



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

CAPACITISMO E EMOÇÕES: IMPACTO PSICOLÓGICO NA EXPERIÊNCIA DO TURISTA COM DEFICIÊNCIA E REFLEXOS PARA O TURISMO

Resumo

Em que pese o aumento no quantitativo de pesquisas sobre o turismo acessível ainda há diversas lacunas que precisam ser exploradas e solucionadas para que se possa assegurar o desenvolvimento turístico deste segmento, que segundo diversos autores é um segmento de alta lucratividade. É notória a existência de inúmeras barreiras que impedem ao turista com deficiência ou com mobilidade reduzida usufruir em igualdade de condições com as demais pessoas, com segurança e autonomia da atividade turística. O estudo desenvolvido no tocante ao objetivo possui caráter descritivo e explicativo. A pesquisa se caracteriza por um estudo bibliográfico e qualitativo em que se utilizou o método dedutivo. Foi realizado um estudo de caso em que se entrevistou três pessoas com deficiência e uma pessoa com mobilidade reduzida sobre suas experiências durante viagens a turismo. Assim, este artigo visa debater uma das barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida e que tem sido pouco explorada pelos pesquisadores que é a barreira atitudinal, tendo como objetivo geral analisar os reflexos psicológicos do capacitismo na experiência turística da pessoa com deficiência e os impactos para o turismo e como objetivos específicos: i) Realizar uma revisão bibliográfica sobre o conceito de deficiência e capacitismo; ii) Apresentar os aspectos psicológicos do capacitismo e a sua influência na experiência turística da pessoa com deficiência e iii) Descrever as consequências do capacitismo para o turismo. Neste estudo se demonstrou que a discriminação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida em virtude da sua condição – chamada de capacitismo – ocorre com frequência na atividade turística, sendo uma das barreiras que impede a prática do turismo para este grupo de pessoas. Como contribuição teórica este artigo inova ao apresentar um estudo sobre os conceitos de deficiência e capacitismo no turismo e auxiliará para a tomada de decisões dos agentes de desenvolvimento turístico na promoção do turismo acessível.

Palavras-chave: Capacitismo; Turismo acessível; barreira atitudinal;

1. Introdução

O turismo acessível oferece uma gama de vantagens tanto para as pessoas com deficiência – PcD quanto para as pessoas sem deficiência, pois permite a fruição da atividade de lazer sem barreiras. Entretanto é fundamental o avanço de políticas públicas e sensibilização dos agentes de desenvolvimento da atividade turística para que se possa alcançar a plena acessibilidade.

Fato é que mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo possuem algum tipo de deficiência conforme se depreende do último Relatório Mundial sobre Deficiência elaborado pela Organização Mundial da Saúde – OMS e pelo Banco Mundial (World Health



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

“ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL”

Organization, 2012), grupo de pessoas que durante anos foram excluídas da vida social pela comunidade (Sá et al., 2017).

O poder transformador do turismo é promotor de empoderamento e justiça social. A atividade turística, de acordo com o Ministério do turismo (2005) deve desenvolver-se além da estratificação social, promovendo igualdade de oportunidades, equidade, solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão. Assim como o lazer, que é um direito reconhecido pela constituição brasileira em seu artigo sexto, a qualidade de vida também se faz importante para o desenvolvimento pessoal e bem-estar da pessoa com deficiência.

Para a Organização Mundial de Saúde – OMS (1994), qualidade de vida é “a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores nos quais ele vive, e em relação a seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” o que também implica quando em gradação positiva, na independência e autonomia como ser humano, ter o poder de viver suas liberdades e conquistas pessoais. Contudo, se não houver acessibilidade no turismo, este impedimento pode desfavorecer o usufruto do destino em sua plenitude, já que uma experiência que cerceia acessos, pode ao ferir dignidades, causar impactos em todo o espectro íntimo da pessoa com deficiência, incorrendo em consequências impeditivas para seu alcance enquanto cidadã e consumidora.

Dentro deste contexto, tem-se que o capacitismo é um obstáculo atitudinal, a discriminação explícita ou velada direcionada à pessoa com deficiência.

Desta feita se questiona quais os reflexos psicológicos do capacitismo na pessoa com deficiência e os seus impactos para o turismo. Assim, este artigo tem como objetivo geral analisar os reflexos psicológicos do capacitismo na experiência turística da pessoa com deficiência e os impactos para o turismo, motivo pelo qual tem-se como objetivos específicos: i) Realizar uma revisão bibliográfica sobre o conceito de deficiência e capacitismo; ii) Apresentar os aspectos psicológicos do capacitismo e a sua influência na experiência turística da pessoa com deficiência e iii) Descrever as consequências do capacitismo para o turismo.

Este estudo visa contribuir com a academia e os agentes de desenvolvimento turístico para o entendimento do que é o capacitismo no turismo e como esta prática pode influenciar no desenvolvimento da pessoa com deficiência e na atividade turística.

2. Deficiência e Capacitismo

A Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015 instituiu a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência – Estatuto da pessoa com deficiência e promoveu alterações nas leis anteriores para que se adequassem aos princípios estatuidos na Convenção da ONU sobre os direitos das pessoas com deficiência - CRPD.

Importante destacar que a Constituição Federal e a CRPD foram os dois marcos normativos que serviram de base para a construção da Lei nº 13.146/15, sendo o princípio da igualdade, previsto na Constituição Federal, o principal subsídio da referida lei (Araújo & Costa Filho, 2017). Outro fato relevante na construção da Lei nº 13.146/15 foi a participação ativa das pessoas com deficiência (Leite et al., 2016), para que se pudesse atender de fato suas reais necessidades de inclusão e participação como cidadã e sujeito de direitos na sociedade.



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

“ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL”

É a partir da CRPD e no Brasil, também da Lei 13.146/2015, que passa a ter prevalência a abordagem biopsicossocial da deficiência, aonde a PcD é vista primeiramente como ser humano, cujo exercício de direitos dependem do meio em que estão inseridas e não apenas de sua limitação funcional, o que significa dizer que “a limitação funcional em si não “incapacita” o indivíduo, e sim a associação de uma característica do corpo humano com o ambiente inserido” (Leite et al., 2016, p. 44).

O Estatuto da Pessoa com Deficiência se destina, conforme expresso no artigo 1º da Lei 13.146/2015, a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência visando à sua inclusão social e cidadania. No quadro 1 tem-se os principais conceitos trazidos pela lei brasileira sobre deficiência, acessibilidade e barreiras.

Quadro 1 – Conceitos da Lei 13.146/2015

Tema	Conceito
Pessoa com deficiência Art. 2º	Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.
Acessibilidade Art. 3º, I	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.
Desenho universal Art. 3º, II	Concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.
Tecnologia assistiva ou ajuda técnica Art. 3º, III	Produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.
Barreiras Art. 3º, IV	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



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

Tema	Conceito
	participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas; f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias.
Comunicação Art. 3, V	Forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações adaptações, modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional e indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que a pessoa com deficiência possa gozar ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais.
Elemento de urbanização Art. 3, VII	Quaisquer componentes de obras de urbanização, tais como os referentes a pavimentação, saneamento, encanamento para esgotos, distribuição de energia elétrica e de gás, iluminação pública, serviços de comunicação, abastecimento e distribuição de água, paisagismo e os que materializam as indicações do planejamento urbanístico.
Mobiliário Urbano Art. 3, VIII	Conjunto de objetos existentes nas vias e nos espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos de urbanização ou de edificação, de forma que sua modificação ou seu traslado não provoque alterações substanciais nesses elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, terminais e pontos de acesso coletivo às telecomunicações, fontes de água, lixeiras, toldos, marquises, bancos, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga.
Pessoa com mobilidade reduzida Art. 3, IX	Aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.
Residências inclusivas Art. 3, VII	Unidades de oferta do Serviço de Acolhimento do Sistema Único de Assistência Social (Suas) localizadas em áreas residenciais da comunidade, com estruturas adequadas, que possam contar com apoio psicossocial para o atendimento das necessidades da pessoa acolhida, destinadas a jovens e adultos com deficiência, em situação de dependência, que não dispõem de condições de autossustentabilidade e com vínculos familiares fragilizados ou rompidos.
Moradia para a vida independente da PcD Art. 3, XI	Moradia com estruturas adequadas capazes de proporcionar serviços de apoio coletivos e individualizados que respeitem e ampliem o grau de autonomia de jovens e adultos com deficiência.
Atendente pessoal Art. 3, VII	Pessoa, membro ou não da família, que, com ou sem remuneração, assiste ou presta cuidados básicos e essenciais à pessoa com deficiência no exercício de suas atividades diárias, excluídas as técnicas ou os procedimentos identificados com profissões legalmente estabelecidas.
Profissional de	Pessoa que exerce atividades de alimentação, higiene e locomoção do estudante com



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

Tema	Conceito
apoio escolar Art. 3, VII	deficiência e atua em todas as atividades escolares nas quais se fizer necessária, em todos os níveis e modalidades de ensino, em instituições públicas e privadas, excluídas as técnicas ou os procedimentos identificados com profissões legalmente estabelecidas.
Acompanhante Art. 3, VII	Aquele que acompanha a pessoa com deficiência, podendo ou não desempenhar as funções de atendente pessoal.
Discriminação Art. 4º, § 1º	Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistiva.

Fonte: Estatuto da pessoa com deficiência (2015)

Percebe-se a partir da análise da legislação brasileira em vigor que os direitos da pessoa com deficiência estão amplamente protegidos, ao menos no plano positivado¹ e que seguindo as diretrizes da CRPD o estatuto da pessoa com deficiência adota o conceito biopsicossocial da deficiência e assegura a acessibilidade com a finalidade que a pessoa com deficiência possa usufruir com segurança e autonomia de todos os direitos em condições de igualdade com qualquer cidadão sem deficiência.

Relativamente a deficiência diversos modelos conceituais foram desenvolvidos a partir do século XX, que primeiramente focaram nas características do indivíduo para depois evoluir para a inclusão do ambiente em seus aspectos físicos e sociais para a definição de deficiências (Degener & Quinn, 2018; Imrie et al., 1996; Masala & Petretto, 2008; Winance et al., 2007).

Foi no momento da adoção da CRPD que o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos a anunciou como o abandono do até então reinante entendimento de visão das pessoas com deficiência como “objetos de caridade, tratamento médico e proteção social”, reconhecendo-as como “sujeitos de direitos” (Lord et al., 2010, p. 564; Masala & Petretto, 2008; Rabontu, 2018).

É fundamental que a indústria turística entenda o contexto da deficiência para que possa ofertar produtos e serviços que atendam às necessidades deste público e gerar inclusão social (De La Fuente-Robles et al., 2020).

No decorrer do tempo foram criados vários modelos para definir a deficiência, sendo os principais: o modelo médico; o modelo social e a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde – CIF (Masala & Petretto, 2008; Zajadacz, 2014; Zbikowski et al., 2011).

¹ Quando se fala em plano positivado entenda-se a existência de previsão legal sobre o tema.



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

“ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL”

Enquanto no modelo médico a deficiência está ligada disfunções físicas ou mentais da pessoa, estigmatizando-a e desvalorizando-a (Imrie et al., 1996; Zajadacz, 2014), no modelo social ela é vista como uma construção social, ou seja, “a deficiência não é o atributo do indivíduo; em vez disso, é criado pelo ambiente social e requer mudança social” (2006, p. 237).

Já o modelo biopsicossocial combina os dois modelos – médico e social – e inclui a questão das disfunções na perspectiva da biologia (condições de saúde tais como doenças, transtornos e lesões), da pessoa (sexo, idade, educação, cultura, status profissional, experiência etc.) e da sociedade (infraestrutura legal e social; clima, e arquitetura). Neste modelo “a deficiência é um fenômeno multidimensional resultante das interações entre as pessoas e seu ambiente físico e social” ou seja, deficiência e funcionamento são vistos como os resultados da interação entre condições de saúde e fatores ambientais associados a um indivíduo (Zbikowski et al., 2011, p. 122).

Convergingo para a atividade turística tem-se que é a eliminação das barreiras que culminará na acessibilidade. Conforme sustentando alhures a Lei 13.146/15 considera barreira 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, classificando-as em: a) barreiras urbanísticas; b) barreiras arquitetônicas; c) barreiras nos transportes; d) barreiras nas comunicações e na informação; e) barreiras atitudinais e f) barreiras tecnológicas.

Apenas a partir da eliminação de todas estas barreiras é que se alcançará de fato a plena acessibilidade. Para fins deste estudo a barreira que mais interessa é a barreira atitudinal, definida na lei como atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas.

O capacitismo é a discriminação à pessoa com deficiência em virtude desta. Destaca Mello (2016, p. 3272) ser “a forma como pessoas com deficiência são tratadas como “incapazes”, aproximando as demandas dos movimentos de pessoas com deficiência a outras discriminações sociais como o racismo, o sexismo e a homofobia”.

No turismo não há estudos sobre o capacitismo e o seu impacto para a atividade turística. Todavia, a partir dos conceitos de acessibilidade e barreiras apresentados na Lei 13.146/15 entende-se que o capacitismo é uma manifestação de barreira atitudinal.

O capacitismo ocorre em virtude de um falso paradigma de padrão funcional do corpo humano. As ações capacitistas ocorrem em virtude de que a pessoa sem deficiência associa a capacidade exclusivamente à funcionalidade do corpo humano “e se mobiliza para avaliar o que as pessoas com deficiência são capazes de ser e fazer para serem consideradas plenamente humanas” (Mello, 2016, p. 3272).



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

“ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL”

A deficiência, sob a ótica da capacidade, pode resultar da combinação de diferentes condições, podendo ser da própria natureza incapacitante da deficiência; da ocorrência de barreiras físicas, econômicas, sociais, culturais e políticas e, por fim, em razão das condições econômicas que uma deficiência pode causar, seja no dispêndio de mais recursos necessários para que possa alcançar o seu bem-estar ou na ausência de disponibilidade de recursos² (Mitra, 2006).

O estudo realizado por Adam, Boakye e Kumi-Kyereme (2017, p. 288), em que se realizou uma pesquisa qualitativa com grupos focais compostos com pessoas com deficiência física e visual chegou a conclusão de que as restrições existentes e que dificultam ou impedem a prática de lazer por pessoas com deficiência são todas criadas pela sociedade. De acordo com os autores, as “construções socioculturais negativas da deficiência” figuram no centro destas restrições e esta visão negativa da deficiência culmina na não incorporação das necessidades das pessoas com deficiência em programas e ações de promoção de lazer.

3. Aspectos psicológicos do capacitismo e turismo

Considera-se inclusão social o processo estabelecido dentro de uma sociedade mais ampla que busca satisfazer necessidades relacionadas com qualidade de vida, desenvolvimento humano, autonomia e equidade de oportunidades e direitos para os indivíduos e grupos sociais que em alguma etapa da sua vida encontram-se em situação de desvantagem com relação a outros membros da sociedade (Passerino & Montardo, 2007).

A inclusão de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida na sociedade, com amigos, família e outros meios sociais é mandamento legal e ético, e uma forma eficaz de integração se dá através do lazer (Machado & Almeida, 2019).

O turismo possui variadas atuações e variadas formas de exercício da cidadania, além de oferecer experiências vividas unicamente sendo a atividade turística entendida como uma forte impulsionadora do bem-estar dos seus participantes, que impacta na qualidade de vida e apresenta reais benefícios que se relacionam com a satisfação de vida do turista.

Diversos benefícios são decorrentes da prática do turismo por pessoa com deficiência, entre eles o descanso, relaxamento, sentimento de liberdade e experiência de visitar novos lugares, sendo que as pessoas com deficiência atribuem maior importância à estes benefícios do que as pessoas sem deficiência (Shaw & Coles, 2004).

Outro aspecto relevante é o aspecto de liberdade que o turismo traz à pessoa com deficiência, que encontra na atividade turística uma forma de escapar do seu cotidiano em que sempre conta com o auxílio de uma pessoa. Esta busca de autonomia pessoal é uma forte característica do turista com deficiência (De La Fuente-Robles et al., 2020).

² Ao abordar a falta de recursos, Mitra (2006, p. 241) destaca que: “a falta de recursos também pode ser em si o catalisador de deficiência e / ou incapacidade. Uma pessoa com uma condição crônica, digamos, diabetes, que não tem cobertura de seguro de saúde e não possui os recursos necessários para ter um tratamento contínuo, pode ver sua condição se deteriorar a ponto de se desenvolver uma deficiência”.



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

“ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL”

As relações sociais são de extrema importância para a construção e manutenção do conhecimento, Barbosa, Freire e Medeiros (2018) ao analisarem a perspectiva sociointeracionista de Vygotsky, reafirmam a importância das relações sociais, pois, para desenvolver suas potencialidades, a interação em sociedade é fundamental, é preciso estimular as capacidades e habilidade biológicas para que haja um desenvolvimento humano completo. A aprendizagem é fruto da convivência em sociedade, não ocorre de forma isolada.

Visto a importância das construções sociais e das interações, o capacitismo vem para a anular e excluir a pessoa com deficiência da sociedade, pois como sustenta Sawaia (1999) as interações entre os diversos os grupos de condições sociais opostas ocorrem de formas diversas, ora com olhares de desprezo ou negação, ora com a negação da palavra e ora com a exclusão do circuito de trocas, o que culmina nos grupos excluídos um sentimento de sofrimento ético-político por ser tratado como uma pessoa incapaz de interagir e contribuir com a sociedade.

Desta feita, o capacitismo tem o condão de influenciar a experiência do turista com deficiência na medida em que, como destacam Contin & Vieira (2021, p. 6), “os olhares de desvalor e das mensagens públicas de rebaixamento produzem experiências de difícil decifração e manejo para quem vivência tais situações”. Ainda, segundo os mesmos autores, geralmente, os sentimentos de revolta e tristeza tem o condão de minar as iniciativas e a palavra dos excluídos, pois se sentem sem valor nas trocas sociais.

Ao não se enxergar como sujeito de direitos em virtude da ausência de trocas sociais e da humilhação social, a pessoa discriminada em virtude da sua deficiência se frustra “vai perdendo a percepção de si próprio como doador, com a tendência de não se perceber como possuidor de capacidades a ofertar para a sociedade” (Contim & Vieira, 2021, p. 7), sem autonomia e discriminada, a pessoa com deficiência é impedida de gozar de seus direitos, entre eles, o direito à qualidade de vida, ao turismo e ao lazer.

Quando nas relações humanas são hierarquizados os corpos de modo que exista um que é naturalizado como exemplar perfeito, em detrimento dos outros com incapacidades, tem-se a expressão do capacitismo, que funciona como uma rede de práticas sociais hegemônicas de corpo padrão e segrega a pessoa com deficiência à uma posição de inferioridade, de menor valor em virtude da sua condição (Campbell, 2001).

Ora, se a pessoa com deficiência procura no turismo uma forma de relaxamento, prazer e liberdade, mas acaba sofrendo ações capacitistas o objetivo não é alcançado e gera frustração ante a negação da sua personalidade e independência.

4. Metodologia

O estudo desenvolvido no tocante ao objetivo possui caráter descritivo e explicativo. Na pesquisa descritiva, também chamada de não experimental, realiza-se o estudo de determinado fenômeno analisando as associações entre duas ou mais variáveis deste (KÖCHE, 2010), destacando Sampieri et al (2015, p. 102) que a utilidade do estudo descritivo consiste na demonstração – com precisão – de todas as proporções de um determinado fenômeno, devendo o investigador científico ter a habilidade de estabelecer o que será medido e qual o sujeito (pessoas, grupos, comunidades, animais, fatos, etc), que no caso desta



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

“ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL”

investigação se representa pela demonstração das variáveis referentes aos efeitos psicológicos do capacitismo na pessoa com deficiência e o impacto no turismo, tendo como público alvo as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Já no estudo explicativo se busca explicar o porquê dos fenômenos e as suas causas, utilizando-se de registros, classificações, análises e interpretação dos fenômenos observados (Prodanov & Freitas, 2013), realizado por intermédio da análise dos conceitos trazidos pela literatura a respeito do conceito de pessoa com deficiência, análise da acessibilidade e turismo acessível e com a aplicação e interpretação dos dados colhidos nas entrevistas realizadas.

No tocante a fonte de investigação, esta pesquisa se caracteriza por um estudo bibliográfico, ou seja, realiza os tipos de estudos que já foram realizados sobre os temas, a forma de coleta de dados, tendências e lacunas (Hernández Sampieri et al., 2015).

Quanto a forma de reflexão, utilizou-se o método dedutivo, que parte do conhecimento geral para o particular (Fachin, 2017).

No caso desta pesquisa realizou-se a análise de diversos artigos científicos sobre a temática, bem como o levantamento e a análise da legislação adotada no âmbito internacional e nacional referente aos direitos da pessoa com deficiência.

Por fim, trata-se de um estudo de caso, em que foram realizadas entrevistas com pessoas com deficiência sobre a sua experiência na atividade turística. As entrevistas ocorreram no período de 13 de outubro de 2021 a 12 de março de 2022. Foram entrevistadas quatro pessoas, sendo duas pessoas com deficiência visual; uma pessoa obesa e uma pessoa com deficiência física.

Optou-se por uma abordagem qualitativa, em que se busca entender como os indivíduos se comportam em determinado cenário. Na pesquisa qualitativa investiga-se o funcionamento e a estrutura dos sistemas sociais (Headley & Clark, 2019).

5. Resultados e Discussão

É fato a necessidade de promover uma infraestrutura acessível para que a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida possa viajar para um destino com segurança e autonomia. Todavia isso não é suficiente, é preciso garantir a este grupo de pessoas a oportunidade de “vivenciar verdadeiramente o destino” (Cassia et al., 2021, p. 205) e para isso deve-se investir em todas as vertentes da acessibilidade.

No estudo realizado foram entrevistadas 3 pessoas com deficiência e 1 pessoa com mobilidade reduzida, sendo 2 pessoas com deficiência visual; 1 pessoa com deficiência física e 1 pessoa obesa.

Para que o turista com deficiência tenha uma boa experiência é preciso investir em autonomia, pois somente assim ele se sentirá parte da sociedade e de que usufruirá com igualdade de condições com as demais pessoas. Impende destacar o depoimento do entrevistado nº 01 – pessoa com deficiência visual.

Ter autonomia faz total diferença, me sinto pertencente a sociedade, porque é algo que eu preciso, uma acessibilidade, uma linha guia, algo



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE
"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E
FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

simples que me faz sentir uma pessoa independente (entrevistado nº 01 – pessoa com deficiência visual)

Já a ausência de capacitação dos agentes que trabalham na atividade turística foi um ponto comum para todos os entrevistados.

Eu não consigo segurar um copo, uma caneca pra mim é muito mais fácil. Em todos os restaurantes que fui, eles não tinham caneca. São detalhes fáceis de incorporar em qualquer ambiente, é ter um profissional preparado e com o olhar mais atento. (Entrevistado nº 4 – pessoa com deficiência física)

Existem companhias aéreas que apesar de não oferecer acessibilidade na comunicação, têm funcionários que se disponibilizam a explicar como funcionam as máscaras, saídas de emergência e os botões, das três maiores companhias aéreas, apenas uma me proporcionou essa vivência. Às vezes a companhia dispõe do material acessível mas não dispõe do material humano preparado, ou vice versa. (Entrevistado nº 2 – pessoa com deficiência visual)

O capacitismo é uma barreira encontrada por todos os viajantes com deficiência, que se veem em uma posição de inferiorização, o que confirma a teoria de Campbell (2001) de segregação da pessoa com deficiência à uma posição de inferioridade, de menor valor em virtude da sua condição, tal fato é muito bem articulado na fala dos entrevistados nº 2 e 3.

Viajo acompanhada sempre pelos meus avós, mas nunca me veem como acompanhante deles, sempre veem idosos acompanhando uma pessoa com deficiência. (Entrevistado nº 2 – pessoa com deficiência visual)

As pessoas acabam confundindo seu valor como pessoa, dignidade de ser humano. Confundem sua estética, sua aparência, com o seu valor como ser humano. E isso é muito grave, porque você sente o tempo todo que não é suficiente, que você não tem valor porque você é “x” ou “y”, porque assim como eu tenho essa vivência gorda tem pessoas que são magra ou que tem deficiência e se sentem inadequadas, se sentem horríveis. Não por conta do que elas são, mas por contado que os outros falam.

A importância de um ambiente acessível e de um bom atendimento é extremamente relevante no turismo pois ao construir uma experiência positiva o local conquista a lealdade do turista. No que se refere a um bom atendimento, a prática do capacitismo pode



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE
"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E
FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

comprometer a experiência do turista com deficiência ao negar a ele acessos ou desrespeitar a sua individualidade, pode inclusive queimar pontes entre o turista e os empreendimentos causando prejuízos para ambas as partes.

Grande parte dos problemas no atendimento ocorrem pela ausência de coordenação entre os atores que estão envolvidos na experiência (Cassia et al., 2021). Um consumidor satisfeito pode investir sem medo e com fidelidade na atividade turística, e isso também vale para as pessoas com deficiência que procuram o lazer e a vivência turística. De acordo com a pesquisa nacional de visitantes de turismo da Austrália, as pessoas com deficiência gastaram nos primeiros quatro meses de 2017, a gama de três milhões de dólares ou 17% do valor gasto com turismo no período (De La Fuente-Robles et al., 2020), ou seja, é um público que deve ser considerado pela indústria do turismo.

A partir dos relatos dos entrevistados foi possível confirmar os estudos já desenvolvidos sobre a importância da acessibilidade para a experiência turística e a escolha do destino turístico (De La Fuente-Robles et al., 2020; Ferst et al., 2020). Impende destacar referidos relatos.

Muitas vezes a sociedade pensa, grande parte, que as pessoas com deficiência se limitam a questão de saúde e educação, mas não, nós gostamos de sair e de se divertir. e quando o local oferta acessibilidade podemos desfrutar melhor e ter outras vivências.

Para eu considerar um local acessível, além da rampa e linha guia. A questão das pessoas é importante, um bom atendimento, se dirigindo a nós e não ao nosso acompanhante. Pessoas que estejam dispostas a oferecer um bom atendimento sejam em restaurantes ou museus, quando o funcionário se dispõe a descrever traz uma nova perspectiva, para que até possamos voltar a aquele local (Entrevistado nº 2 – pessoa com deficiência visual)

(...) quando te tratam de forma educada, quando não te olham de cima embaixo com olhar mesquinho, isso com certeza tem um impacto positivo na sua experiência. As melhores lembranças que eu tenho enquanto tetaplegico em experiências sociais foi nos lugares em que fui recebido da forma como eu sou. Então eu posso dizer com 100%, se o lugar é zero acessibilidade, adeus, não volto nunca mais. (Entrevistado nº 4 – pessoa com deficiência física)

Posto isto, os agentes de desenvolvimento turístico devem incluir em suas agendas o investimento no turismo acessível, que dentre diversos fatores de acessibilidade deve avançar no treinamento de pessoas para que possam atender com qualidade e eliminar o capacitismo no turismo.



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

6. Conclusão

Diversos autores tem demonstrado ser o turismo acessível um mercado altamente lucrativo (Cassia et al., 2021; Rabontu, 2018) com perspectivas de potencial geração de receita para as agências de viagens de 88,6 bilhões de euros até 2025 (De La Fuente-Robles et al., 2020).

Entretanto, para que se possa alcançar um progresso adequado no turismo acessível, os agentes de desenvolvimento turístico precisam considerar os diversos fatores que influenciam a escolha de um destino turístico por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, lembrando que ao se promover a acessibilidade dos produtos e serviços turísticos há um benefício para toda a sociedade, não apenas para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Neste trabalho o objetivo maior foi discutir o impacto do capacitismo na pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida e os reflexos para o turismo. Com base na literatura revisada foram realizadas as entrevistas semiestruturadas com o público-alvo deste estudo, tendo sido confirmado os estudos anteriores que demonstram o quanto a acessibilidade impacta na experiência do turista com deficiência ou mobilidade reduzida e que a ausência de acessibilidade é um fator impeditivo para a fruição de atividades turísticas pela pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida.

Relativamente aos efeitos psicológicos do capacitismo se pode observar que o turista que é discriminado em razão da sua deficiência ou diminuição da mobilidade se vê em uma posição de inferiorização, de segregação à uma posição de inferioridade e ao se encontrar em tal situação não retorna, nem recomenda o local em que teve um mal atendimento.

Desta feita cabe aos agentes de desenvolvimento do turismo investir fortemente em treinamento e capacitação contínuos para que as pessoas que atuam no atendimento ao turista com deficiência ou com mobilidade reduzida possam compreender as suas necessidades e enxergá-lo como um ser humano, como um sujeito de direitos, mudando o paradigma contemporâneo que enxerga a deficiência e não o indivíduo em primeiro lugar.

Outro fator que deve ser observado é a necessidade de promoção da acessibilidade em todas as suas vertentes – física; comunicacional; atitudinal; tecnológica e informacional, permitindo o gozo do turismo e do lazer ao turista com deficiência ou com mobilidade reduzida com segurança e autonomia em condições de igualdade com as demais pessoas.

É preciso compreender que se somente se garantir a efetivação dos direitos e garantias da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, na medida em que se entenda que não é a limitação funcional que incapacita a pessoa e sim a combinação desta com as diversas barreiras ambientais impostas pela comunidade, entre elas a prática do capacitismo.

Este estudo é um resultado preliminar de um projeto que está sendo desenvolvido pelos autores em que se analisa a acessibilidade atitudinal e seus impactos econômicos para o turismo, e tem o objetivo inicial de sensibilizar a comunidade acadêmica e profissional sobre



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

a importância do tema. Reconhece-se algumas limitações da pesquisa, em especial por não terem sido entrevistadas pessoas com outras deficiências, como auditiva e intelectual. Todavia entende-se que se outros autores podem também dar continuidade a este estudo.

Como contribuição científica este artigo inova ao apresentar um estudo sobre o capacitismo no turismo e contribuirá para a tomada de decisões dos agentes de desenvolvimento turístico na promoção do turismo acessível.

7. Referências

- Adam, I., Boakye, K. A., & Kumi-Kyereme, A. (2017). Are we our own enemies? Leisure constraints of physically and visually disabled people in Ghana. *World Leisure Journal*, 59(4), 272–293. <https://doi.org/10.1080/16078055.2016.1245213>
- Araújo, L. A. D., & Costa Filho, W. M. da. (2017). A Lei 13.146/2015 (O Estatuto da pessoa com deficiência ou a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência) e sua efetividade. *Direito e Desenvolvimento*, 7(13), 12–30. <https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento/article/view/298>
- Barbosa, A. D. S., Freire, B. P., & Medeiros, J. L. de. (2018). A Aprendizagem e o Desenvolvimento do Surdo na Perspectiva Sociointeracionista de Lev Vigotsky. *Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, 12(40), 628–638. <https://doi.org/10.14295/idonline.v12i40.1145>
- Campbell, F. K. (2001). Inciting Legal Fictions : ' Disability ' s ' date with Ontology and the Ableist Body of Law. *Griffith Law Review*.
- Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C., & Baccarani, C. (2021). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *TQM Journal*, 33(1), 205–221. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062/FULL/PDF>
- Contim, A. L. R., & Vieira, É. D. (2021). Expressões do sofrimento dos invisíveis: subjetividade e exclusão social. *Revista UFG*, 21. <https://doi.org/10.5216/REVUFG.V21.70348>
- De La Fuente-Robles, Y. M., Muñoz-De-Dios, M. D., Mudarra-Fernández, A. B., & Ricoy-Cano, A. J. (2020). Understanding stakeholder attitudes, needs and trends in accessible tourism: A systematic review of qualitative studies. *Sustainability (Switzerland)*, 12(24), 1–23. <https://doi.org/10.3390/su122410507>
- Degener, T., & Quinn, G. (2018). *A survey of international, comparative and regional disability law reform*. Disability Rights Education & Defense Fund. <https://dredf.org/news/publications/disability-rights-law-and-policy/a-survey-of-international-comparative-and-regional-disability-law-reform/>
- Fachin, O. (2017). *Fundamentos de metodologia: Noções básicas em pesquisa científica* (6a edição). Saraiva.
- Ferst, M. da C., Souza, J. I. S., & Coutinho, H. R. M. (2020). Accessibility in accommodation establishments: The use of innovative processes to meet the needs of tourists with disabilities. *Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica*, 23(3), 0–2. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14210/rtva.v22n3.p446-462>



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

- Headley, M. G., & Clark, V. L. P. (2019). Multilevel mixed methods research designs: Advancing a refined definition. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(19), 1–19. <https://doi.org/10.1177/1558689819844417>
- Hernández Sampieri, R., Collado, C. F., & Lucio, M. D. P. B. (2015). *Metodologia de pesquisa* (5a ed.). Penso.
- Imrie, R., Pinch, S., & Boyle, M. (1996). Identities, citizenship and power in the cities. *Urban Studies*, 33(8), 1255–1261. <https://doi.org/10.1080/0042098966637>
- Leite, F. P. A., Ribeiro, L. L. G., & Costa Filho, W. M. da. (2016). *Comentários ao Estatuto da Pessoa com Deficiência* (Org., F. P. A. LEITE, L. L. G. RIBEIRO, & W. M. da COSTA FILHO (orgs.)). Comentários ao Estatuto da Pessoa com Deficiência.
- Lord, J. E., Suozzi, D., & Taylor, A. L. (2010). Lessons from the Experience of U.N. Convention on the Rights of Persons with Disabilities: Addressing the Democratic Deficit in Global Health Governance. *The Journal of Law, Medicine & Ethics*, 38(3), 564–579. <https://doi.org/10.1111/j.1748-720X.2010.00512.x>
- Machado, R. da S., & Almeida, G. B. S. (2019). GAME JAM COMO METODOLOGIA ATIVA DE ENSINO NO DESENVOLVIMENTO DE JOGOS DIGITAIS. *Digital games and learning* 2, 192–206. <https://doi.org/10.22533/AT.ED.75919250116>
- Masala, C., & Petretto, D. R. (2008). From disablement to enablement: Conceptual models of disability in the 20th century. *Disability and Rehabilitation*, 30(17), 1233–1244. <https://doi.org/10.1080/09638280701602418>
- Mello, A. G. de. (2016). Deficiência, incapacidade e vulnerabilidade: Do capacitismo ou a preeminência capacitista e biomédica do comitê de ética em pesquisa da UFSC. *Ciencia e Saude Coletiva*, 21(10), 3265–3276. <https://doi.org/10.1590/1413-812320152110.07792016>
- Mitra, S. (2006). The capability approach and education. *Journal of Disability Policy Studies*, 16(4), 236–247. <https://doi.org/10.1177/10442073060160040501>
- Passerino, L. M., & Montardo, S. P. (2007). Inclusão social via acessibilidade digital: proposta de inclusão digital para Pessoas com Necessidades Especiais. *E-Compós*, 8. <https://doi.org/10.30962/EC.144>
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. de. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico* (2a ed.). Feevale.
- Rabontu, C. I. (2018). the Accessibility of Persons With Disabilities in Romanian Tourism. *Revista de Turism - Studii si Cercetari in Turism*, 25, 1–6. <http://www.revistadeturism.ro/rdt/article/view/401>
- Sá, M. A. D. de, Oliveira, M. I. de M., Dias, S. M. R. C., & Barbosa, M. de L. A. (2017). Human Resources practices and inclusion of people with disabilities in the hotel industry of Belém, Brazil: a multiple case study. *REGE - Revista de Gestão*, 24(1), 13–23. <https://doi.org/10.1016/J.REGE.2016.08.002>
- Sawaia, B. (1999). *As artimanhas da exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social*. Editora Vozes. https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=HY5ODgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&ots=JbCU9GOcE&sig=aqDU5zFCG_9vUySIVkSq78ncoYs&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE
"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E
FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25(3), 397–403. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00139-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00139-0)
- Winance, M., Ville, I., & Ravaud, J. F. (2007). Disability policies in france: Changes and tensions between the category-based, universalist and personalized approaches. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 9(3–4), 160–181. <https://doi.org/10.1080/15017410701680795>
- World Health Organization. (2012). *The World Report on Disability* (SEDPcD (org.)). SEDPcD. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2012.00693.x>
- Zajadacz, A. (2014). Sources of tourist information used by Deaf people. Case study: the Polish Deaf community. *Current Issues in Tourism*, 17(5), 434–454. <https://doi.org/10.1080/13683500.2012.725713>
- Zbikowski, J., Kuzmicki, M., Dabrowski, D., & Soroka, A. (2011). Vocational activity as a determinat of participation in tourism of disabled people form the area of Eastern Poland. *Acta Scientiarum Polonorum*, 10(2), 121–129.