

MODELO DE MENSURAÇÃO DA ACESSIBILIDADE EM PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS

Marklea da Cunha Ferst¹

Larissa de Jesus Cruz Guimarães²

Beatriz Lins Lobato³

4Resumo

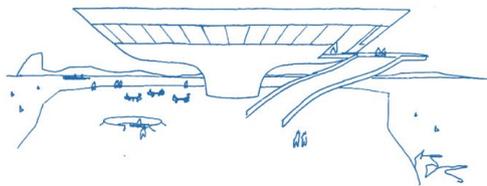
Discussões sobre o denominado turismo acessível, cuja pretensão é atender as necessidades de turistas com deficiência ou mobilidade reduzida – TwDMr para que estes possam – em igualdade de condições com turistas sem deficiência – usufruir com autonomia e segurança da atividade turística tem permeado a agenda de discussões de diversos países. Assim, o objetivo geral deste estudo se constitui em desenvolver um modelo para mensurar a acessibilidade dos produtos e serviços turísticos, fundamentado na legislação, no segmento turístico; no tipo de incapacidade, e nas necessidades da pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida. A questão que se coloca é como determinar se um atrativo turístico é ou não acessível, e quais os critérios os stakeholders do fornecimento de produtos e serviços turísticos acessíveis devem observar para a respectiva oferta. Para tal finalidade utilizou-se de um estudo natureza descritiva, explicativa e aplicada, com forma de reflexão dedutiva e abordagem bibliográfica, documental e de levantamento. Um estudo de natureza qualitativa. Nesta pesquisa, primeiramente foi realizado o estudo da legislação e criado um critério de acessibilidade baseado nas normas legais de acessibilidade versus o tipo de incapacidade e segmento turístico. Nesta fase foram desenvolvidos sistemas de categoria, relações e padrões a fim de determinar os parâmetros de acessibilidade para serviços e produtos turísticos. Finalizado esse levantamento foram ouvidos 64 turistas com deficiência em grupos focais no período de 04/03/2023 a 23/03/2023. A fim de otimizar as discussões nos grupos, foram feitas reuniões de acordo com o tipo de deficiência. Na conjunção de análise dos dados secundários (legislação) e primários (oitiva dos turistas com deficiência por intermédio das reuniões com grupos focais) foi possível validar a hipótese ventilada, comprovando-se que a legislação brasileira para a acessibilidade não atende as reais necessidades do turista com deficiência ou mobilidade reduzida, sendo necessário estabelecer parâmetros normativos de mensuração da acessibilidade para o turismo acessível, que devem ser balizados na legislação, no segmento turístico; no tipo de incapacidade, e nas necessidades da pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida. A partir desse modelo foram definidas especificamente os critérios a serem adotados por stakeholders do turismo para a oferta de produtos e serviços turísticos. Em virtude da importância destacada pelos turistas com deficiência, os pressupostos foram divididos em pressupostos gerais e pressupostos específicos. Comprovou-se por intermédio da análise das normas de acessibilidade, aliada a oitiva dos turistas com deficiência nos grupos focais realizados, que o treinamento para a promoção da acessibilidade atitudinal é fundamental na promoção do turismo

¹ Doutora em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí. Consultora Unesco e Ministério do Turismo. Professora Adjunta na Universidade do Estado do Amazonas – UEA. Pesquisadora do Observatório de Turismo da UEA – CNPQ. Pesquisadora Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – Fapeam-<http://lattes.cnpq.br/1987912722418223> - mferst@uea.edu.br .

² Pós-graduada em Marketing Digital. Graduada em Jornalismo. Voluntária no Projeto de Pesquisa e Extensão Mais Acesso da Universidade do Estado do Amazonas. <http://lattes.cnpq.br/1987912722418223> larissajcg@gmail.com.

³ Graduação em Turismo e Bolsista no Projeto de Pesquisa e Extensão Mais Acesso da Universidade do Estado do Amazonas. <http://lattes.cnpq.br/5232228414918380> bll.tur20@uea.edu.br

⁴ Pesquisa financiada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura/UNESCO e Ministério do Turismo - Mtur



XX SEMINÁRIO ANPTUR

POLÍTICAS PÚBLICAS PARA TURISMO E HOSPITALIDADE NO BRASIL

acessível, bem como a autonomia uma variável fundamental para que o produto ou serviço turístico possa ser considerado acessível pelo turista. Como contribuição teórica tem-se além do modelo de mensuração da acessibilidade em produtos e serviços turísticos, a apresentação dos pressupostos detalhados que devem ser contemplados pelos stakeholders da indústria turística na oferta de produtos e serviços turísticos. E, como contribuição prática, servirá de suporte para a tomada de decisão de gestores públicos e privados na promoção do turismo acessível.

Palavras-chave: Turismo acessível; modelo de mensuração; acessibilidade; produto e serviço turístico.