresas prestadoras de serviços públicos e instituições financeiras, dispensar prioridade compreendendo tratamento diferenciado e atendimento imediato às PcD\_MR em todos os espaços de uso público.

§ 1º O tratamento diferenciado inclui, dentre outros:

I - assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis;

II - mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT;

III - serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e no trato com aquelas que não se comunicam em LIBRAS, e para pessoas surdocegas, prestado por guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento;

IV - pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas;

V - disponibilidade de área especial para embarque e desembarque de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

VI - sinalização ambiental para orientação das pessoas referidas no art. 5º;

- VII - divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- VIII - admissão de entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento junto de pessoa portadora de deficiência ou de treinador nos locais dispostos no caput do art. 5º, bem como nas demais edificações de uso público e naquelas de uso coletivo, mediante apresentação da carteira de vacina atualizada do animal; e
- IX - a existência de local de atendimento específico para as pessoas referidas no art. 5º (Decreto nº 5.296/2004. Art 6º)

Portanto, qualificar profissionais ligados direta ou indiretamente ao setor do turismo para receber adequadamente a PcD\_MR garantirá um turismo inclusivo através do compromisso com as normas, respeito às diversidades humanas, atendimento aos critérios das leis vigentes e acolhimento dos turistas com deficiência.

### **6.3 Estratégias de aplicação das diretrizes de acessibilidade**

Após analisar o atendimento ineficaz da PcD\_MR no município de Santo Amaro, essa pesquisa busca oferecer embasamento e assessoria técnica pautada e respaldada nas normas brasileiras de acessibilidade tanto para o poder público quanto aos gestores de estabelecimentos do setor privado do turismo com o intuito de sanar tal carência e garantir um turismo inclusivo no PNLM. No entanto, a pesquisa não se concentrou em um local específico para a aplicação das estratégias, visto que, o município como um todo, apresenta algum tipo de ineficiência no acolhimento do turista com deficiência, não por negligência, mas por falta de conhecimento técnico e um olhar mais atento às necessidades das PcD\_MR.

Como estratégia de eliminação das barreiras físicas, a pesquisadora busca auxiliar nas alterações dos ambientes físicos para melhor atender o turista com deficiência através de orientações de reformas ou adaptações dos espaços com base nas normas de acessibilidade. Ao visitar os estabelecimentos durante o período de realização desse estudo, a pesquisadora percebeu, tanto por parte do poder público, através da secretaria do turismo local, quanto por parte dos gestores do setor privado, um grande interesse em atender às normas de acessibilidade para garantir um melhor acolhimento de todas as pessoas independentemente de sua condição física, motora, mental ou intelectual aumentando assim, a procura por uma gama maior de visitantes à cidade, o que conseqüentemente, aumentará a atividade turística e geração de renda local.

Com base nessa pesquisa será possível disponibilizar assessoria técnica para as alterações necessárias nos espaços físicos dos estabelecimentos, passeios públicos, acessos principais e sugerir os equipamentos necessários para o uso desses espaços com segurança, conforto e autonomia a todas as pessoas o que possibilitará um turismo acessível e inclusivo na cidade de Santo Amaro e PNLM.

Além da assistência técnica para adaptações dos espaços físicos da cidade de Santo Amaro, a pesquisadora disponibilizará seu tempo, de forma voluntária, para realizar anualmente em parceria com poder público, escolas e gestores dos estabelecimentos, voltados direta ou indiretamente ao turismo, palestras e oficinas educativas sobre direitos das PcD, capacitismo, princípios do desenho universal, turismo acessível e respeito à diversidade humana. Uma vez por ano, a pesquisadora se deslocará à cidade de Santo Amaro para ofertar esse serviço voluntário aos gestores locais com o intuito de garantir qualificação e treinamento para os prestadores de serviço e preparar as futuras gerações para o atendimento prioritário e diferenciado à PcD\_MR na cidade de Santo Amaro e PNLM, visto que o turismo é a principal atividade econômica e o futuro profissional da maioria das crianças da comunidade local.

Desse modo, esse estudo busca garantir um turismo acessível, melhorando o atendimento à PcD\_MR na cidade de Santo Amaro e PNLM, proporcionando um diferencial significativo que proporcionará uma ampliação no número de visitantes com deficiência ou mobilidade reduzida ao município. Portanto como aplicação das diretrizes de acessibilidade na cidade de Santo Amaro e no PNLM, a pesquisa busca proporcionar estratégias que possibilitem, a longo prazo, o uso dos espaços e roteiros turísticos por todas as pessoas de maneira autônoma, confortável e segura, garantindo assim, um turismo inclusivo através da eliminação de toda e qualquer barreira, seja ela física ou atitudinal, como observado no quadro abaixo (Quadro 10).

Quadro 10 – Síntese das estratégias de acessibilidade sugeridas para a cidade de Santo Amaro e PNLM

Barreiras	Diretrizes	
Físicas	Estabelecimentos de hospedagem e alimentação	Promover assessoria profissional para adaptação de ambientes como quartos, banheiros e balcões de atendimento, segundo regulamenta a NBR 9050/2020 para garantir a plena acessibilidade com autonomia e segurança



Físicas	Estabelecimentos de hospedagem e alimentação	Desenvolver rotas acessíveis para garantir o pleno uso da PcD a todos os ambientes dos estabelecimentos atendendo aos princípios do Desenho Universal	
		Desenvolver circulação horizontal com vencimento de desníveis através de implantação de rampas de acesso atendendo a inclinação regulamentada pela NBR 9050/2020	
		Prever a instalação de sinalização tátil, visual e/ou sonora para garantir a segurança da PcD_MR em todas as rotas acessíveis e locais confinados conforme regulamenta as normas NBR 9050/2020 e NBR 16537/2024	
	Calçadas	Analisar a possibilidade de alargamento dos passeios para a implantação das 3 faixas de uso distintos (serviço, livre e acesso) conforme regulamenta a NBR 9050/2020	
		Prever a instalação de sinalização tátil para autonomia das pessoas com deficiência visual segundo a NBR 16537/2024	
		Prever a Regulamentação de vagas de estacionamento para PcD_MR em conformidade com as exigências da NBR 9050/2020 como sinalização vertical, demarcação de vagas e rampas de acesso	
		Elaborar e auxiliar na execução de faixas de pedestre elevadas e alargamento das calçadas junto às faixas para redução do percurso sobre a pista	
	Equipamentos de apoio individual	Sugerir a aquisição de ponteiras de apoio para bengalas e muletas para aumentar a área de contato com o solo e evitar afundamentos	
		Sugerir a aquisição de cadeiras de rodas com características específicas com rodas largas e/ou flutuantes para uso tanto em solos moles quanto em contato com água para proporcionar maior autonomia, liberdade e promover momentos de lazer e integração social	
		Analisar, projetar e avaliar a possibilidade de execução da esteira modular removível para promover tanto o acesso facilitado no percurso entre os veículos e as lagoas, quanto garantir a execução de decks de descanso e contemplação na faixa de areia junto às áreas de banho (proposta da autora para estudo futuro)	
		Profissional	Promover de maneira voluntária, junto ao poder público e gestores do setor, treinamento anual dos recursos humanos para garantir um melhor atendimento ao turista com deficiência nos

Atitudinais		estabelecimentos ligados direta ou indiretamente ao turismo
	Educativa	Proporcionar de maneira voluntária palestras anuais em escolas da cidade, visando garantir, a longo prazo, um turismo inclusivo em Santo Amaro e PNLM, ao preparar os futuros prestadores de serviço para receber bem o turista com deficiência

Fonte: Elaborado pela autora

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Falar sobre acessibilidade é, muito mais que uma necessidade, é uma exigência devido ao grande desafio em todos os aspectos que a cercam. O acesso de maneira equitativa e isonômica da PcD a todos os espaços só será alcançado com a eliminação das barreiras arquitetônicas urbanísticas, atitudinais e de comunicação.

Para garantir a usabilidade dos espaços e roteiros turísticos da cidade de Santo Amaro e PNLM, é necessário entender a acessibilidade como a garantia plena da mobilidade a todos os visitantes, sejam eles com ou sem deficiência, através de implementação de ações concretas que ofereçam rotas acessíveis, atrativos turísticos adaptados, educação, capacitação e investimentos na construção de espaços acessíveis e sociedade inclusiva.

Nesse contexto, essa pesquisa busca desenvolver diretrizes de acessibilidade no turismo da cidade de Santo Amaro e PNLM como o intuito de contribuir com a inclusão social e o desenvolvimento da atividade turística local. Para tanto, fundamentou-se nas capacidades e limitações da PcD, a fim de desenvolver um turismo inclusivo e acessível a todas as pessoas na cidade de Santo Amaro e no PNLM.

Apesar da pouca acessibilidade encontrada em Santo Amaro, é possível observar que há por parte de alguns gestores o início de uma preocupação em adaptar os estabelecimentos, em especial a rede hoteleira do município, o que evidencia a manifestação de uma inquietude em receber melhor os turistas com deficiência na cidade. Porém, faltam conhecimentos e assessoria técnica para garantir espaços realmente acessíveis nesses sítios de maneira a atender as exigências da norma que regulamenta a acessibilidade no Brasil.

Além das barreiras estruturais foi observado também que é necessário garantir a eliminação das barreiras atitudinais através de treinamento de profissionais para o atendimento a esses turistas, tais como garçons, guias de turismo, camareiras e outros profissionais que trabalham direta ou indiretamente com o atendimento ao turista na cidade de Santo Amaro e no PNLM.

Durante a realização desse estudo, a pesquisadora teve o auxílio e companhia de algumas PcD que participaram dos passeios e vivenciaram as dificuldades dos roteiros e estruturas da cidade e do PNLM. Ao longo da visita, atendendo ao lema “Nada para nós, sem nós”, essas pessoas puderam elencar

limitações e sensações comuns entre eles e, conseqüentemente levantaram proposições de soluções que pudessem melhorar consideravelmente a condição de utilização dos espaços.

Através do ponto de vista das PcD, foi possível observar que as estruturas físicas dos estabelecimentos da cidade de Santo Amaro e PNLM, apesar de apresentar algumas pequenas adaptações, remotas e pontuais, para garantir o acesso, não permitem liberdade e segurança. Muitas das vezes esses espaços não apresentam nenhuma interligação, permitindo até que a PcD alcance alguns ambientes, mas impossibilitando sua autonomia e forçando-a a permanecer em apenas um local, o que impede o seu direito legal de ir e vir.

Todas essas adaptações dos espaços públicos e privados da cidade de Santo Amaro e PNLM, foram em boa parte, executadas sem nenhuma orientação técnica específica, e principalmente, sem consultar as pessoas que mais necessitam dessa acessibilidade, ou seja, sem nenhum conhecimento das necessidades desse público. Nesse contexto, torna-se necessária a implementação de diretrizes que permitam total acessibilidade nos espaços.

Foi possível observar dificuldades e limitações durante a realização desta pesquisa abrangendo desde a falta de informação a respeito dos roteiros oferecidos no PNLM, passando pelas barreiras físicas dos estabelecimentos da cidade de Santo Amaro, além das péssimas condições das calçadas, ruas, rampas e rebaixamento de guias na praça da matriz, principal ponto de encontro para o lazer noturno da cidade.

No entanto, ao analisar a acessibilidade física nos atrativos turísticos de Santo Amaro e PNLM sob a ótica da PcD, a cidade não apresenta acessibilidade, porém mesmo com toda a dificuldade e limitação vivenciada, demonstraram felicidade em conhecer um lugar tão bonito. Portanto, observa-se que a acessibilidade é uma necessidade de uma demanda reprimida que precisa ser trabalhada por todos os gestores locais.

Diante do exposto, evidencia-se a importância da pesquisa na busca pela garantia do direito de ir e vir das PcD à cidade de Santo Amaro e PNLM, transformando-a em um polo turístico acessível, propondo adequações necessárias para usufruto dos espaços por todas as pessoas independentemente de sua condição física, mental, intelectual, idade, estatura ou tamanho.

O fomento ao turismo acessível ainda se faz necessário como forma de pressão para a mudança de paradigma e inclusão social das pessoas com deficiência.

Dessa forma, é importante que haja uma percepção maior por parte dos gestores públicos e empresários da área do turismo com relação ao mercado turístico, tendo em vista ações conjuntas de fortalecimento do turismo local e no desenvolvimento da própria cidade.

Conclui-se que é essencial a elaboração de diretrizes de acessibilidade que promovam a eliminação de toda e qualquer barreira física e/ou atitudinal para a melhoria da acessibilidade na cidade e nos roteiros turísticos do PNLM. Essas diretrizes possibilitarão acesso não só ao turista com deficiência, mas também aos residentes que necessitam de acessibilidade e acabam utilizando esses espaços diariamente com muita dificuldade. Dessa maneira, acredita-se que boa parte das soluções apresentadas são inteiramente viáveis, mas é de fundamental importância a conscientização e sensibilização da comunidade local, para garantir um turismo acessível inclusivo tornando a cidade de Santo Amaro e seus roteiros turísticos, como um pólo diferencial perante os outros municípios que fazem parte do PNLM.

## REFERÊNCIAS

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 16537 - Acessibilidade — Sinalização tátil no piso — Diretrizes para elaboração de projetos e instalação**. 2ª edição. Rio de Janeiro. 2024. Disponível em: < [NBR-16537-2024.pdf \(ampid.org.br\)](https://www.ampid.org.br/NBR-16537-2024.pdf) >. Acesso em: 10/02/2024

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro. 2020. 147p. Disponível em: < [https://www.caurn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1\\_-03-08-2020.pdf](https://www.caurn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1_-03-08-2020.pdf) > Acesso em 21/02/2023

ALVES, Larissa Rodrigues. **As transformações nas relações de amizade do imperador Juliano segundo suas ideias neoplatônicas (séc. IV d.C.)**. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca, 2022. 207 p. Disponível em: < [content \(unesp.br\)](https://www.unesp.br/content/unesp.br) >. Acesso em 18/01/2023

ASSUNÇÃO, Paulo de. **História do Turismo no Brasil entre os séculos XVI e XX: viagens, espaço e cultura**. Editora Manole; 1ª edição. Barueri, SP. 2012. 356 p. Edição do Kindle

BRASIL, **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**. Disponível em:< [Constituição \(planalto.gov.br\)](https://www.planalto.gov.br/constituicao) >. Acesso 23/02/2023

BRASIL, **DECRETO Nº 86.060, DE 02 DE JUNHO DE 1981**. Cria, no Estado do Maranhão, o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, com os limites que especifica e dá outras providências. Disponível em: < [planalto.gov.br/civil\\_03/atos/decretos/1981/D86060.html](https://www.planalto.gov.br/civil_03/atos/decretos/1981/D86060.html) >. Acesso em: 26/02/2023

BRASIL. **DECRETO Nº 5.296, DE 02 DE DEZEMBRO DE 2004**. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: < [D5296 \(planalto.gov.br\)](https://www.planalto.gov.br/decreto5296) >. Acesso em: 10/02/2024

BRASIL. **DECRETO Nº 6.949, DE 25 DE AGOSTO DE 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Disponível em: < [Decreto nº 6949 \(planalto.gov.br\)](https://www.planalto.gov.br/decreto6949) >. Acesso em: 25/07/2023

BRASIL. **LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: < [L13146 \(planalto.gov.br\)](https://www.planalto.gov.br/lei13146) >. Acesso em: 20/06/2023

BRASIL. **LEI nº 6.505 DE 13 DE DEZEMBRO DE 1977**. Dispõe sobre as atividades e serviços turísticos; estabelece condições para o seu funcionamento e fiscalização; altera a redação do artigo 18, do Decreto-lei nº 1.439, de 30 de dezembro de 1975; e dá outras providências. Disponível em: < [L6505impressao \(planalto.gov.br\)](http://L6505impressao(planalto.gov.br)) >. Acesso em: 23/01/2023

BRASIL. MTur - MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional de Turismo. 2018-2022. Mais emprego e renda para o Brasil**. Disponível em: < [pnt-2018-2022-pdf \(www.gov.br\)](http://pnt-2018-2022-pdf(www.gov.br)) >. Acesso em: 20/07/2023.

BRASIL. MTur - MINISTÉRIO DO TURISMO. **Programa Turismo Acessível. Cartilha Turismo Acessível**. 2021. Disponível em: < [Cartilha-Turismo\\_Acessivel-15x21.indd \(www.gov.br\)](http://Cartilha-Turismo_Acessivel-15x21.indd(www.gov.br)) >. Acesso em 20/01/2023

CAHÚ, Fabiana Gonçalves de Mello et al. **Competências de promoção da saúde: em foco os usuários do projeto Praia sem Barreiras**. Ciência & Saúde Coletiva, v. 27, p. 1773-1780, 2022. Disponível em:< [SciELO - Brasil - Competências de promoção da saúde: em foco os usuários do projeto Praia sem Barreiras](http://SciELO - Brasil - Competências de promoção da saúde: em foco os usuários do projeto Praia sem Barreiras) >. Acesso em: 13/03/2023

CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho universal: métodos e técnicas para arquitetos e urbanistas** (Portuguese Edition). Editora Senac. São Paulo, SP. 2019 376 p. Edição do Kindle.

CASTRO, Eduardo Ronchetti de. **Acessibilidade Arquitetônica: Conheça o método eficiente para aplicar a acessibilidade em seus projetos e obras**. 1ª ed. São Paulo, SP. 2022. 284 p.

**Conceito Europeu de Acessibilidade–CEA 2003**. Edição Portuguesa: Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. Comissão Europeia. Lisboa, 2003. Disponível em: < [Eca\\_fich \(inr.pt\)](http://Eca_fich(inr.pt)) > . Acesso em: 20/08/2023.

**Declaração de Cave Hill 1983**. Tradução ROMEU SASSAKI. 2003. Disponível em: < [Declaração de Cave Hill \(prefeitura.sp.gov.br\)](http://Declaração de Cave Hill (prefeitura.sp.gov.br)) >. Acesso em: 20/08/2023

**Declaração de Madri 2002**. Tradução ROMEU SASSAKI.2003. Disponível em: < [declaracao\\_de\\_madri\\_de\\_23\\_3\\_2002.pdf \(abres.org.br\)](http://declaracao_de_madri_de_23_3_2002.pdf(abres.org.br)) >. Acesso em: 20/08/2023

**Declaração de Managuá 1993**. Tradução ROMEU SASSAKI. 2003. Disponível em: < [DECLARAO DE MANGUA \(abres.org.br\)](http://DECLARAO DE MANGUA (abres.org.br)) >. Acesso em: 20/08/2023

DELMANTO, Aline. **O deficiente visual como turista: motivações, facilitadores e inibidores na escolha de destinos turísticos**. São Paulo, 2020. Dissertação, Mestrado Profissional em Comportamento do Consumidor, São Paulo, SP. 2020. 165 p. Disponível em: < [382799.pdf \(espm.br\)](http://382799.pdf(espm.br)) >. Acesso em: 13/03/2023

DI MARCO, Victor. **Capacitismo: o mito da capacidade**. Belo Horizonte, MG. Ed. Letramento, 2020. Edição do Kindle.

DOS SANTOS MAGALHÃES, Bianca; DE SCHUELER, Adriana Soares. **Turismo na cidade do Rio de Janeiro e a motivação neoliberal no desenvolvimento da acessibilidade universal**. Turismo e Sociedade, v. 13, n. 2, 2020. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/69515>> Acesso em 16/07/2023

EUSÉBIO, Celeste et al. **Cocriação de experiências turísticas acessíveis: conceitos, ferramentas e aplicações**. UA Editora, Aveiro, 2022. Capítulo I. Pag 16. Disponível em: < [MergedFile \(accessibleportugal.com\)](https://www.accessibleportugal.com) >. Acesso em: 25/07/2023

FILGUEIRA, Emílio. **As pessoas com deficiência na história do Brasil: uma trajetória de silêncios e gritos!** 4. ed. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2021. 216p. Edição do Kindle.

FLORES, Enrique Pace Lima. **“Nada sobre nós, sem nós”: cooperação internacional e participação das pessoas com deficiência para a implementação de seus direitos humanos**. Dissertação (Mestrado em Direito) - Programa de Pós-Graduação em Direito, Centro de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2023. Disponível em: < [ehjs\\_ppgdir\\_dissertacao\\_flores\\_ep.pdf \(puc-campinas.edu.br\)](https://repositorio.puc-campinas.edu.br/ehjs_ppgdir_dissertacao_flores_ep.pdf) >. Acesso em: 25/01/2023

FRANÇA, Alclemar Santos et al. **TURISMO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: ESTUDO DE CASO DO LITORAL DE SÃO LUIS (MA)**. Revista do CEDS, v. 2, n. 11, 2022. Disponível em: < [TURISMO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: ESTUDO DE CASO DO LITORAL DE SÃO LUIS \(MA\) | Revista do CEDS \(undb.edu.br\)](https://www.undb.edu.br/turismo-e-desenvolvimento-sustentavel-estudo-de-caso-do-litoral-de-sao-luis-ma) >. Acesso em: 23/02/2023

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social** - 7. ed. – editora Atlas. São Paulo, SP. 2019. 248p.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PNAD Contínua (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios)**. Disponível em: < [Pela primeira vez, PNAD Contínua reúne e disponibiliza dados sobre pessoas com deficiência — Secretaria de Comunicação Social \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/comunicacao-social/pt-br/assuntos/pnad-continua) >. Acesso em: 28/07/2023

ICMBio - INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE. **Plano de Uso Público do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses**. 2022. Disponível em: < [copy of plano uso publico pnlm.pdf \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/lencois-maranhenses/pt-br/assuntos/plano-de-uso-publico) >. Acesso em 12/02/2023.

ICMBio - INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE. **Relatório de Monitoramento da Visitação em Unidades de Conservação Federais em 2022**. Disponível em: < [Relatorio2022.pdf \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/lencois-maranhenses/pt-br/assuntos/relatorio-de-monitoramento-da-visitacao-em-unidades-de-conservacao-federais-em-2022) >. Acesso em 23/02/2023



ICMBio - INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE. **Parques Nacionais do Brasil: Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses**. Disponível em: < [ICMBio - Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses - Guia do Visitante](#) >. Acesso em 12/02/2023.

ICMBio - INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE. **Manual do Condutor de Visitantes: Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses**. Disponível em: < [Manual de condutores - SITE.pdf \(icmbio.gov.br\)](#) >. Acesso em 23/02/2023.

JULIANO, T. **A acessibilidade na concessão de serviços de uso público em parques nacionais brasileiros**. Revista Brasileira de Ecoturismo (RBEcotur), [S. l.], v. 16, n. 4, 2023. DOI: 10.34024/rbecotur.2023.v16.14442. Disponível em: < [A acessibilidade na concessão de serviços de uso público em parques nacionais brasileiros | Revista Brasileira de Ecoturismo \(RBEcotur\) \(unifesp.br\)](#) >. Acesso em: 14/01/2024

LAMAS, Suellen Alice. **"Nada sobre nós, sem nós": o debate sobre acessibilidade no contexto do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros**. Tese (Doutorado em Turismo) - Programa de Pós-Graduação em Turismo, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021. 367 p. Disponível em: < [Universidade Federal do Rio Grande do Norte: "Nada sobre nós, sem nós": o debate sobre acessibilidade no contexto do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros \(ufrn.br\)](#) >. Acesso em: 13/11/2023

LEITE, Flávia Piva Almeida; COSTA FILHO, Waldir Macieira da; RIBEIRO, Lauro Luiz Gomes (Coord.). Saraiva Sa Livreiros Editores. **Comentários ao estatuto da pessoa com deficiência**. Editora Saraiva. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2019. Edição do Kindle.

LOPES, Inês Sampaio Macedo da Rocha. **Acessibilidade Universal no Edifício da Universidade do Porto. O caso da Residência Universitária do Campo Alegre I**. Dissertação de Mestrado Integrado em Arquitetura. Universidade do Porto. 2022. Disponível em: < [Repositório Aberto da Universidade do Porto: Acessibilidade Universal no Edifício da Universidade do Porto. O caso da Residência Universitária do Campo Alegre I \(up.pt\)](#) >. Acesso em: 01/11/2023

LORETO, Luiz Carlos. **CAPACITISMO: O QUE É ISSO?**. 2021. 86 p. Edição do Kindle.

MEDEIROS, M. M.; SANTANA, S. P.; DA SILVA, L. A. R.. **Reflexões sobre o turismo inclusivo**. Revista Hospitalidade, volume 16, n.01. 2019. p. 93-108. São Paulo Disponível em: < [Revista Hospitalidade, Vol. 16, N° 1, 2019 \(researchgate.net\)](#) >. Acesso em 24/07/2023

MELO, Danúbia Borges. CREMA, Allan. **Planejamento do Uso Público no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses: Aplicação das Metodologias IAT e ROVUC**. 2019 Disponível em: < [Vista do Planejamento do Uso Público no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses: Aplicação das Metodologias IAT e ROVUC \(icmbio.gov.br\)](#) >. Acesso em 23/02/2023.

MERINO, Giselle Schmidt Alves Díaz. **GODP - Guia de Orientação para Desenvolvimento de Projetos: Uma metodologia de Design Centrado no Usuário**. Florianópolis: Ngd/ Ufsc, 2016. Disponível em: < [e-book-godp.pdf \(ufsc.br\)](#) >. Acesso em 20/08/2023

MINAYO, Maria Cecília Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade (Temas sociais)**. 2016. Editora Vozes. 132 p. Edição do Kindle.

PINHO, Thays, R. Rodrigues. **MUDANÇAS SOCIOAMBIENTAIS PROMOVIDAS PELO TURISMO LITORÂNEO EM COMUNIDADES QUE DÃO ACESSO A PARQUES NACIONAIS**. Tese (doutorado). Universidade Federal do Ceará. UFCE. Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente. Fortaleza. 2019. 269 p. Disponível em: < [2019 tese trrpinho.pdf \(ufc.br\)](#) >. Acesso em: 24/02/2023

PIRES, Milene Facciolo. **ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA E MOBILIDADE REDUZIDA: uma análise sobre os espaços públicos urbanos na cidade de Franca/São Paulo**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca, 2023. 114f. Disponível em: < [content \(unesp.br\)](#) >. Acesso em: 25/01/2024

**Relatório mundial sobre a deficiência** / World Health Organization, The World Bank ; tradução Lexicus Serviços Lingüísticos. - São Paulo : SEDPcD, 2012. 334 p. Disponível em: < [Relatorio Mundial.pdf \(fiocruz.br\)](#) >. Acesso em: 19/08/2023

**Resolução CONTRAN Nº 965/ 2022**. Define e regulamenta as áreas de segurança e de estacionamentos específicos de veículos. Disponível em:< [Resolucao9652022.pdf \(www.gov.br\)](#) >. Acesso em 17 de março de 2024

ROQUE, M. I. **Viagens no tempo: Uma história do turismo ocidental**. Lisboa: Universidade Europeia, Faculdade de Turismo e Hospitalidade. 2019. 24p. Disponível em: < [Repositório Digital de Publicações Científicas: Viagens no tempo: Uma história do turismo ocidental \(uevora.pt\)](#) >. Acesso em 17/01/2023

SAMPIERI, Roberto H. et al. **Metodologia de Pesquisa**. Porto Alegre, RS. Ed. Penso. 5ª edição. 2013. 624p.

SANTOS, I.J.P.; ROCHA, M.S. **O OLHAR DAS COMUNIDADES DE SANTO AMARO DO MARANHÃO FRENTE AO PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 465, DE 2018**. Caderno do CEAS: Revista Crítica de Humanidades. 2020. 16 p. Disponível em: < [O OLHAR DAS COMUNIDADES DE SANTO AMARO DO MARANHÃO FRENTE AO PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 465, DE 2018 | Cadernos do CEAS: Revista crítica de humanidades \(ucsal.br\)](#) >. Acesso em 23/02/2023

SANTOS, Kátia Virginia Espindola Rodrigues dos. **Desafios para a acessibilidade física: um estudo no Centro Histórico de São Luís para pessoas usuárias de cadeira de rodas**. 2018. Dissertação de Mestrado. Disponível em: < [Repositório Institucional da UnB: Desafios para a acessibilidade física : um estudo no Centro Histórico de São Luís para pessoas usuárias de cadeira de rodas](#) >. Acesso em 20/08/2023

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão, construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro, RJ: WVA, 7ª edição. 2010. 176 p.

SERPA, Ana Beatriz. **Acessibilidade e Inclusão social no Turismo**. Unknown. 2015. 290p. Edição do Kindle.

SILVA, Neuza Clariana Teixeira Pereira. **Contributos do planeamento inclusivo na promoção do turismo acessível: o caso de estudo do Centro Histórico de Guimarães**. 2022. Tese de Doutorado. Disponível em:< [Contributos do Planeamento Inclusivo na Promoção do Turismo Acessível: O Caso de Estudo do Centro Histórico de Guimarães - ProQuest](#) >. Acesso em: 28/07/2023

TERRA, Ademir; DE OLIVEIRA VIANA, Francisco. **A PRODUÇÃO CAMPONESA NO PARQUE NACIONAL DOS LENÇÓIS MARANHENSES: DESAFIOS E CONFLITOS SOCIOAMBIENTAIS**. REVISTA NERA, n. 58, p. 125-145, 2021. Disponível em: < [Vista do A PRODUÇÃO CAMPONESA NO PARQUE NACIONAL DOS LENÇÓIS MARANHENSES: DESAFIOS E CONFLITOS SOCIOAMBIENTAIS / Peasant production in the Lençóis Maranhenses National Park: challenges and socio-environmental conflicts / La producción campesina en el Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses: desafios e conflictos socioambientales \(unesp.br\)](#) >. Acesso em. 23/02/2023

TRINDADE, Ana Beatriz Constâncio. **O futuro do mercado de trabalho e o Design Inclusivo**. 14º Congresso Brasileiro de design. 2022. Disponível em: < [8577170.pdf \(blucher.com.br\)](#) >. Acesso em 03/11/2023

## APÊNDICE A – TCLE

### UNIVERSIDADE VALE DO RIO DOS SINOS - UNSINOS PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MESTRADO PROFISSIONAL

#### ARQUITETURA E URBANISMO

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Convidamos o(a) Sr(a) para participar da Pesquisa Diretrizes de acessibilidade universal às áreas de turismo ecológico: **Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses - Santo Amaro/MA**, sob a responsabilidade da pesquisadora **Érika Lima de Jesus**, a qual tem como objetivo **elaborar diretrizes que promovam a acessibilidade das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida às áreas de turismo ecológico no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (PNLM), na cidade de Santo Amaro, visando eliminar barreiras físicas e atitudinais, promovendo a acessibilidade de todas as pessoas independentemente de sua condição física, intelectual, idade, estatura ou tamanho.**

Sua participação é voluntária se dará por meio de **amostragem por conveniência** através da aplicação de questionários e entrevistas constando de perguntas claras, objetivas e subjetivas a **respeito de suas vivências e percepções sobre a acessibilidade** na cidade e roteiros turísticos de Santo Amaro/MA.

Os riscos decorrentes de sua participação na pesquisa são baixos porém **se ocorrerem situações de desconfortos ou constrangimentos, o/a Sr.(a) poderá retirar o consentimento a qualquer instante** sem nenhuma objeção por parte da entrevistadora. Se o/a Sr(a) aceitar participar da pesquisa, as respostas obtidas poderão contribuir para **garantir a acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida à cidade de Santo Amaro/MA** dando-lhes autônima e segurança nos roteiros ofertados e consequentemente contribuir para um aumento da atividade turística e melhoria da economia local.

Se depois de consentir a sua participação o/a Sr.(a) desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo a sua pessoa.

Não será atribuído ao/à Sr(a), nenhuma despesa, nem remuneração, referente a esta pesquisa. Entretanto, caso o/a Sr. (a) tenha alguma despesa ocasionada pela participação desta pesquisa será totalmente ressarcido/a pelo pesquisador/a responsável.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas a sua identidade não será divulgada, uma vez que será guardada em sigilo. Para qualquer outra informação, o (a) Sr.(a) poderá entrar em contato com a pesquisadora

no seguinte endereço: Rua 64, n. 13, Bloco Tulipa, Apto 202, condomínio Arco Verde, Vinhais CEP: 65070-820, São Luís/MA pelo telefone (98) 98204-6377, email: [arq.erikalima@gmail.com](mailto:arq.erikalima@gmail.com) ou, caso preferir, poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS/RS, na Av. Unisinos, 950 - Cristo Rei, São Leopoldo - RS, CEP: 93022-750, telefone – (51) 3591-1122 ou, caso preferir, pelo e-mail do curso de mestrado profissional em arquitetura e urbanismo da UNISINOS/RS: [mparq@unisinos.br](mailto:mparq@unisinos.br)

## CONSENTIMENTO PÓS – INFORMAÇÃO

Eu, \_\_\_\_\_, fui informado sobre o que a pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar da pesquisa, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Este documento é emitido em duas vias originais, as quais serão assinadas por mim e pela pesquisadora, ficando uma via com cada um de nós.

Assinatura ou impressão datiloscópica do/da participante da pesquisa

Assinatura do Pesquisador responsável

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO VISITANTES**

1. Nome (opcional) \_\_\_\_\_
2. Naturalidade \_\_\_\_\_
3. Idade  
 6 a 15 anos       16 a 25 anos       26 a 35 anos  
 36 a 45 anos       46 a 55 anos       56 a 65 anos  
 acima de 65 anos
4. Você tem algum tipo de deficiência ou dificuldade de mobilidade?  
 Sim. Qual?? \_\_\_\_\_  
 Não.
5. Você tem algum amigo/familiar com alguma deficiência ou dificuldade de mobilidade?  
 Sim. Qual?? \_\_\_\_\_  
 Não.
6. É a primeira vez que visita os Lençóis Maranhenses??  
 Sim.                       Não.
7. Você sentiu alguma dificuldade de locomoção em algum momento do roteiro oferecido pela agência de turismo?  
 Sim. Qual? \_\_\_\_\_  
 Não.
8. Você já deixou de frequentar algum passeio oferecido pelos roteiros turísticos por falta de acessibilidade?  
 Sim. Qual? \_\_\_\_\_  
 Não.
9. Conhece alguém que deixou de visitar os lençóis Maranhenses por falta de acessibilidade?  
 Sim.                       Não.
10. Na sua opinião, qual a maior dificuldade encontrada pelas pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, na cidade de Santo Amaro?  
 Translado às lagoas (Carros)                       Chegada às lagoas  
 Acesso aos restaurantes                       Acesso aos hotéis  
 Lazer noturno na cidade  
 Outros. Quais?? \_\_\_\_\_

**APÊNDICE C – ENTREVISTA PRESTADORES DE SERVIÇO**

1. Nome (Opcional):

---

2. Qual o setor que você trabalha?

---

---

3. Já trabalha há mais de 5 anos no setor do turismo?

( ) Sim

( ) Não

4. Recebe em média quantas pessoas por semana?

---

---

5. Já recebeu algum visitante com deficiência ou mobilidade reduzida?

( ) Sim

( ) Não

6. Já aconteceu de algum visitante entrar em contato com a empresa e desistir por falta de acessibilidade?

( ) Sim

( ) Não

7. Se sua resposta à pergunta anterior, for sim, quais as dificuldades encontradas que o fizeram desistir?

---

---

8. Qual o serviço oferecido pela empresa você julga apresentar maior dificuldade de acesso às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?

---

---

9. A empresa que você trabalha realiza treinamentos para atender as pessoas com deficiência? Quais os treinamentos você acha necessário para uma melhor prestação de serviços a esse público?

---

---

10. Você aceitaria assessoria e treinamento para melhor atender o turista com deficiência ou mobilidade reduzida para garantir a acessibilidade aos pontos turísticos na cidade de Santo Amaro?

---

---