

**A Acessibilidade Do Portador De Necessidades Especiais:  
Um Estudo De Caso No Complexo Turístico Largo São Sebastião Na  
Cidade De Manaus - Amazonas**

**José Gonçalves de Menezes<sup>1</sup>**

**Cláudia Araújo de Menezes Gonçalves Martins<sup>2</sup>**

**Helen Rita Menezes Coutinho<sup>3</sup>**

**Simone Marcela Souza de Carvalho<sup>4</sup>**

**Resumo**

A pesquisa foi realizada no local denominado Complexo Turístico Largo São Sebastião que está localizado a Rua 10 de julho no centro da cidade de Manaus. E composto por sete construções distintas sendo casarões que abrigam galerias publicas, bem como locais para a restauração das obras artísticas do Estado, órgãos públicos que são diretamente administrados pela Secretaria de Estado da Cultura. Tem-se também a Igreja de São Sebastião que dá nome ao local e o imponente Teatro Amazonas que compõe o patrimônio histórico e cultural da Capital Manauara. Além de oferecer aos turistas e habitantes opções gastronômicas variadas. O intuito foi o de investigar se o complexo está devidamente preparado para receber pessoas com necessidades especiais (visual, física ou auditiva) não só em termos de acessibilidade,mas também de sinalização e informação em geral. Os resultados obtidos apontam que o local não possui infra-estrutura mínima para atender esses usuários fazendo com que os mesmos sejam excluídos do acesso ao atrativo turístico.

**Palavras-chave:** Turismo. Inclusão social. Portadoras de Necessidades Especiais.

---

<sup>1</sup> Discente do 8º. Período do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. E-mail: [jgm.tur@uea.edu.br](mailto:jgm.tur@uea.edu.br).

<sup>2</sup> Docente do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, Bacharel em Turismo, Mestre em Gestao de Negócios Turísticos, Mestre em Gestao de Negócios Turísticos pela Universidade Estadual do Ceara Universidade de Barcelona, Especialista em Gestao Hoteleira pelo Centro Universitário Nilton Lins, Bacharel em Turismo pelo Centro Universitário do Norte e Diretora da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. E-mail: [camenezes@uea.edu.br](mailto:camenezes@uea.edu.br).

<sup>3</sup> Docente do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina, Especialista em Educação Profissionalizante pela Fundação Getulio Vargas e Bacharel em Turismo pela Universidade de Fortaleza. Docente do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. E-mail: [helentur\\_mao@yahoo.com.br](mailto:helentur_mao@yahoo.com.br).

<sup>4</sup> Docente do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, Mestre em Ciências Florestais e Ambientais pela Universidade Federal do Amazonas(UFAM), Especialista em Gestao de Ecoturismo pela Universidade Federal do Amazonas(UFAM) e Bacharel em Turismo pelo Centro Universitário de Ensino Superior do Amazonas(CIESA), Coordenadora Pedagógica e Docente do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. E-mail: [simone\\_marcela@yahoo.com.br](mailto:simone_marcela@yahoo.com.br).

## **1 Introdução**

Os princípios do Código Mundial de Ética do Turismo trás no seu capítulo 1º - As Contribuições do Turismo para a compreensão e o respeito mútuo entre homens e sociedades. De acordo com o Artigo 5º da Constituição Federal Brasileira de 1988, que trata dos direitos de ir e vir de todos os Brasileiros e do Artigo 2º do Código de Ética do Bacharel em Turismo (ABBTUR. 1999), que trata do direito ao deslocamento dos indivíduos sem discriminação, e ainda, segundo o Código Mundial de Ética do Turismo recomenda que, as atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres, especialmente as crianças, os idosos, os deficientes (pessoas com necessidades especiais) as minorias étnicas e os povos autóctones (nativos). Desta forma, surgiu à motivação de aprofundar os conhecimentos sobre acessibilidade no contexto turístico.

Quando se tem algum contato com pessoas com necessidades especiais a idéia e de que nada pode, e observando o tamanho do grau de dificuldades de locomoção, comunicação, visualização dentre outras, conclui-se que se trata de um problema de ordem publica e social, e que terá esse quadro revertido no momento que forem criadas políticas voltadas para a conscientização, respeito e valorização entre os homens e a promoção da acessibilidade às pessoas com necessidades especiais.

Com relação às minorias os chamados “deficientes” (pessoas portadoras de necessidades especiais), sabe-se que esses ao longo da história da humanidade ficaram à margem da sociedade. Convive-se em um modelo econômico de desenvolvimento competitivo, onde há pouco espaço para as pessoas portadoras de necessidades especiais. Sendo assim os portadores de necessidades especiais ainda passam por um processo de rejeição por conta da sua diferença.

Diante deste discurso a pesquisa pretende realizar uma avaliação diagnóstica dos atrativos que compõem o complexo turístico Largo São Sebastião da cidade de Manaus - AM, descrevendo suas facilidades e dificuldades de acesso do portador de necessidades especiais.

Conforme o capítulo 7 do Código Mundial de Ética do Turismo, no seu artigo 1º garante que, a possibilidade de acesso direto e pessoal à descoberta das riquezas de nosso mundo constituirá um direito aberto, igualmente, a todos os habitantes do planeta.

A participação cada vez mais ampla no turismo nacional e internacional deve ser considerada como uma das melhores expressões possíveis do crescimento contínuo do tempo livre, e não deve ser dificultada.

Essa problemática acontece não só no Brasil, mas também em outros países. No Estado do Amazonas pode-se, de certa forma, perceber que a área do turismo sofre um isolamento, com ações muito limitadas. As políticas públicas referentes à inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais na atividade turística são quase inexistentes.

Com base nesses direitos, pode-se afirmar que a acessibilidade é uma das principais bases da inclusão social das pessoas com deficiência compreendendo a retirada de barreiras e obstáculos em vias públicas e espaços privados, viabilizando o acesso aos meios de transporte, dentre outros impedimentos sendo essa a única maneira de se fazer cumprir em parte o Art. 5º da Constituição Federal Brasileira.

Entretanto concorda-se com Menezes (2005), quando cita que é preciso problematizar a questão da inclusão social em todos os campos da sociedade, no campo da saúde, da segurança, do transporte, do turismo, lazer e da educação. Desta forma, não basta somente a elaboração de leis para que a inclusão social aconteça satisfatoriamente, é preciso mudanças de atitudes das pessoas. São as pessoas envolvidas no quadro social que poderão fazer acontecer à inclusão, ou mesmo promover a acessibilidade.

## **2 Desenvolvimento**

2.1 Turismo na inclusão da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

O lazer é uma prerrogativa básica como fator revitalizador das tensões do cotidiano do ser humano. Ao que se refere à responsabilidade social do turismo, há que se despertar para o envolvimento de nichos específicos de mercado, como no caso das pessoas com necessidades especiais.

Entretanto, alguns entraves ainda são uma realidade no cotidiano desse segmento de mercado, onde existência de empecilhos arquitetônicos, atitudinais, comunicacionais, metodológicos, instrumentais e programáticos bloqueiam ou prejudicam o consumo e uso de bens e serviços turísticos.

O fomento de políticas de inclusão social só será realmente alcançado quando o conhecimento estiver aliado ao acesso às tecnologias, à informação de normas jurídicas em vigor e à visão holística das necessidades de cada um como cidadão.

Na sociedade moderna, novos modelos de organização e gestão estão embasados nos princípios de qualidade, desenvolvimento participativo, inovação e ainda na atenção aos valores representativos como os recursos naturais e culturais. Diante disto, o turismo como uma forma de lazer, é repensado dentro de um contexto que objetiva a auto-realização e o desenvolvimento pessoal.

A possibilidade de interação entre pessoas, o respeito às diferenças e a equiparação de oportunidades para todos, são considerações que estão relacionadas diretamente com os direitos do cidadão. Para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida nada disso é diferente, principalmente no se refere ao turismo.

A Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, no Decreto 914, de 06 de setembro de 1993, em seu Art. 3, conceitua: “Considera-se pessoa portadora de deficiência aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anomalias de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano”.

As barreiras metodológicas são aquelas em que não é percebido o diferencial das necessidades específicas de cada pessoa, não levando em consideração suas limitações. É neste sentido que o significado real de inclusão não está presente, quando produtos e serviços turísticos são propostos aos turistas de maneira uniforme.

O turismo inclusivo não admite o convencionalismo. Desta forma as barreiras atitudinais se apresentam quando pessoas com poder de decisão se acomodam e não tomam medidas com vistas para uma demanda turística com direitos igualitários. A falta de intérpretes em linguagem Libras, ausência de sinalização em braile e falta de informação adequada nos atrativos e infra-estruturara de apoio turístico abalizam as barreiras comunicacionais. Já as barreiras instrumentais são aquelas que estão instaladas nos equipamentos turísticos e não contemplam as limitações físicas e psíquicas de pessoas portadoras de deficiência proporcionando uma total dependência de outros. As barreiras arquitetônicas em particular impedem o direito de ir e vir a qualquer local seja

um equipamento turístico ou não tais como a educação, a saúde, ao lazer, ao trabalho trazendo graves conseqüências financeiras e principalmente psicológicas a pessoa, baixando sua auto-estima. A falta de acessibilidade é uma das principais barreiras arquitetônicas, onde o turista portador de deficiência se abstém das opções de lazer em suas viagens por esse motivo.

Para tanto, o EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo), elaborou o Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos tendo como referências às normativas: NBR 9050/94, 9077/93, 14020/97, 14021/97, 14022/97, 13994/ 97 e 14273/99. O referido Manual tem por objetivo definir e fixar os padrões e critérios que visem propiciar, às pessoas portadoras de deficiência, condições adequadas e seguras de recepção e acessibilidade autônoma a edificações e equipamentos de interesse turístico. (EMBRATUR, 2001, p. 11). As disposições específicas do citado Manual discorrem sobre os empreendimentos turísticos contemplando os meios de hospedagens, restaurantes, lanchonetes, bares, boates, cinemas, transportes e ainda a promoção de eventos.

As pessoas portadoras de deficiência física precisam de atendimento diferenciado e simples. Diferenciado, porque não se pode negar o seu estado físico, e simples por serem pessoas comuns como qualquer outra. O turismo, como defensor da equiparação de oportunidades, precisa ser adequado às necessidades dessa nova demanda, acolhendo a diversidade humana e as diferenças individuais para cumprir realmente seu papel no que diz respeito à responsabilidade social, caracterizando-se assim de turismo inclusivo.

## 2.2 A fundamentação filosófica: inclusão social

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) uniu os povos do mundo todo, no reconhecimento de que no seu artigo 1 - "todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade". Fundamenta-se no reconhecimento da dignidade de todas as pessoas e na universalidade e indivisibilidade desses direitos; universalidade, porque a condição de pessoa é requisito único para a titularidade de

direitos e indivisibilidade, porque os direitos civis e políticos são conjugados aos direitos econômicos, sociais e culturais.

A Declaração conjuga o valor de liberdade ao valor de igualdade, já que assume que não há liberdade sem igualdade, nem tampouco igualdade sem liberdade. Neste contexto, o valor da diversidade se impõe como condição para o alcance da universalidade e a indivisibilidade dos Direitos Humanos.

A idéia de uma sociedade inclusiva se baseia numa filosofia que reconhece e valoriza a diversidade, como característica inerente à constituição de qualquer sociedade. Partindo desse princípio e tendo como horizonte o cenário ético dos Direitos Humanos, sinaliza a necessidade de se garantir o acesso e a participação de todos, a todas as oportunidades, independentemente das peculiaridades de cada indivíduo e/ou grupo social.

A Constituição Federal do Brasil de 1988 assume o princípio da igualdade como pilar fundamental de uma sociedade democrática e justa, quando reza no caput do seu Art. 5 que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros, residentes no país, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.

A deficiência foi, inicialmente, considerada um fenômeno metafísico, determinado pela possessão demoníaca, ou pela escolha divina da pessoa para purgação dos pecados de seus semelhantes. Séculos da Inquisição Católica e posteriormente, de rigidez moral e ética, da Reforma Protestante, contribuíram para que as pessoas com deficiência fossem tratadas como a personificação do mal e, portanto, passíveis de castigos, torturas e mesmo de morte.

De acordo com a Convenção Guatemala (1999) que nasceu a partir da Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadores de Deficiência os Estados Partes reafirmaram que as pessoas portadoras de deficiência têm os mesmos direitos humanos e liberdades fundamentais que outras pessoas e que estes direitos, inclusive o de não ser submetido a discriminação com base na deficiência, emanam da dignidade e da igualdade que são inerentes a todo ser humano.

No seu Artigo I, a Convenção define que o termo deficiência significa uma restrição física, mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais da vida diária causada ou agravada pelo ambiente econômico e social.

Já a legislação brasileira vem elaborando dispositivos legais que, tanto explicitam sua opção política pela construção de uma sociedade para todos, como orientam as políticas públicas e sua prática social.

### 2.3 Turismo e inclusão social

A integração constitui em formas de inserção social das pessoas com deficiência, e a prática da inclusão vem seguindo o modelo social, no qual nossa tarefa é modificar a sociedade para torná-la capaz de acolher a todas as pessoas portadoras ou não de deficiência.

O tema "Inclusão Social" tem gerado inúmeras discussões, mas muito pouco foi feito. A verdadeira integração, a inclusão do deficiente só ocorrerá quando conquistada a aceitação recíproca, o convívio espontâneo e a receptividade natural entre as pessoas. O paradigma da integração social pode ser ressaltado com a maneira que a mídia expõe as temáticas sobre deficiências, podendo formar opiniões tanto a favor quanto contra a exclusão social. A mídia de uma forma geral contribui também para esses preconceitos estabelecendo um estereótipo de beleza e habilidades.

O perfil da pessoa portadora de deficiência foge dos padrões estabelecidos pela cultura atual, que valoriza, sobretudo os padrões estéticos e a produtividade, porém, cada vez mais a sociedade está se conscientizando da importância de valorizar a diversidade humana e a oferta de igualdade de oportunidades para que todos exerçam seu direito de convívio no meio social, além de ser um direito garantido por lei.

Segundo Menezes (2005) atualmente não se pode precisar que grau de autonomia a pessoa com deficiência pode atingir, no entanto sabe-se que seu potencial é muito maior do considerado há alguns anos. A necessidade de sentir-se parte da sociedade é inerente a qualquer pessoa, porém em alguns casos as próprias pessoas se consideram excluídos socialmente e por comodidade acabam vivendo nestas condições.

A prática da inclusão social repousa em princípios até então considerados por alguns, incomuns, tais como: aceitação das diferenças individuais, a valorização de cada pessoa, a convivência dentro da diversidade humana e a aprendizagem através da cooperação; princípios estes, indispensáveis para os profissionais do turismo e do lazer.

Menezes (2005) observou que os "turistas especiais" demonstram gozar de plenas condições para estarem inseridos por completo no meio social em que vivem. O fato de eles possuírem uma deficiência não os impede de desenvolver atividades como ir ao shopping, andar de ônibus, freqüentar restaurantes, lanchonetes, ir à praia, ou desfrutar dos equipamentos e atrativos turísticos de seu município.

É importante considerar que a inclusão social vai além do que a inserção dos deficientes em lugares públicos, fazendo-se necessário a conscientização da sociedade para que os portadores de necessidades especiais não sintam o preconceito no meio em que vivem. Diante do exposto, a oferta turística depende da organização de todos os produtos envolvidos ativamente na prática do turismo, ou seja, para que haja a oferta turística é necessário que os elementos envolvidos na atividade estejam agrupados, compondo assim o que se denomina produto turístico. Atualmente o mercado turístico carece de um projeto elaborado e específico para turistas especiais, uma vez que apresenta escassez na diversidade de atrativos turísticos adaptados para portadores de deficiências físicas/mentais.

### **3 Procedimentos Metodológicos**

Quanto aos fins, a pesquisa será aplicada, que segundo Vergara (2007) é a pesquisa fundamentalmente motivada pela necessidade de resolver problemas concretos, mais imediatos, que neste projeto trata-se de uma avaliação diagnóstica dos atrativos que compõem o complexo turístico Largo São Sebastião da cidade de Manaus - AM, descrevendo suas facilidades e dificuldades de acesso do portador de necessidades especiais.

Segundo Oliveira (2004), o trabalho descritivo procura abranger aspectos gerais e amplos de um contexto social. O estudo descritivo possibilita o desenvolvimento de um nível de análise em que se permite identificar as diferentes formas dos fenômenos, sua ordenação e classificação.

Desta forma, a presente pesquisa classifica-se quanto aos procedimentos em uma investigação descritiva, pois expõe as características dos atrativos que compõem o complexo do Largo São Sebastião na cidade de Manaus.

Quanto aos meios de investigação foi utilizada a pesquisa bibliográfica em primeiro momento, buscou-se base para os pressupostos teóricos sobre pessoas portadoras de necessidades especiais, atrativo turístico, direitos humanos, qualidade de serviços. Em segundo momento foi realizado a pesquisa de campo nos atrativos que compõem o complexo do Largo São Sebastião na cidade de Manaus. O universo de pesquisa foram os atrativos do Complexo Turístico Largo São Sebastião na cidade de Manaus. E neste caso trata-se de um estudo de caso.

Os instrumentos escolhidos como forma de coleta de dados para pesquisa foram observação e entrevista. Onde foram entrevistados uma amostra de colaboradores para que pudessem expressar a realidade sobre a atual situação dos atrativos do Largo São Sebastião na cidade de Manaus e acessibilidade das pessoas portadoras de necessidades especiais. Os dados foram tratados de forma qualitativa e quantitativa codificando-os, apresentando-os de forma mais estruturada e analisando-os.

#### **4 Demonstração Dos Resultados**

Os dados foram coletados nos atrativos que compõem o complexo turístico Largo São Sebastião na cidade de Manaus, em cada atrativo observou-se com olhar investigativo a composição arquitetônica a fim de identificar as facilidades de acesso à pessoa portadora de necessidades especiais, entretanto em nenhum deles foram identificadas estas facilidades, e com o mesmo olhar e ainda com entrevista informal com os colaboradores destes atrativos percebe-se a falta de capacitação para o atendimento da pessoa portadora de necessidades especiais.

O complexo turístico Largo São Sebastião é um espaço revitalizado que resgata a memória viva de Manaus Antiga, o conjunto arquitetônico que compõe o complexo turístico Largo São Sebastião é constituído de sete construções distintas incluindo o próprio Largo, o majestoso e opíparo Teatro Amazonas um dos mais importantes ícones e atrativo turístico e ainda um dos mais belos cartões postais da cidade de Manaus A Igreja de São Sebastião datada de 1859, com sua frente voltada para onde hoje é a rua

Monsenhor Coutinho, tendo sua posição invertida anos depois a Casa Ivete Ibiapina, a Casa J.G. Araújo, a Casa do Restauero, a Casa das Artes, e de interesse histórico para cidade de Manaus dos idos do período áureo da borracha.

Largo São Sebastião em espaço distinto traz uma composição bem comum, a Praça São Sebastião de uma forma quadrada com pontas arredondadas; nessas quatro pontas, em cada uma foram observados declives, onde não se sabe se são rampas de acesso ao portador de deficiência física, ou mera rampa visto que não tem nenhuma sinalização ou identificação; uma notada arborização; vários banco de concretos usados por visitantes na contemplação do espaço com o piso em mosaico em preto e branco, remetendo a uma conotação de “banzeiro” ou ondas como referencia ao encontro das águas do Rio Negro com as águas do Rio Solimões – mais um cartão postal da cidade de Manaus – um monumento central em comemoração a abertura dos portos à nações amigas.

Tombado como patrimônio histórico em 28 de novembro de 1966. Passou por algumas restaurações e mesmo assim não foi feita nenhuma transformação ou adequação que possa dá acesso à pessoa com necessidades especiais físicas (cadeirantes), onde foi observada apenas uma rampa provisória e fora dos parâmetros antropométricos dando acesso somente à bilheteria, localizada no lado direito do Teatro Amazonas, Os demais acessos ao Teatro Amazonas como um todo e feito por escadas, assim impossibilitando o acesso destas pessoas.

A Igreja de São Sebastião datada de 1859, com sua frente voltada para onde hoje e a rua Monsenhor Coutinho, tendo sua posição invertida anos depois mesmo assim sem condições nenhuma de promover o acesso das pessoas com necessidades especiais.

A Casa Ivete Ibiapina, a Casa J.G. Araújo e a Casa do Restauero, a Casa das Artes após terem sido completamente restauradas como parte das ações desenvolvidas pelo governo do Estado do Amazonas através do Projeto Manaus Belle-Époque, como no próprio Largo não oferecem nenhuma estrutura física nem humana no sentido de qualificação para atender as pessoas portadoras de necessidades especiais.As Casas J.G. Araújo, Casa do Restauero, a Casa das Artes encontram-se temporariamente fechadas ao publico. A Casa Ivete Ibiapina é a única aberta ao público para visitaçã, porém encontra-se sem atividades culturais no momento.

Foi observado também que, os possíveis acessos das pessoas com necessidades especiais físicas (cadeirantes), encontram-se bloqueados com bolas de concreto que remetem a conotação de bolas de látex (borracha) estas são compreendidas como barreira arquitetônica ambiental, com isto impedindo que os cadeirantes adentrem ao Complexo Turístico Largo São Sebastião, objeto do estudo, passando por alguns transtornos.

A falta de informação em placas com escritas em braile - o que facilitaria a comunicação da pessoa com necessidades especiais visuais – foi observada. E, a falta de colaboradores capacitados para atender este público, inclusive, em línguas de sinais (libras) para integração com os portadores de necessidades especiais auditivas (surdos), quer seja em eventos ou em simples visitas.

## **5 Considerações Finais**

O objetivo geral desta pesquisa foi realizar uma avaliação diagnóstica dos atrativos que compõem o complexo turístico Largo São Sebastião da cidade de Manaus - AM, descrevendo suas facilidades de acesso do portador de necessidades especiais.

Para isto, verificou-se a partir da revisão da literatura conceitos sobre turismo, legislações inerentes as pessoas portadoras de necessidades especiais, inclusão social. De maneira geral e, para responder às perguntas de pesquisa, concluí-se que a acessibilidade é atender as necessidades das pessoas portadoras de necessidades especiais.

A temática inclusão social é até debatida, compromissos são firmados, mas pouco se faz na realidade. Um exemplo é que em 08 de Outubro de 2001, o Brasil através do Decreto 3.956, promulgou a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Pessoas Portadora de Deficiências.

Ao instituir esse Decreto, Brasil comprometeu-se a tomar todas as medidas de caráter legislativo, social, educacional, trabalhista, ou de qualquer outra natureza, que sejam necessárias para eliminar a discriminação contra as pessoas portadoras de deficiências e proporcionar a sua plena integração à sociedade.

Dar acesso as pessoas portadoras de necessidades especiais significa respeitar as diferenças. E no setor turístico não é diferente, desta forma, construções para

possibilitar a acessibilidade se fazem necessárias no complexo como um todo. Os atrativos que compõem o complexo turístico precisam ter e oferecer acesso e atendimento uma vez que, os mesmo são administrados pelo poder público.

Para proporcionar as facilidades de acesso ao portador de necessidades especiais, pressupõe-se que os colaboradores que atuam nos atrativos do complexo turístico Largo São Sebastião sejam pessoas treinadas e que gostem de produzir serviço com qualidade. Eles devem conhecer o que fazem e devem fazê-lo com perfeição. Então, igualmente importante é que os colaboradores sejam profissionais qualificados. E, o treinamento constitui-se como um meio para obter uma performance mais adequada de atender esse segmento de mercado, cabe lembrar que o treinamento diz respeito a todos, colaboradores e estagiários.

Concluindo, o complexo turístico Largo São Sebastião é uma atração turística muito importante, porém não oferece condições de acessibilidade a pessoa portadora de necessidades especiais. O sucesso do desenvolvimento do turismo obrigatoriamente está condicionado a respeitar o turista independente do segmento que ele pertence.

### **Referências**

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BACHAREIS EM TURISMO. Código de Ética do Bacharel em Turismo. Brasília: ABBTUR, 2007.
- BRASIL. Ministério da Educação. Diretrizes Nacionais para Educação Especial na Educação Básica. Brasília: SEESP, 2001.
- \_\_\_\_\_. Decreto-lei n.914 de 6 de setembro de 1993. Brasília: Senado Federal, 1993.
- EMBRATUR. Manual de Recepção e acessibilidade de pessoas portadoras com de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos. Brasília, Mtur, 2001.
- MENEZES, Maria Roseane Gonçalves de. A produção de sentidos sobre a Educação Especial: reflexos na sua área de atuação e na formação de seus professores. Manaus, 2005. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Amazonas.
- SENADO FEDERAL. Constituição Federal do Brasil – 1988. Brasília: SENADO FEDERAL, 1988.
- VERGARA Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- OLIVEIRA, Sílvio Luiz de. Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira Thomson, 2004.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. Código Mundial de Ética do Turismo. Santiago/ Chile: OMT, 1999.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração Universal de Direitos Humanos. USA: ONU, 1948.