

DIFICULDADES DO PORTADOR DE NECESSIDADES ESPECIAIS (CADEIRANTE) PARA O SEGMENTO DE COMPRAS NA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBITINGA-SP

Érica Banuth¹
Joselaine Marta Hartemam²

Resumo: Este trabalho tem como propósito uma investigação qualitativa acerca da acessibilidade oferecida pelo município de Ibitinga-SP, envolvendo seus estabelecimentos comerciais e infraestrutura de vias e calçamentos da cidade, quanto à adequação necessária para a recepção de turistas portadores de cadeira de rodas. As principais dificuldades que os cadeirantes encontram para praticarem o turismo de compras na principal rua de comércio de bordado do município foram levantadas e as condições de acessibilidade para esses indivíduos, no que se refere a edificações, espaço, mobiliário e equipamento urbano, foram checadas se estão em consonância com os padrões prescritos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Entrevistas com guias de turismo e comerciantes de bordado locais foram realizadas na busca de um panorama sobre a relação entre cadeirantes e acessibilidade na cidade. Ações para a melhoria da acessibilidade de turistas portadores de cadeira de rodas ao segmento de compras local foram propostas, visando fornecer autonomia a esse grupo populacional que visita o município. O presente trabalho constitui-se em uma contribuição para o desenvolvimento do turismo de compras para cadeirantes em Ibitinga-SP, possibilitando a inclusão social e a prática livre do turismo por parte desse grupo no município.

Palavras-chave: Inclusão Social. Cadeirantes. Turismo de Compras. Ibitinga-SP.

Introdução

Pessoas com deficiência são comumente excluídas da convivência social, cuja integralidade abrange a prática do turismo. Dentre os motivos dessa exclusão estão as barreiras físicas impostas a diversos lugares e equipamentos, as quais impedem o acesso de portadores de deficiência a esses elementos, fato que remete a uma reflexão sobre acessibilidade. Segundo a Norma Brasileira NBR 9050:2004, regulamentada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), acessibilidade é a “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos” (ABNT, 2004, p. 02).

A inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais na atividade turística, assim como em qualquer outra atividade, é uma missão de todos os gestores públicos e um dever da

¹ Graduada em Turismo com especialização em Planejamento e Marketing Turístico e mestrado em Hospitalidade. Docente no curso de Graduação em Turismo na Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ibitinga (Faibi). Email: ericabanuth@hotmail.com

² Graduada em Turismo pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ibitinga (Faibi). Email: josihartemam@hotmail.com

população. Nos dias hodiernos, o projeto de qualquer empreendimento, turístico ou não, deve ter a preocupação com a acessibilidade e prever a construção e adequação de espaços e equipamentos para os indivíduos que têm dificuldade de acesso. A ausência ou escassez de elementos acessíveis impossibilita que pessoas com características diferentes da maioria sejam adunadas a condição de cidadãos.

Destarte, o presente trabalho faz uma investigação qualitativa para identificar as dificuldades dos portadores de necessidades especiais “cadeirantes” para o segmento de compras na Estância Turística de Ibitinga-SP, no que tange ao aspecto da questão da acessibilidade para a prática turística. Intenta-se avaliar elementos a partir dos quais se torna possível franquear ou desobstruir acessos, sob a perspectiva de inclusão social, com equiparação de oportunidades entre os indivíduos.

A principal rua de comércio de bordado de Ibitinga foi tomada como área de estudo, onde se buscou averiguar sua situação quanto à acessibilidade, tanto no espaço público (vias, calçamentos, equipamentos urbanos) como no espaço privado (estabelecimentos comerciais de bordado). Entrevistas com guias de turismo e comerciantes locais de bordado foram realizadas com o objetivo de se vislumbrar, sob pontos de vista distintos, possibilidades para uma Ibitinga acessível a deficientes cadeirantes. Com base no cruzamento de todas as informações obtidas, esta pesquisa propõe ações para a melhoria da acessibilidade física com foco na prática do turismo no município.

Turismo de compras

Moletta e Goidanich (2003) descrevem que o turismo de compras iniciou-se no século XVII, quando surgiram as grandes cidades europeias. Entretanto, no século XV, os portugueses já navegavam pelos oceanos para comprar especiarias nas Índias. Nos dias atuais os turistas compradores buscam pelos principais polos, com centenas de lojas, com os mais diversos produtos. Muitos desses polos foram formados a partir do comércio tradicional da localidade.

A esse respeito, Moletta e Goidanich (2003) ressaltam a ideia de transformar o comércio tradicional em turismo de compras, resultando em uma opção atraente de lazer capaz de motivar diversas pessoas a se deslocarem para determinados locais. Porém, as mesmas autoras alertam que o setor público, o privado e os núcleos receptores interessados nessa proposta turística devem estar preparados para a nova realidade.

Para que esses segmentos da economia alavanquem, é de suma importância conhecer o público interessado em comprar produtos. O mercado do turismo de compras de uma localidade deve ser planejado de forma a atrair o público consumidor.

Deficiência, Inclusão, Acessibilidade e Turismo

Portadores de Necessidades Especiais, Pessoas com Deficiência e Deficientes são algumas das terminologias utilizadas para identificar o grupo de indivíduos que carregam consigo características diferentes, estas relacionadas a algum aspecto do corpo humano.

Apesar das diferentes nomenclaturas, não há um consenso acerca de qual seria a melhor expressão para identificar estas pessoas. Araújo (2011) acredita que o termo pessoa portadora de deficiência seja mais adequado, pois diminui o estigma da deficiência e a situação de desvantagem que acompanha este grupo. Gonçalves e Amaral (2007) explicam que, apesar de ser mais adotado o termo pessoas portadoras de deficiência, o mais correto parece ser pessoa portadora de necessidades especiais, visando salientar a necessidade de maior tutela legal para esses indivíduos e não suas deficiências.

O documento Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações, lançado pelo Ministério do Turismo, traz uma conceituação simples para deficiente, considerando-o como a pessoa que “possui limitação ou incapacidade para o desempenho de algum tipo de atividade” (Brasil, 2006, p. 14).

O universo da pesquisa do presente trabalho está limitado às pessoas portadoras de cadeira de rodas, com foco naquelas que apresentam deficiência física na forma de paraplegia ou paraparesia, que segundo Fávero (2004), constituem-se, respectivamente, na perda total e parcial das funções motoras dos membros inferiores.

Mendes (2008) afirma que as principais dificuldades encontradas pelos cadeirantes são as arquitetônicas. Conforme Kauchakje (2003), “esses entraves podem ser caracterizados como um desrespeito à cidadania desse segmento, que tem direito à diferença e à igualdade” (p.66).

Segundo Mendes (2008), “a noção e as práticas baseadas na igualdade fundamentam as regras de sociabilidade e o princípio de civilidade nas relações societárias” (p. 20). Para a mesma autora, as demandas e as necessidades, individuais ou de um grupo social, têm legitimidade a partir do direito à igualdade. “Daí o vínculo do direito à igualdade com os movimentos por sociedades inclusivas” (Kauchakje, 2003, p. 69). Sob o prisma do conceito de inclusão social, Saeta (1999) assegura que a deficiência é de fato um problema social, mas que pode ser corrigida através da ação coletiva da sociedade.

Portanto, a inclusão deve ser praticada em todas as dimensões da vida social, dentre as quais se encontra o turismo e a hospitalidade. As atividades turísticas devem contemplar a todos com deficiência, garantindo-lhes autonomia e independência nestas práticas. Schwarz e Haber (2009) visualizam que, quanto à inclusão e ao turismo, alguns avanços vêm se percebendo principalmente no que se refere às edificações públicas, aos serviços de transportes e atrações.

A sociedade vem compreendendo melhor a questão da relação deficiência e turismo nos últimos anos. Mas ainda é necessário muito esforço para transpor as barreiras e preconceitos existentes para que os portadores de necessidades especiais possam tomar decisões e assumir o controle para praticarem o turismo de maneira livre, tendo participação real na condição de cidadão na sociedade em que estão imersos.

A conquista da cidadania perpassa pelo acesso aos bens e serviços essenciais de uma nação, assim como à garantia de um padrão de vida de qualidade para todos (Moraes, 2004). Quando se considera a totalidade dos indivíduos de uma sociedade para o exercício da cidadania não se exclui o grupo das pessoas portadoras de necessidades especiais, fato que remonta ao conceito de inclusão social.

Ao considerar que o sistema geral da sociedade deve ser acessível a todos, emerge, por detrás do processo de inclusão social, o termo acessibilidade. Em uma afirmação de Araújo (2009) percebe-se a existência de vínculo entre inclusão social e acessibilidade:

Um elemento essencial para a promoção da inclusão é a garantia de condições adequadas para que todas as pessoas se locomovam pelos ambientes, sem se depararem com barreiras. Em outras palavras, inclusão demanda acessibilidade [...] (p.18).

Atualmente várias concepções de turismo são encontradas na sociedade, dentre elas o Turismo Acessível e o Turismo Inclusivo, as quais se preocupam com a prática do turismo exercido pelos portadores de necessidades especiais.

Para Boia (2000), uma das características do turismo inclusivo é o fato dele estar aberto a todas as pessoas, poder fornecer espaços físicos acessíveis e recursos humanos capacitados para atender às necessidades de todos os turistas.

No que se refere ao turismo acessível, o Ministério do Turismo classifica-o como “o termo técnico para definir a possibilidade e condição do portador de deficiência alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico” (Brasil, 2009, p. 27).

A realização do turismo em toda a sua completude requer o conhecimento das necessidades e diferenças dos indivíduos. Somente através de um mapeamento dessas necessidades e das condições de acessibilidade será possível obter um diagnóstico para a implantação de políticas públicas que possibilite à totalidade da população a prática do turismo e da hospitalidade social, comercial e pública em cidades turísticas.

De acordo com o Ministério do Turismo, há no Brasil leis e normas para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência e daquelas com mobilidade reduzida, que preveem a acessibilidade ao meio físico, à informação, à comunicação e ao transporte. O manual Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações (Brasil, 2006) elenca algumas leis, decretos, portarias e normas técnicas que englobam os portadores de necessidades especiais. Como o presente trabalho está focado na acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos para cadeirantes no município de Ibitinga, as prescrições contidas na NBR 9050:2004 foram levantadas, para posterior verificação se a acessibilidade dos espaços e equipamentos averiguados no município de Ibitinga atende aos critérios estabelecidos por esta norma.

Espaço Público

No que tange ao espaço público, foram analisados os locais externos da área de estudo, que incluem as ruas, calçadas, sanitário público e equipamentos urbanos.

Com relação a acessos e circulação, o piso das calçadas de todas as quadras analisadas é firme e estável, permitindo, teoricamente, o deslocamento de um cadeirante sobre ele. As calçadas da área de estudo têm em média largura de 2,4m, o que possibilita, a princípio, o deslocamento de cadeirantes, já que a faixa livre mínima recomendável para a circulação é de 1,5m. A altura livre para a circulação nas calçadas está de acordo com a NBR 9050:2004, apresentando o mínimo de 2,10m. Há quatro faixas de pedestres na Rua José Custódio, sendo três colocadas em esquinas junto a semáforos (quadras 2, 5 e 6) e uma em esquina que não apresenta semáforo (quadra 7). Contudo, problemas foram encontrados no espaço público investigado.

Existem apenas dois rebaixamentos de calçadas em esquinas, ambos localizados no lado esquerdo da quadra 7 para quem desce a rua, sendo um no início desta quadra e outro no final. Entretanto, a quadra em questão não possui lojas de bordado, de forma que, se pensado no turismo comercial somente, tais rebaixamentos acabam sendo inúteis. Os dois rebaixamentos estão fora dos padrões estabelecidos pela NBR 9050:2004, não apresentando sinalização e possuindo inclinação das abas laterais em torno de 70%, muito além do prescrito pela norma (máximo de 10%). A inclinação máxima das rampas devido aos rebaixamentos também está fora dos padrões, pois a primeira delas apresenta inclinação superior a 15% e a segunda 12%. Lembrando que o máximo permitido nesse caso é 8,33%. Ao final da quadra 7 (para quem desce a rua, do lado esquerdo) há ainda outro rebaixamento de calçada na esquina, mas este voltado para a Rua Bom Jesus. O mesmo também se encontra fora de padrões, apresentando inclinação de rampa superior a 15% e inclinação de aba lateral em torno de 70%. Desses três rebaixamentos citados, o único que apresenta largura mínima admissível de 1,20m é o primeiro deles. Os outros dois possuem largura inferior a essa medida. Vale ressaltar que todas as inclinações de rampa aqui citadas foram calculadas a partir de medições manuais dos rebaixamentos no local, o que confere às medidas o caráter de valor estimado (e não exato) devido à possíveis pequenos erros de medição. O cálculo matemático do valor das inclinações foi realizado com o uso de relações trigonométricas. A Figura 2 mostra os três rebaixamentos de calçadas em conformidade com a ordem em que foram mencionados. Nota-se ainda na Figura 2 grande irregularidade nos rebaixamentos junto à guia da calçada.



FIGURA 2. Rebaixamento de calçadas na área de estudo: (a) Início da quadra 7; (b) Final da quadra 7; (c) Final da quadra 7 (Rua Bom Jesus).

Outro problema importante encontrado na área de estudo refere-se à continuidade e suavidade da inclinação das calçadas, uma vez que a Rua José Custódio é inclinada. Em alguns locais, entre dois estabelecimentos subsequentes, foram encontrados desníveis significativos com relação à altura da calçada, implicando em rampas de elevada inclinação no percurso longitudinal do calçamento. Na quadra 3, do lado direito para quem desce a rua, há uma inclinação superior a 25% na calçada, entre dois estabelecimentos adjacentes. Na quadra 7, do lado esquerdo para quem desce a rua, há uma inclinação superior a 37% em um ponto da calçada. Mas vale lembrar que a quadra 7 não possui estabelecimentos comerciais de bordado.

O sanitário público localiza-se na Praça Rui Barbosa, ao lado direito da quadra 7 para quem desce a Rua José Custódio. O único acesso para cadeirantes à praça é através da faixa elevada de pedestres ao final da quadra 7. No início da quadra 7, há uma única vaga de estacionamento para deficientes, no conjunto de vagas 45° existente na Praça Rui Barbosa. Nota-se então certa incoerência entre a localização da vaga de estacionamento para deficientes e o acesso ao piso da praça, uma vez que estão à praticamente um quarteirão de distância um do outro. Tal fato impede o cadeirante que chega de carro estacionar e se dirigir ao banheiro público, vez que não há acesso à Praça Rui Barbosa próximo à vaga de estacionamento. Além disso, a vaga de estacionamento em questão não contém área adicional para a circulação de cadeira de rodas. Esta foi a única vaga de estacionamento para deficientes encontrada na Rua José Custódio.

Há um boxe para bacia sanitária em cada sanitário público (feminino e masculino) com adaptações necessárias aos portadores de cadeira de rodas e em conformidade com a NBR 9050:2004. O horário de funcionamento do banheiro público é de segunda a sexta-feira das 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 16:30h e aos sábados das 5:00h às 15:00h. Contudo, o boxe para deficientes só fica aberto aos sábados. Durante os dias de semana, para utilizá-lo, é necessário localizar primeiro o pessoal encarregado de sua limpeza, que fica circulando na própria Praça Rui Barbosa e na Praça da Igreja Matriz (quadra 6 da Rua José Custódio). Localizado o pessoal da limpeza, é preciso pedir a eles para abrirem o boxe de uso dos deficientes. A Figura 3 mostra imagens do boxe para deficientes no sanitário público.



FIGURA 3. Boxe para deficientes no sanitário público da Praça Rui Barbosa.

Os telefones públicos também foram observados na área de estudo. Na Rua José Custódio foram encontrados 3 telefones públicos do tipo orelhão. Descendo a rua, os telefones estão implantados nos seguintes locais: 1 do lado esquerdo da quadra 2; 1 do lado direito da quadra 6 e; 1 do lado direito da quadra 7, na esquina com a Rua Bom Jesus. Todos esses aparelhos não possuem adaptações para portadores de cadeira de rodas. Um orelhão segundo as medidas estabelecidas pela NBR 9050:2004 para cadeirantes foi encontrado do lado direito ao final da quadra 6, mas já voltado para a Avenida Dom Pedro II. Mas o equipamento não estava identificado com o Símbolo Internacional de Acesso.

Demais mobiliários urbanos encontrados na área de estudo, como lixeira, placas de sinalização, dentre outros, estavam todos em conformidade com o que prescreve a norma NBR 9050:2004, instalados dentro dos limites da faixa de serviço das calçadas.

Espaço Privado

Como espaços privados da área de estudo foram analisados, quanto às adequações para cadeirantes, os estabelecimentos comerciais de bordado, hotéis e restaurantes.

Foi contabilizado um total de 83 estabelecimentos comerciais de bordado na Rua José Custódio, concentrados nas quadras 1 a 6 da seguinte forma: 3 na quadra 1; 7 na quadra 2; 27 na quadra 3; 17 na quadra 4; 24 na quadra 5 e; 5 na quadra 6.

A grande maioria dos estabelecimentos não permite o acesso de cadeirante ao seu interior, pois existem degraus nas entradas das lojas. Bem poucos estabelecimentos apresentam entrada acessível para cadeirantes. Com relação ao interior das lojas, a maioria delas também não apresenta área interna suficiente para circulação e manobra de cadeira de rodas, nem sanitários com as devidas adequações para cadeirantes. Mas os pisos do interior de todos os estabelecimentos de bordado são firmes e estáveis. A Figura 4 mostra imagens de estabelecimentos situados na área de estudo com degraus que impossibilitam a entrada de portadores de cadeira de rodas.

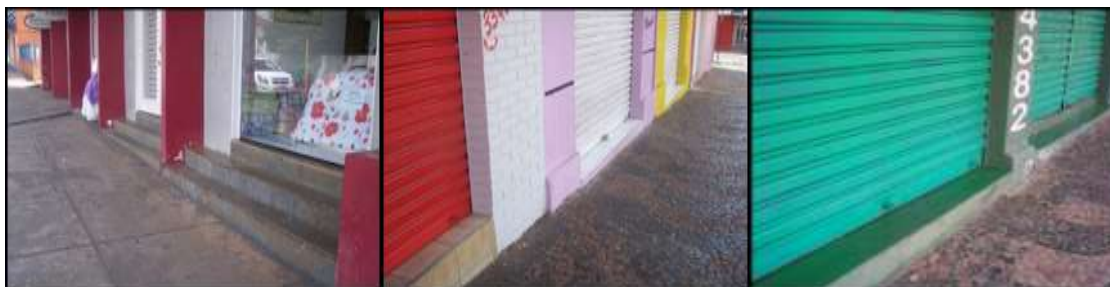


FIGURA 4. Estabelecimentos com degraus na entrada.

Através de observação na área de estudo, foi possível identificar apenas duas lojas de bordado com a existência de rampa em sua entrada, para que as pessoas portadoras de cadeiras de rodas tenham acesso à área interna do estabelecimento. Ambas as lojas estão situadas na quadra 3, do lado esquerdo da rua para quem desce. A rampa de entrada de uma das lojas tem largura de 0,80m, sendo esta medida fora dos padrões estabelecidos pela NBR 9050:2004 (mínimo de 1,20m). A outra rampa (do outro estabelecimento), embora não padronizada (com alta inclinação em um dos lados), é larga, visando facilitar a entrada do cadeirante. A Figura 5 mostra, respectivamente, as rampas mencionadas.



FIGURA 5. Rampas de acesso ao interior das lojas: (a) Loja 1 – rampa estreita; (b) Loja 2 – rampa larga.

Ainda na quadra 3 da área de estudo, o proprietário de dois estabelecimentos de bordado, ambos adjacentes situados no lado direito da rua para quem desce, realizou por conta própria o rebaixamento da calçada em frente às suas lojas, com o intuito de possibilitar o acesso de cadeirantes para o turismo de compras em seus estabelecimentos. Entretanto, o rebaixamento não é sinalizado e está fora das medidas padrões prescritas pela NBR 9050:2004, pois possui inclinação em torno de 15%. Além disso, o rebaixamento da calçada foi realizado no meio do quarteirão, onde não há faixa de pedestre nem vaga de estacionamento para deficientes próxima ao local.

Malgrado a boa intenção do proprietário no rebaixamento da calçada, seus dois estabelecimentos apresentam pequenos degraus na entrada, o que se constitui em um obstáculo para cadeirante. A altura destes degraus varia ao longo da entrada das lojas, sendo a altura máxima de 3cm na entrada de uma das lojas e de 4,5cm na entrada da outra. Esses dois

estabelecimentos possuem ainda sanitários com algumas adequações necessárias para cadeirantes em conformidade com a NBR 9050:2004. A exceção das adequações está na ausência de barras de apoio no lavatório e na porta do banheiro.

No entanto, a maior parte das lojas não possuem sanitários abertos ao público, além dos mesmos não possuírem adequações para portadores de cadeira de rodas.

Afora as lojas de bordado, dois restaurantes situados na Rua José Custódio foram observados quanto às adequações para cadeirantes. O primeiro deles, situado na quadra 6, estava em reforma, não possui sanitários com adequações para cadeirantes e localiza-se no piso superior de um prédio, cuja forma de acesso é por escadas. O segundo restaurante localiza-se na quadra 11 da rua, possuindo acesso fácil, sem degraus e rampas para cadeirantes, além de área interna para circulação e manobra de cadeira de rodas. Todavia, os sanitários deste restaurante não possuem as adequações necessárias para pessoas portadoras de cadeira de rodas.

Hotéis também foram observados no que se refere a adequações para portadores de cadeira de rodas. A Rua José Custódio possui somente um hotel, o qual está situado na quadra 11. Porém dois outros hotéis, bem próximos à área de estudo, também foram observados. Um deles está localizado na esquina da quadra 6, com sua frente voltada para a Rua Domingos Robert. O outro está localizado na esquina anterior à quadra 1, ou seja, na Rua Horizontino Negrão, a qual é continuidade da Rua José Custódio. Esses dois últimos hotéis não possuem rebaixamento de calçada em sua esquina, mas que acaba sendo sem utilidade para o hotel, já que este não possui estrutura para cadeirantes.

O hotel situado na quadra 11 apresenta sinalização na entrada, indicando que possui instalações adequadas para cadeirantes. Este hotel possui apenas um quarto com adaptações para portadores de cadeira de rodas. Porém, as adaptações não estão em conformidade com os padrões da NBR 9050:2004. A entrada do hotel possui calçada rebaixada, sendo que o deslocamento do cadeirante desde a rua (em frente ao hotel) até ao quarto adaptado ocorre sem barreiras ou obstáculos. O quarto em questão possui ainda uma porta interna que faz ligação com outro quarto (adjacente), o qual é reservado para um acompanhante do cadeirante, caso haja. Contudo, os maiores problemas foram no banheiro onde as barras de apoio, tanto do vaso sanitário como do boxe para chuveiro, não estão em conformidade com o prescrito pela NBR 9050:2004. O boxe para chuveiro também não apresenta banco, item obrigatório segundo a mesma norma. A bacia sanitária está localizada em um lugar do banheiro de forma que não há espaço físico suficiente no local para as manobras envolvendo rotações com a cadeira de rodas e para a transferência do cadeirante para o vaso sanitário com conforto.

Entrevistas

Entrevistas com guias de turismo e comerciantes locais de bordado foram realizadas com o objetivo de melhor compreender as necessidades de pessoas portadoras de cadeira de rodas para

que tenham condições de praticarem o turismo de compras em Ibitinga. As entrevistas foram realizadas com base em uma pesquisa qualitativa, a qual, segundo Duarte (2013), visa entender a problemática a partir do levantamento de aspectos tidos como relevantes pelo público entrevistado, não havendo tabulação de dados nem a tradução de pormenores em números quantificáveis.

Dois questionários abertos, um para os guias de turismo e outro para os comerciantes de bordado, foram elaborados como roteiro para nortear as entrevistas, no intuito de se evitar “engasgos” no transcorrer da realização das mesmas. Amaro et al. (2004) afirmam que “as questões de resposta aberta permitem ao inquirido construir a resposta com as suas próprias palavras, permitindo deste modo a liberdade de expressão” (p. 04). Os questionários foram ainda elaborados buscando-se um conjunto de questões com forma lógica, sem ambiguidade e que pudesse causar desinteresse no respondente, com estrutura simples e questões não extensas.

Todos os entrevistados foram convidados pessoalmente para participar da pesquisa, fornecendo seu depoimento. As entrevistas foram realizadas com certo nível de informalidade, buscando identificar, a partir de visões diferentes, as problemáticas relacionadas ao exercício do turismo de compras em Ibitinga por parte de pessoas portadoras de cadeira de rodas. A identidade dos entrevistados foi mantida no anonimato e as entrevistas ocorreram separadamente, de maneira que não houvesse o contato entre os entrevistados.

Com relação às entrevistas com guias de turismo, foram entrevistados dois guias oriundos de lugares distintos do Brasil, sendo um da região central do país (Brasília) e outro do nordeste (Pernambuco). Para diferenciá-los, os guias serão tratados aqui como Guia 1 e Guia 2. Ambos os guias frequentam o município de Ibitinga para a prática do turismo de compras há pouco mais de 20 anos. O Guia 1 afirmou que há um cadeirante que viaja frequentemente com ele para Ibitinga, o que faz com que este guia mantenha contato estreito com o tipo de deficiência motora que norteia a presente pesquisa. O Guia 1 disse ainda que este cadeirante sempre viaja com um acompanhante para auxiliá-lo na prática do turismo. Já o Guia 2 disse que nunca viajou com cadeirante para o exercício do turismo em Ibitinga, não tendo, portanto, experiência com esse tipo de público.

Tanto o Guia 1 quanto o Guia 2 alegaram que os meios de transportes com o qual se deslocam para Ibitinga são ônibus, sendo que estes não possuem adaptações para portadores de cadeira de rodas. O Guia 1 relatou que, no caso do cadeirante que viaja com ele, é preciso transferi-lo para dentro e para fora do ônibus carregando-o no colo. O Guia 2 ressaltou que o ônibus com o qual ele viaja possui, além de sinalização externa para deficientes, um sistema de engenharia no qual o veículo é rebaixado até muito próximo do chão, de forma a permitir que um cadeirante adentre ao veículo por uma de suas portas. Contudo, explicou o Guia 2, que tal mecanismo não é suficiente porque, embora o cadeirante entre no ônibus, ele não consegue sair daquela região da porta do veículo, uma vez que não há espaço interno para circulação de cadeira de rodas. O ônibus também não possui banheiro adaptado.

Quando questionados sobre a infraestrutura e adequações do município e seus estabelecimentos para receber público cadeirante, ambos os guias responderam que a cidade de Ibitinga não oferece nada quanto a adequações e infraestrutura públicas, ou seja, àquelas que seriam de responsabilidade da prefeitura. Em termos de estrutura e adequações dos estabelecimentos comerciais (lojas), as respostas dos guias também foram semelhantes, sendo que, de uma maneira geral, as lojas, quando têm certas adequações, faltam outras, e vice-versa. Por exemplo, conforme relatou o Guia 2, há alguns estabelecimentos que têm espaço interno suficiente para a circulação do cadeirante, mas não possuem acesso à entrada da loja nem sanitários adequados.

Sobre o conhecimento dos direitos das pessoas portadoras de cadeira de rodas, ambos os guias disseram saber que tais indivíduos têm direitos de acesso a lugares e serem incluídos na sociedade. Entretanto, os guias afirmaram não conhecer a fundo normas e legislações relativas a deficientes. Como sugestões para a minimização e/ou eliminação de dificuldades e barreiras encontradas pelos cadeirantes na prática do turismo em Ibitinga, disse o Guia 1 que é preciso melhorar os acessos físicos no município em geral, como é o caso da construção de rebaixamento de calçadas, readequação do calçamento (maior planicidade, nivelamento e menos irregularidades) e colocação de rampas nas entradas das lojas. Para o Guia 2 há a necessidade urgente de conscientização quanto as necessidades dos cadeirantes, primeiramente que a prefeitura do município se conscientize, para posteriormente esta conscientizar a população.

Nas entrevistas realizadas com comerciantes locais de bordado, dois lojistas, com bastante tempo de serviço na área, contribuíram com seu depoimento para este trabalho. Para diferenciar os comerciantes, eles serão chamados aqui de Comerciante 1 e Comerciante 2. O Comerciante 1 trabalha nessa área há mais de 25 anos e o Comerciante 2 há mais de 15 anos.

No que se refere à experiência de cada comerciante no atendimento a portadores de cadeira de rodas, o Comerciante 1 relatou que seu estabelecimento já atendeu um cadeirante e a situação foi desagradável porque a loja não oferece infraestrutura adequada para o atendimento. Um funcionário precisou colocar o cadeirante para dentro da loja carregando-o no colo e outro funcionário carregou a cadeira de rodas. O mesmo procedimento foi realizado para colocar o cadeirante do lado de fora do estabelecimento, após ele ter realizado suas compras. O Comerciante 1 disse ainda que o cadeirante comentou que não havia encontrado nenhuma estrutura na cidade para portadores de cadeira de rodas. No caso do Comerciante 2, este disse nunca ter tido experiência no atendimento de cadeirantes.

O estabelecimento do Comerciante 1, segundo ele, apresenta rampas de acesso na entrada, mas os corredores são estreitos, há degraus no interior da loja e não há sanitário adaptado. O Comerciante 2 afirmou que o seu estabelecimento não apresenta adequações para portadores de cadeira de rodas. Segundo ambos os comerciantes, as demais lojas de bordado na área de estudo deste trabalho não apresentam adequações necessárias a cadeirantes. No caso de

adequações e infraestrutura pública, os dois comerciantes entrevistados disseram que não há condições para que cadeirantes exerçam o turismo de compras em Ibitinga.

Ainda conforme as respostas dos comerciantes entrevistados, os funcionários das lojas de ambos os comerciantes nunca receberam capacitação profissional para atenderem o público cadeirante. O Comerciante 2 comentou ainda que nunca ouviu falar sobre treinamentos específicos para atendimento a pessoas deficientes. Analogamente às respostas obtidas pelos guias de turismo, os comerciantes entrevistados também disseram não conhecer nada sobre normas e legislações quanto aos direitos de pessoas portadoras de necessidade especiais, porém responderam que sabem que elas têm direitos de acesso, de forma a levarem uma vida com as mesmas possibilidades que as de pessoas não deficientes.

Finalizando a entrevista com os comerciantes, visando proporcionar de fato o turismo para cadeirantes em Ibitinga, o Comerciante 1 entende que é necessária a implantação de leis que exijam adaptações nos estabelecimentos comerciais, sob pena de multa ou fechamento até regulamentação. Para o Comerciante 2, há a necessidade de forte investimento, tanto por parte da prefeitura quanto por parte dos lojistas, focando na infraestrutura física do município como um todo, em busca da construção de uma cidade onde o portador de cadeira de rodas consiga se deslocar livremente no espaços públicos e privados.

Propostas de Melhoria para a Acessibilidade

Com base no averiguado sobre os espaços público (vias, calçamentos, sanitário público, equipamentos urbanos) e privado (estabelecimentos comerciais de bordado) localizados na área de estudo deste trabalho, conclui-se que as adaptações e adequações necessárias para que pessoas portadoras de cadeira de rodas pratiquem o turismo de compras na Rua José Custódio são extremamente precárias.

Diante de todas as informações reunidas, é com boa clareza que se identifica a necessidade urgente de grandes mudanças para a recepção do público cadeirante, quiçá dar os primeiros passos a um trabalho de adequações que praticamente nunca existiu. Assim, o presente trabalho propõe algumas sugestões na tentativa de auxiliar esse processo de construção de um novo ambiente, no qual os portadores de cadeira de rodas tenham acesso livre ao turismo de compras, tanto quanto os indivíduos sem deficiência. Como sugestões para que o destino Ibitinga seja acessível a cadeirantes são elencadas aqui 12 atitudes para o turismo de compras:

- 1) Promoção de campanhas para a sensibilização da comunidade local para o turismo acessível, através de curso, palestras, cartilhas, folhetos, cartazes e anúncios em meios de comunicação, visando promover o engajamento da comunidade nessa causa;
- 2) Revisão de Leis e Normas governamentais, implicando na obrigatoriedade de adequações para deficientes nos municípios considerados Estâncias Turísticas;

- 3) Qualificação para o pessoal da prefeitura e para os lojistas, para que possam diagnosticar com clareza os problemas de acessibilidade para cadeirantes;
- 4) Criação de um Comitê Local de Acessibilidade para a elaboração e gestão de um projeto de acessibilidade com articulação entre entidades públicas e privadas;
- 5) Qualificação profissional para os funcionários dos estabelecimentos comerciais de bordado na lida e atendimento de turistas deficientes;
- 6) Mobilização dos setores público e privado para ouvirem deficientes cadeirantes e levantarem suas reais necessidades para a prática do turismo de compras em Ibitinga-SP;
- 7) Envolver profissionais especialistas para a revitalização da infraestrutura, equipamentos, mobiliário urbano e sinalização da cidade;
- 8) Busca de parcerias e financiamentos para agilizar o processo de construção da localidade acessível;
- 9) Fazer aquisição ou adaptação de meios de transporte de circulação interna no município, específicos para o deslocamento de pessoas cadeirantes. Isso pode ser feito em parceria com o governo e/ou com empresas de engenharia do setor privado;
- 10) Fazer parcerias com universidades em busca da geração de pesquisas e trabalhos que contribuam no desenvolvimento de um município acessível;
- 11) Divulgação de Normas e Legislação acerca dos direitos de pessoas portadoras de cadeira de rodas para o conhecimento de todos;
- 12) Manter de forma permanente canais de relacionamento através dos quais as pessoas possam constantemente enviar críticas e sugestões para a melhoria da acessibilidade na cidade ou esclarecerem dúvidas sobre a temática.

As sugestões aqui apresentadas podem não ser o suficiente ou o todo adequado para a inclusão dos cadeirantes no turismo de compras em Ibitinga, mas, se assim for, constituem-se ao menos em alguns passos a serem seguidos que podem contribuir na edificação de um município acessível. No caso de Ibitinga, cuja principal rua de comércio de bordado praticamente não há acessibilidade, os passos sugeridos podem dar início ou alavancar o processo de revitalização e/ou reconstrução do município rumo a uma localidade acessível.

Toda a pesquisa de campo realizada neste trabalho não objetiva desqualificar o município nem mesmo ser base para a solução total da problemática “acessibilidade para cadeirantes”. Visa simplesmente cooperar com o levantamento de um dos pontos negativos que impedem com que Ibitinga seja vista como uma Estância Turística completa, com capacidade para atender públicos compradores distintos. Ainda há muito a se fazer nessa esfera e somente o empenho coletivo, de diversos setores da comunidade local, na busca por uma Ibitinga acessível arrebatará a visão (e também realidade) de um lugar turístico obstruído e segregador de indivíduos.

Considerações Finais

O desenvolvimento deste trabalho proporcionou uma interação com as dificuldades e obstáculos que atravancam a acessibilidade a pessoas portadoras de cadeira de rodas, permitindo deduzir que, de maneira geral, o turismo de compras em Ibitinga-SP não é praticado por cadeirantes devido à exclusão e/ou restrição desses indivíduos pela própria comunidade local. Seja por desinteresse, despreocupação ou desconhecimento dos cidadãos ibitinguenses sobre as necessidades de grupos com especificidades, o fato é que ninguém tem o direito de obstar a inclusão social.

Conquanto certa morosidade no decorrer desta pesquisa, devido à observação de diversas variáveis, sua meta foi alcançada. A partir da investigação intensiva de uma situação particular conseguiu-se uma descrição empírica e qualitativa de um contexto da realidade turística local. Foi averiguado que a principal rua de comércio de bordado de Ibitinga não comporta cadeirantes por ser praticamente inacessível quanto a espaços, edificações, mobiliário e equipamentos urbanos. Verificou-se ainda a ausência de conhecimento e de conscientização dos municípios acerca da legislação e dos direitos das pessoas portadoras de cadeira de rodas.

A contemporaneidade urge para que não só cadeirantes como outros grupos marginalizados tenham facultada sua autonomia de deslocamento e liberdade para a atividade turística. A edificação de um centro comercial urbanístico com acesso irrestrito requer labor intenso, com etapa a etapa executada mediante um projeto sério de revitalização e adequação, com participação absoluta dos habitantes do município. Doravante, Ibitinga precisa trilhar um caminho árduo e perseverante na conquista da acessibilidade local, o que lhe conferiria, conseqüentemente, afora a categoria de Estância Turística que já possui, a condição de “Estância Acessível”, ou melhor ainda, de “Estância Inclusiva”.

Como pesquisas futuras, sugere-se ampliar a área de estudo para todas as ruas da região central da cidade e incluir ainda as lojas de fábricas nesse processo de análise. Outra proposta seria estender a investigação a outros grupos específicos praticantes do turismo de compras, como por exemplo, pessoas com outros tipos de deficiência.

Referências Bibliográficas

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. (2004). *Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências a edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos: NBR 9050*. 2 ed. Rio de Janeiro.

AMARO, Ana. PÓVOA, Andréia. MACEDO, Lúcia. (2004). *A arte de fazer questionários*. Faculdade de Ciências da Universidade do Porto. Metodologias de Investigação em Educação. Departamento de Química. Porto, Portugal.

ARAÚJO, Lígia Cristina Domingos. (2009). *Perspectivas de Inclusão e Acessibilidade para o Turismo de Aventuras*. Monografia de Graduação em Turismo. Instituto de Geociências, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

- ARAÚJO, Luiz Alberto David. (2011). *A Proteção Constitucional das Pessoas com Deficiência*. Ministério da Justiça, Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE, 4 ed, Brasília.
- BOIA, Yolanda Irene Keller. (2000). *O turismo e a pessoa portadora de necessidades especiais*. Dissertação de Mestrado em Turismo e hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí.
- BRASIL. Ministério do Turismo. (2006). *Turismo e acessibilidade: manual de orientações*. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Coordenação Geral de Segmentação. 2 ed., Brasília, 2006.
- _____. Ministério do Turismo. (2009). Coordenadoria Geral de Segmentação. *Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão*. Ministério do Turismo, Brasília, 2009.
- DUARTE, Vânia Maria do Nascimento. *Pesquisa Quantitativa e Qualitativa*. Disponível em: <<http://monografias.brasilecola.com/regras-abnt/pesquisa-quantitativa-qualitativa.htm>>. Acesso em 15 out. 2013.
- FÁVERO, Eugênia Augusta Gonzaga de. (2004). *Direitos das pessoas com deficiência: garantia de igualdade na diversidade*. Rio de Janeiro: WVA, 2004.
- GONÇALES, Juliana Callado; AMARAL, Sérgio Tibiriçá. (2007). *A Pessoa Portadora de Deficiência e suas Dificuldades na Sociedade Contemporânea*. ETIC, III Encontro de Iniciação Científica e II Encontro de Extensão Universitária. v. 3, n.3, 2007, p. 1-14.
- KAUCHAKJE, Samira. (2003). *Comunidade Surda*. In: SILVA, I. R.; KAUCHAKJE, S.; GESUELI, Z. M. Cidadania, surdez e linguagem: desafios e realidade. São Paulo: Plexus, 2003, p. 57-66.
- MENDES, Bruna de Castro. (2008). *Turismo e Inclusão Social para Cadeirantes*. Dissertação de Mestrado em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo.
- MOLETTA, Vania Florentino; GOIDANICH, Karin Leyser. (2003). **Turismo de compras**. 4. ed. Porto Alegre: SEBRAE/RS.
- MORAES, Ricardo. (2004). *Curso de Acessibilidade: Um novo olhar sobre a cidade*. Série de Cursos: Atualização do Código de Obras e Edificações, CORDE/SEDH/MJ/UNESCO, Recife.
- SAETA, Beatriz Regina Pereira. (1999). *O contexto social e a deficiência*. Revista Psicologia: Teoria e Prática. v. 1, n. 1. 1999, p. 51-55.
- SCHWARZ, Andrea; HABER, Jaques. (2009). *Guia Brasil Para Todos: roteiro turístico e cultural para pessoas com deficiência*. São Paulo: Áurea Editora.