



TURISMO, HOSPITALIDADE E ACESSIBILIDADE: A PERSPECTIVA DO USUÁRIO DO ESPAÇO URBANO

Tourism, Hospitality and Accessibility: Urban Space User's Perspective

BRUNA TRONCA¹, LETÍCIA INDART FRANZEN², PEDRO DE ALCÂNTARA BITTENCOURT CESAR³

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i1p210>

RESUMO⁴

A inserção do tema 'acessibilidade' nas ações de planejamento público e privado deve ser vista como requisito indispensável a ser contemplado, tendo em conta que reflete o cuidado dispensado à comunidade local e a visitantes e turistas. Sendo assim, este artigo objetiva identificar como a acessibilidade é compreendida e considerada no momento de planejamento da viagem e durante a mesma, no contexto turístico urbano. Busca-se, ainda nessa direção, correlacionar a acessibilidade como uma forma de acolhimento/hospitalidade em destinos turísticos. Para este estudo, consideram-se os pressupostos teóricos do modelo do Corpo Coletivo Acolhedor [CCA], e da hospitalidade urbana a partir de Grinover (2006; 2013). Como procedimento metodológico, foi disponibilizado, via correspondência eletrônica [e-mail e Facebook], um questionário contendo perguntas de múltipla escolha e dissertativas. Dessa maneira, tem-se uma pesquisa exploratória de caráter qualitativo. As reflexões apontam que a maioria das pessoas, quando em viagem, costuma escolher locais que sejam acessíveis, considerando importante que exista acessibilidade em espaços públicos, podendo essa ser uma forma de acolhimento. Algumas pessoas consideram a acessibilidade como obrigação do Estado e, portanto, não como uma forma de acolhimento.

210

PALAVRAS-CHAVE

Turismo. Espaço Urbano. Hospitalidade. Acessibilidade.

¹ **Bruna Tronca** – Mestra, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul-RS, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/9749945138166899> E-mail: btronca@ucs.br

² **Letícia Indart Franzen** – Mestra. Professora na Universidade Federal de Rio Grande, Santa Vitória do Palmar-RS, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/4932519355502384> E-mail: leticiaifranzen@gmail.com

³ **Pedro de Alcântara Bittencourt Cesar** – Doutor. Professor no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul-RS, Brasil. Bolsa Universal CNPq Currículo: <http://lattes.cnpq.br/0900226519393513> E-mail: pabcesar@ucs.br

⁴ **Processo Editorial** - Recebido 28 JUN 18. Avaliado JUL 18 – ABR 19. Aceito 25 JUL 19.

ABSTRACT

The theme 'accessibility' should be considered as an indispensable requirement in public and private planning actions, taking into account that it reflects the care given to the local community, visitors and tourists. This article aims to identify how accessibility is understood and considered at the time of planning a trip and during the same, in the urban tourist context. We also correlate accessibility as a form of hospitality in tourist destinations. For this study, we considered the theoretical assumptions of the model of the Welcoming Collective Body and of the urban hospitality using Grinover (2006; 2013). Methodologically a questionnaire containing multiple choice questions was applied available via e-mail and Facebook. In this way, it is an exploratory research of qualitative character. The reflections indicate that most people when in travel usually choose places that are accessible and find important to have accessibility in public spaces that can be regarded as a form of hospitality. Some people consider accessibility as an obligation of the state and not as a form of hospitality.

KEYWORDS

Tourism. Urban Space. Hospitality. Accessibility.

INTRODUÇÃO

Parte-se do entendimento do Turismo como um complexo fenômeno cultural, social e econômico (Gastal, 2005). Nele preconiza-se a relação humana e social, tendo como uma de suas características principais a aproximação entre os sujeitos da relação ou entre o sujeito e o meio em que ele está inserido. Considera-se que em suas atividades, as pessoas deslocam-se por espaços e tempos diferentes daqueles do seu cotidiano. Além da possibilidade do movimentar-se, o Turismo pode ser representado pela relação entre a curiosidade por conhecer novos lugares e por ter novas experiências, diante da busca pelo prazer e pelo novo (Gastal & Moesch, 2007). "O turismo resulta de uma divisão binária básica entre o ordinário/cotidiano e o extraordinário" (Urry, 2001, p. 28).

Nesse sentido, o novo e o desconhecido tornam-se constantes, podendo interferir positivamente ou não nessa relação, em que processos de hospitalidade e acolhimento tornam-se essenciais. Este pode ser entendido como um fenômeno "que se instala no espaço constituído entre dois sujeitos que desejam acolher e ser acolhidos" (Santos, Perazzolo & Pereira, 2014, p. 52). Centralizam-se as discussões deste estudo considerando a teoria de acolhimento que propõe uma representação da dimensão coletiva da Hospitalidade (Santos & Perazzolo, 2012; Santos et al., 2014). Somado a isso, tem-se como base teórica os critérios criados por Grinover (2006; 2013) para a análise de espaços urbanos hospitaleiros: acessibilidade, legibilidade, identidade; qualidade de vida, cidadania e urbanidade. Para essa pesquisa são utilizadas as

dimensões de acessibilidade, qualidade de vida e cidadania. A partir de Grinover (2006), pode-se considerar que elementos tangíveis e intangíveis envolvem o viajante e o induzem a comportamentos hospitaleiros ou não, em uma dimensão espacial que pode ocorrer no espaço urbano, onde ocorrem contatos, trocas, culturas, coesão e identidades.

Na relação entre os sujeitos que desejam acolher e serem acolhidos, a necessidade de acolhimento de pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência passa por questões de acessibilidade. Essa consideração vale-se da estimativa de que aproximadamente 10% da população mundial vive com algum tipo de deficiência (ONU, 2014). No Brasil, segundo o Censo de 2010 (IBGE, 2011), mais de 45,6 milhões, ou seja, cerca de 24% dos residentes possuem algum tipo de deficiência. Nesse contexto, Cardoso e Cuty (2012) defendem que “na imagem cotidiana da intolerância contra as diferenças nos modos de ver, de se mostrar, de interagir com o outro e com seus contextos, o debate sobre direitos construídos e, portanto, não naturais, é indiscutivelmente bem-vindo” (p. 24).

Assim, apresentam-se resultados de uma pesquisa que objetiva identificar como a acessibilidade é compreendida e considerada no momento de planejamento da viagem e durante a mesma, no contexto turístico urbano. Para tanto, utilizou-se de um questionário como ferramenta, tendo como amostra um grupo heterogêneo de pessoas, formado por homens e mulheres de faixas etárias variadas, as quais possuem algum vínculo com os autores e foram voluntárias no desenvolvimento da pesquisa. Esta propõe-se, ainda, avaliar entre os respondentes com mais de 60 anos, grávidas e lactantes, sua percepção enquanto uma pessoa com mobilidade reduzida, em consideração à determinação de leis federais vigentes. Entre os pressupostos teóricos conceituais, correlaciona-se a acessibilidade como uma forma de acolhimento/hospitalidade em destinos turísticos.

PRESSUPOSTOS TEÓRICOS-CONCEITUAIS

Para abordar a dimensão da Hospitalidade, usa-se a perspectiva do acolhimento, por meio do modelo do Corpo Coletivo Acolhedor [CCA], a partir das autoras Santos, Perazzolo e Pereira (2014). Nessa situação de acolhimento os sujeitos que a compõe são denominados como ‘primariamente acolhido’ e ‘primariamente acolhedor’, pois é a forma como entram na relação. Em seguida, essa condição se transforma e aquele que era acolhido passa a ser acolhedor e o que era acolhedor passa a ser acolhido. As experiências que cada um vivencia nessa relação

ficam marcadas na memória, transformando-se em representações de afetividade, gerando o prazer ou o desprazer. Nessa direção, o “acolhimento é concebido como fenômeno e não como comportamento humano específico, ou como ato de vontade de um único sujeito” (Santos et al., 2012, p. 4). Essa perspectiva concebe o planejamento, público e privado, do Turismo.

Nesse caso, o turista sentirá prazer se as situações experienciadas por ele lhe provocarem prazer, aprendizado e, conseqüentemente, mudanças. Da mesma forma, o sujeito primariamente acolhedor também deverá ter aprendido e prazer advindos dessas trocas relacionais que geram uma mudança. Essa mudança ocorre durante relação e não após. Para Santos et al. (2014), tais trocas relacionais ocorrem quando há ‘alternância relacional’ ou, em outras palavras, deslocamento dos sujeitos que acolhem e são acolhidos. Em síntese, as autoras relatam que “se o acolhimento ocorre, acolhedor e acolhido se alteram o tempo todo [...] é o processo de interação, constituído na forma de troca, que envolve moeda, produto, afetos e saberes, que efetiva e potencializa o fenômeno turístico” (p. 50).

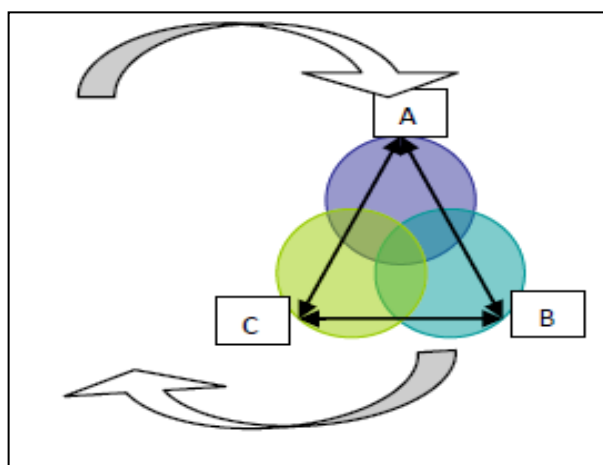


Figura 1 – Interação dos vértices constitutivos do Corpo Coletivo Acolhedor [CCA]

Fonte: Santos & Perazzolo (2012, p. 9).

Perazzolo et al. (2014) apresentam uma visão coletiva do acolhimento, cujo “foco é lançado sobre os microfenômenos que se interligam na leitura da realidade urbana” (p. 51). O entendimento de acolhimento dessa teoria não está calcado em apenas um polo, o receptor; mas está relacionado a trocas psicoafetivas (Perazzolo et al., 2013), associado com a vertente francesa do estudo da Hospitalidade. A base dessa teoria está na ideia de que o acolhimento não é o comportamento ou o ato de um único sujeito. No modelo do Corpo Coletivo Acolhedor, proposto por Santos e Perazzolo (2012), o corpo “se personifica na representação evocada por

seu nome, e que dá forma e identidade às comunidades” (p. 8). Para as autoras, o corpo social de um grupo/comunidade é formado pela ligação entre três vértices (Fig.1), formando, assim, a tríplice: trocas/serviços (A); organismo gestor (B) conhecimento/cultura (C). Esses vértices foram fracionados na intenção de auxiliar na análise do fenômeno.

No vértice A, chamado por Santos et al. (2014) de conjunto de serviços, incluem-se as empresas do segmento das trocas comerciais [ligadas diretamente ou não ao turismo, como por exemplo, hotéis, bares, restaurante, farmácias, supermercados, etc.]; dos segmentos da saúde, educação, segurança, entre outros. O organismo gestor (B) “administraria os recursos disponíveis e aportaria os elementos básicos de infraestrutura e manutenção e desenvolvimento do corpo social” (p. 56). As autoras ressaltam que essa função não é desempenhada apenas pelo segmento político, mas também pela iniciativa privada. Já o vértice do conhecimento e da cultura (C) é representado pelo “conjunto de valores, saberes e os respectivos mecanismos de transmissão, bem como o processo de produção e socialização dos conhecimentos formais e informais apropriados pelas comunidades” (p. 56).

Considerando o modelo do CCA, “o traçado dessa triangulação delimita o espaço em que o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem” (Santos et al., 2012, p. 8). Perazzolo, Ferreira, Santos, Zerger (2016) propõem uma derivação desse modelo por meio de um construto tipológico para o acolhimento “em que os eixos da sincronia e da simetria são entrecruzados, visando [...] contribuir para identificação das variantes do acolhimento e para análise da dinâmica das condições e características do fenômeno da hospitalidade” (p. 528), porém não abordados neste estudo.

Considera-se, ainda, que a Hospitalidade de uma cidade pode ser percebida, entre outros fatores, por meio da organização espacial dos elementos infraestruturais, sendo chamada assim de hospitalidade urbana. Tal organização proporciona aos cidadãos - turistas e moradores locais -, livre acesso, autonomia e segurança, facilitando sua circulação. Para Grinover (2006) a hospitalidade ou a inospitalidade de uma cidade turística pode ser analisada por meio de diversas categorias. Essas dimensões estão “intimamente relacionadas pela ‘escala’, pelas medidas geográficas e temporais, que proporcionam a compreensão da cidade, seja para o habitante, seja para quem dela se aproxime, nela se introduza e dela se aproprie” (Grinover, 2007, p. 123).

Entre as seis categorias definidas pelo autor, apesar de considerarem-se relevantes a legibilidade, a identidade e urbanidade, destacam-se como recorte nesta pesquisa a acessibilidade, a cidadania e a qualidade de vida. Esta pode ser definida como “grau de bem-estar individual e de grupo, de satisfação, determinada pelas necessidades básicas da população” (Grinover, 2013, p. 18). Nesse sentido, a boa condição das edificações, limpeza, iluminação, acessibilidade, presença de áreas verdes, e a providência de necessidades básicas podem indicar o grau de qualidade e satisfação da população. Para Grinover (2013), a cidadania é “um termo associado à vida em sociedade e está intimamente ligada ao desenvolvimento das cidades” (p. 19). Pode ser entendida pela consideração dos direitos civis, públicos, sociais e culturais. Essa relação reflete na condição de todas as pessoas poderem exercer seus direitos e deveres na sociedade de forma igualitária. “Sob o ponto de vista da diversidade, passaria a ser vista como um conjunto de práticas culturais, simbólicas e econômicas, vinculadas a uma gama de direitos e deveres (civis, políticos, sociais e culturais) [...]” (Gastal & Moesch, 2007, p. 35).

Para apresentar a definição de acessibilidade, entre diversas possibilidades, utiliza-se de Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), no seu Capítulo I, Art. 3º, Inciso 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 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 mobilidade reduzida (Brasil, 2015).

215

Segundo a Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, “o termo ‘pessoa deficiente’ refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência, congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais” (Brasil, 1975, p. 1). O Decreto nº 5.296, no capítulo II, art. 5º, inciso I define quatro categorias para enquadrar as limitações ou incapacidades para desempenho de atividades das pessoas com deficiência, que podem ser no campo visual, auditivo, físico e intelectual, ou ainda múltiplos (Brasil, 2004). Destaca-se, ainda, que a partir da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência realizada pela Organização das Nações Unidas (ONU, 2006), passou-se a ser utilizar a denominação de ‘pessoas com deficiência’.

Outro âmbito a ser considerado é o das pessoas com mobilidade reduzida, em que se inclui obesos, gestantes, lactantes, idosos, entre outros (Brasil, 2004, capítulo II, art.5º, inciso II).

Segundo a Lei nº 10.741/2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idosos, são consideradas idosas “pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos” (Brasil, 2003). Ainda se pode considerar a ressalva da Organização Mundial de Saúde de que, para países desenvolvidos, a idade cronológica considerada para classificar a população como idosa parte dos 65 anos. A consideração por essa parcela da população é uma demanda emergente, visto que “à medida que taxas de fertilidade diminuem, a proporção de pessoas com 60 anos ou mais deve duplicar entre 2007 e 2050, e seu número atual deve mais que triplicar, alcançando dois bilhões em 2050” (ONU, 2018).

Segundo Hunt (1991), as limitações que acometem idosos podem ser classificadas em três categorias: informativas, sociais ou físicas. No primeiro caso, as limitações remetem ao modo com que a informação sobre o meio é processada e, portanto, os ambientes devem ser legíveis e viabilizar uma orientação espacial satisfatória. As sociais incluem as necessidades que estão relacionadas com o controle da interação social e privacidade. Já as limitações físicas referem-se à própria saúde física, conforto e segurança dos idosos no ambiente, o que pode ser minimizado pela eliminação de barreiras e obstáculos. Dessa maneira, tem-se a consideração dessas limitações de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida para pensar a acessibilidade frente às barreiras urbano-arquitetônicas existentes no meio construído.

De acordo com o Decreto legislativo nº 186 (Brasil, 2008), deve-se “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente” (p. 3). Assim, a acessibilidade pode ser considerada para permitir a equiparação de oportunidades, devendo-se extinguir obstáculos e barreiras, garantindo o acesso seguro e autônomo. Nesse contexto, o “[re]conhecimento da pluralidade das formas humanas e da semântica que nos faz sujeitos conscientes de seu próprio corpo no espaço, são essenciais para uma mudança de olhar e de um fazer inclusivo” (Cardoso & Cuty, 2012, p. 12).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a realização desta pesquisa, fez-se inicialmente a construção de um referencial teórico acerca do Turismo, da Hospitalidade e da Acessibilidade. Soma-se a isso o desenvolvimento de um formulário virtual na plataforma Google, contendo 20 perguntas de múltipla escolha e com opções de resposta em escala linear graduada de 0 a 5. Esse questionário foi divulgado através

de e-mails e redes sociais [Facebook] a grupos heterogêneos de pessoas, às quais se estimulou a participação voluntária.

Por meio de planilhas do Excel foi possível sistematizar e analisar as respostas de cada sujeito a cada questionamento, possibilitando, aos pesquisadores, a realização de comparações, relações e depreensões a partir das respostas. Dessa maneira, tem-se uma pesquisa exploratória de caráter qualitativa, mas que se utiliza também de dados quantitativos, cujo objetivo identificar como a acessibilidade é compreendida no momento de planejamento da viagem e durante a mesma, no contexto turístico urbano. Para isso foi realizada a coleta de dados, por meio de questionário com perguntas abertas e fechadas disponibilizadas via internet (Facebook e e-mail).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

As questões iniciais do formulário foram desenvolvidas a fim de ilustrar o perfil dos respondentes a partir de seu gênero, faixa etária, nível de formação e localidade de residência. A seguir, buscou-se identificar o que essas pessoas entendem por Turismo, se praticam atividades de Turismo e se, ao viajar, escolhem locais que sejam acessíveis. Realizaram-se, ainda, perguntas diretas e indiretas voltadas ao reconhecimento pessoal enquanto pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. As respostas a esses questionamentos podem indicar condições de deficiência ou de redução de mobilidade, mesmo que não reconhecidas pelo respondente.

Durante o período de aplicação do questionário, entre 10 e 21 de fevereiro de 2018, foram obtidas 266 respostas. Destas, 32,7% referem-se a homens e 67,3% a mulheres, representando uma predominância de respondentes do sexo feminino. A faixa etária predominante é de 25 a 34 anos (36,5%), seguida pelas pessoas com idade entre 45 a 60 anos (24,4%), e de 35 a 44 anos (24,1%). Apenas 3,8% dos pesquisados são considerados idosos, ou seja, possuem mais de 60 anos, e 1,1% são menores de 18 anos.

O nível de instrução dos questionados, em sua maioria, corresponde ao ensino superior incompleto (42,1%), o que pode representar a formação em andamento, sendo que 8 pessoas declararam possuir pós-graduação. As pessoas com ensino superior completo representam 40,2%, ensino médio 12,8% e 1,9% tem apenas ensino fundamental. Com relação à residência, apresentam-se respondentes de todas as regiões do país (Fig.2). Obteve-se, ainda, respostas de

2 pessoas que residem no exterior. Pode-se relacionar a predominância da região Sul (83,5%) à procedência e aos vínculos dos autores, que residem no estado do Rio Grande do Sul.

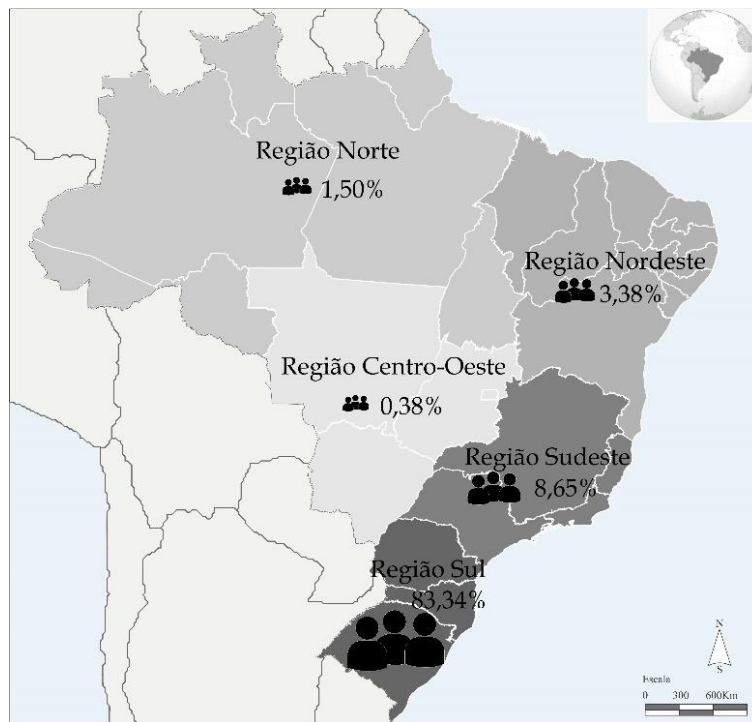


Figura 2 – Perfil dos respondentes: mapa de residência
Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

A primeira pergunta questionou qual o entendimento dos respondentes sobre o que era turismo. As respostas foram agrupadas em categorias [elaboradas pelos autores]. Algumas explicações, considerando seu grau de complexidade, foram agrupadas em mais de uma categoria e, portanto, o número de respostas excede ao total de 266. A Tabela 1 apresenta a síntese desse entendimento:

Tabela 1 – Categorias de respostas para “O que você entende por Turismo”

CATEGORIAS	RESPOSTAS	%
Conhecer novos lugares, culturas e pessoas	44	15,44
Viajar, deslocar-se, movimento/mobilidade	34	11,93
Visitação de lugares e passeios	14	4,91
Momentos de prazer, entretenimento, diversão, lazer	10	3,51
Fenômeno socioeconômico	7	2,46
Atividades realizadas pelo indivíduo, fora de seu ambiente natural, por mais de 24h	5	1,75
Outras opções	5	1,75
Não souberam opinar	166	58,25

Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

Percebe-se que o entendimento dos respondentes [leigos ou estudiosos da área], pode ser relacionado principalmente às categorias que se referem a conhecer novos lugares, culturas e pessoas, e ao ato de viajar, deslocar-se, em uma relação com mobilidade. Essas atividades podem ser atreladas à qualidade de vida, uma vez que essa representa o grau de bem-estar individual e coletivo (Grinover, 2013). Contudo, a maioria (58,25%) optou por não opinar. Destaca-se, ainda, que algumas respostas não puderam ser sintetizadas em categorias comuns e foram alocadas em ‘outras opções’.

A partir do questionamento do que o respondente entende por turismo, fez-se a seguinte pergunta: “Você pratica atividades de Turismo?”. A esta, 88,7% indicou que sim. A fim de responder ao objetivo proposto, questionou-se, ainda, se cada participante, ao viajar, costuma escolher locais que são acessíveis. A maioria, 41,7%, respondeu que considera “às vezes” a acessibilidade como critério para a escolha do destino turístico a ser visitado; 38,7% respondeu que “sempre” e 18,8% salientam que nunca escolhem locais que são acessíveis no momento da viagem. Dos 103 questionados que disseram que sempre escolhem locais acessíveis quando viajam, apenas seis pessoas responderam possuir algum tipo de deficiência. Pode-se depreender dessas respostas que apesar da maior parte dos respondentes não se considerar com deficiência, ao viajar, procura por lugares com acessibilidade. Infere-se que esse critério pode estar relacionado à percepção do respondente em relação à sua condição ou não de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida ou com o fato de se enquadrar ou não nos critérios para ser uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

A partir das definições de normas e legislações vigentes no Brasil, ressalta-se que 3,8% [10 pessoas] dos pesquisados são considerados idosos, ou seja, possuem mais de 60 anos; e 1,5% afirmou estar grávida ou ser lactante [4 mulheres]; perfis de pessoas que podem ser consideradas com mobilidade reduzida, permanente ou temporariamente. Porém, chama a atenção que apenas 3 dos 10 idosos responderam se considerar uma pessoa com mobilidade reduzida; e que nenhuma das grávidas ou lactantes indicou essa condição. Além disso, ao questionar se o respondente se considera uma pessoa com deficiência, apenas 8 pessoas, ou seja, 3% dos respondentes disseram que sim. Dessas, 3 pessoas [1,1%] afirmaram utilizar algum aparato de auxílio para locomoção [como muletas, andadores, bengalas, etc.], o que indica limitações ou incapacidades de caráter físico.

Ainda referente à escolha de locais acessíveis no momento da viagem, destaca-se as respostas ‘descritivas’ dadas a essa questão. Chama a atenção que algumas pessoas justificaram não procurar destinos turísticos acessíveis no momento de viajar, considerando o motivo de sua viagem. Nesse sentido, destaca-se a seguinte afirmação: *“geralmente viajo a trabalho ou eventos relacionados”*. Pode-se inferir que os destinos para os quais esse turista viaja são escolhidos pela empresa na qual trabalha. Nessa resposta não fica claro se a empresa pela qual viaja tem a preocupação com as questões de acessibilidade.

Em outra resposta tem-se a afirmação: *“não procuro por acessibilidade, procuro por exotividade”*, em que a ideia de que o motivo da viagem interfere na escolha por locais acessíveis também está presente, como se, de alguma forma, a acessibilidade fosse exclusividade de alguns segmentos turísticos e de outros não. Entretanto, salienta-se que independente do motivo pelo qual o turista viaja, a acessibilidade deve ser contemplada pelo destino turístico, assim como, durante todo o seu trajeto. Assim, nesses dois casos, a justificativa de não procurar um destino acessível no momento da viagem está centrada no motivo da viagem e não na condição física do próprio respondente.

Há também quem justifica não procurar por locais acessíveis durante a viagem por considerar o meio ambiente da destinação. Ou seja, na seguinte fala: *“não é que eu nunca escolho. Muitas vezes eu frequento locais no meio ambiente que são de difícil acesso”*, o respondente pode ter atrelado ‘meio ambiente’ apenas ao espaço natural e esse espaço à falta de acessibilidade. É possível inferir que a acessibilidade, para esse respondente, seja um aspecto atrelado aos espaços urbanos apenas. Entretanto, ressalta-se que a Norma 9050 (ABNT, 2015) e o Estatuto

da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015) não restringem a acessibilidade aos espaços urbanos. Pelo contrário, em 2015 ambos incluem as zonas rurais na definição de acessibilidade, até então não mencionados na Lei nº 5.296 de 2004 (Brasil, 2004) e na versão de 2004 da mesma Norma (ABNT, 2004). Nesse caso, o organismo gestor [um dos vértices do corpo coletivo acolhedor] fez a sua parte ao propor leis e normas que priorizem o planejamento de espaços [públicos e privados, urbanos e rurais] acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência. Apesar dessa abrangência das diretrizes legais e técnicas, é necessário um processo de conscientização por parte dos planejadores e gestores turísticos de atrativos localizados em áreas rurais [que compõem o vértice do conjunto de serviços do corpo coletivo acolhedor]. Isso porque no caso dos produtos de turismo de aventura, ecoturismo, entre outros segmentos que ocorrem em áreas de natureza, também deve-se considerar um perfil heterogêneo de visitantes e usuários, que desejem realizar esse tipo de turismo e de experiência fora de seu cotidiano. Pode haver, na visão do turista que responde que não procura locais acessíveis no momento de viajar, pois “*não tenho necessidades especiais*”, o entendimento que a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida possui necessidades especiais. Entretanto, problematiza-se que as necessidades desses sujeitos, enquanto turistas, não são especiais, mas sim específicas, uma vez que demandam de adaptações para cada situação vivenciada. Dizer que as necessidades dessas pessoas são especiais pode sinalizar uma visão reducionista e romantizada, baseada no senso comum.

221

Um dos respondentes, ao ser questionado se escolhe locais acessíveis ao viajar, respondeu que “*depende com quem vou viajar, o motivo da viagem, etc.*”, há também aquele que diz: “*não procuro saber se é acessível, porém quando chego nos locais fico procurando se é ou não acessível*”. Nesses dois casos, há indícios que sinalizam que esses sujeitos, ao viajar, poderão acolher as demandas específicas de outras pessoas. Ao se considerar tal aspecto, pode-se dizer que há uma disposição/desejo em se colocar no lugar do outro, no caso desta pesquisa, seriam pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência.

Em resposta ao questionamento sobre a reserva de vagas de estacionamento próximas aos acessos de circulação de pedestres para veículos que transportem pessoa com deficiência ou com comprometimento de mobilidade, 98,9% dos respondentes considera importante essa providência. Destaca-se que essa reserva é determinada na Lei 13.146/2015, que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015). Seu uso é permitido mediante a emissão de

credencial de beneficiário, confeccionada por órgãos de trânsito, a qual deve ser exibida no veículo em local de ampla visibilidade. A reserva deve equivaler a 2% do total de vagas do estacionamento, sendo no mínimo uma, e estar sinalizada com as especificações de desenho e traçado de especificada na NBR 9050 (ABNT, 2015). Contudo, apenas 12,4% das pessoas tem conhecimento de que, para ter direito ao uso desse tipo de vaga, é exigida a credencial de beneficiário.

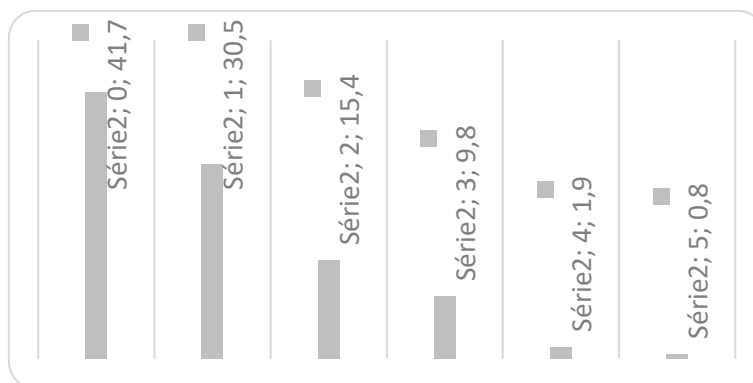
Essa situação é refletida nas perguntas seguintes, cujos enunciados estavam voltados à posse da credencial de beneficiário e do motivo de utilização da vaga. As respostas a esses questionamentos ilustram que aproximadamente 5% não tinha conhecimento dessa exigência, 1,1% não a tinha no momento do uso, 5,3% possuía e 88,7% não utilizou indevidamente vagas reservadas. Com relação ao motivo de utilização, a maioria havia indicado não ter utilizado. Porém, foram identificadas respostas relacionadas às seguintes opções: “era a vaga mais próxima da entrada” – 1,1%; “utilizei por pouco tempo” – 1,9%; “não havia outras vagas disponíveis” – 0,8%; “estava mal sinalizada” – 0,4%. Por outro lado, 3% indicaram estar levando pessoa com credencial e 1,5% declarou ter direito ao uso da vaga, por sua situação como pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Prosseguindo na análise das respostas, salienta-se que, ao serem questionados: “Você considera importante a acessibilidade em espaços públicos?”, 98,1% afirmam que sim. À pergunta seguinte: “você considera que a acessibilidade é uma forma de acolhimento?”, 92,5% avalia que sim, entretanto 4,1% afirma que “talvez”, e 1,5% aponta que não. Dessa maneira, identifica-se que a maioria das pessoas julga importante que exista acessibilidade em espaços públicos e que essa pode ser considerada uma forma de acolhimento, indo ao encontro do pressuposto da acessibilidade como uma forma de Hospitalidade (Grinover, 2006). Porém algumas respostas merecem destaque. Há aqueles que afirmam que a acessibilidade é um direito e, portanto, pode ser relacionada à cidadania, conforme Grinover (2013), concebendo-a como um dever do estado, e não como uma forma de acolhimento: “*considero um direito do cidadão e um dever do estado*”; “*considero que é o mínimo de respeito para quem possui alguma deficiência física ou dificuldade para locomoção*”; “*considero que acessibilidade é uma forma de inclusão*”; “*é um direito de ir e vir com liberdade*”. Nesses casos, parece que a “obrigação” isenta as adaptações acessíveis de serem uma forma de acolher.

Entre essas pessoas que consideram a acessibilidade como obrigação do estado e, portanto, não como uma forma de acolhimento, nenhuma respondeu ser uma pessoa com deficiência. Todas as que identificaram possuir algum tipo de deficiência, oito pessoas, entendem a acessibilidade como uma forma de acolhimento e, em suma, não como uma obrigação do estado. Entretanto, em relação aos pressupostos teóricos do Corpo Coletivo Acolhedor [CCA] o acolhimento se dá por meio de seus três vértices [serviços; organismo gestor; conhecimento/cultura], ou seja, parte do processo de acolher passa pelas questões legais advindas do organismo gestor. Sendo assim, a obrigação legal do estado de fornecer meios que estejam de acordo com o acesso seguro e autônomo; princípios da acessibilidade, no espaço urbano, de acordo com o modelo do CCA, podem ser uma das formas de manifestar o acolhimento coletivo.

Questionou-se, ainda, o conhecimento em Língua Brasileira de Sinais, que é entendida como “a forma de comunicação e expressão, [...] de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil” (Brasil, 2002, art. 1º). Com relação a isso, numa escala de 0 a 5, sendo 0 para nenhum conhecimento e 5 para domínio da língua (Fig. 3), percebe-se que 41,7% das pessoas declararam não possuir nenhum conhecimento em Libras, e uma parcela de 45,9% indicou um nível intermediário de conhecimento, até o grau 2. Apenas 5 pessoas (0,8%), dentre o total de 266 respondentes, apontaram ter domínio de Libras, indicando o grau 5.

Gráfico 1 - Conhecimento em Libras, na escala de 0 a 5

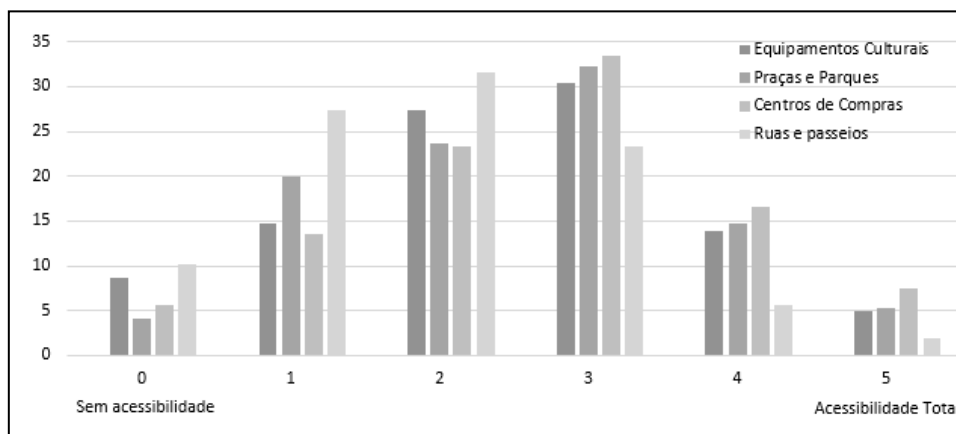


Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

No último bloco de perguntas, buscou-se identificar a percepção do usuário do espaço urbano quanto às condições atuais de acessibilidade em diferentes cenários [Fig.4]. Para tanto, seguiu-

se o modelo de resposta de graduação de 0 a 5, sendo 0 para “sem acessibilidade” e 5 para “Acessibilidade Total”, e fez-se quatro questionamentos.

Gráfico 2 - Condições de Acessibilidade em contextos diversos, na escala de 0 a 5



Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Os dados (Fig. 4) refletem sobre a consideração de equipamentos culturais; de praças e parques; de centro de compras e de ruas e passeios. Percebe-se que a maioria das pessoas considera intermediárias as condições de acessibilidade, sendo as ruas e passeios com pior avaliação [10,2% no grau 0]; e os centros de compras considerados por um maior número de pessoas como totalmente acessível [7,5% no grau 5]. Essas avaliações vão contra às demandas de qualidade de vida, que implicam na satisfação da população no suprimento de necessidades básicas, como é considerada a acessibilidade.

Por fim, na última pergunta, ao questionar-se quanto à percepção das pessoas em relação às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, seguiu-se a forma de resposta em graduação de 0 a 5. Identifica-se que apenas 2,3% optou pelo nível 5, e 10,2% pelo nível 4, ou seja, 33 pessoas acreditam que haja uma boa interação para com esse grupo de pessoas. Contudo, 32% avalia negativamente essas relações [10,9% grau 0 e 21,1% grau 1], e 55,6% como intermediário. Essas repostas refletem que, apesar do aumento no número de leis, normas e estratégias de inclusão social nos últimos anos, o reconhecimento do outro, nesse caso, a pessoa com deficiência, ainda podem ser consideradas segregadoras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da premissa de um perfil de respondentes heterogêneos, destaca-se que o vínculo social dos autores esteve, grande parte refletido, em que se apresenta a predominância de pessoas da região Sul do país, na faixa etária de 25 a 34 anos, e em nível superior de formação. Ao mesmo tempo, exibe-se uma minoria de pessoas que se consideram com deficiência ou com mobilidade reduzida, mesmo em respondentes com mais de 60 anos, grávidas ou lactantes, os quais se enquadrariam no quadro geral de pessoas com mobilidade reduzida, de acordo com as leis brasileiras. Entretanto, ao buscar a percepção do usuário do espaço urbano, não se direcionou, especificamente, esta pesquisa a esse grupo de pessoas. Percebe-se que o turismo é entendido por boa parte dos questionados como conhecer lugares, culturas e pessoas novos, e o ato de viajar, de deslocar-se, em uma relação com mobilidade. Entretanto, nem todos indicaram praticar esse tipo de atividade. Além disso, das pessoas que afirmaram realizar práticas turísticas, a maioria indicou que costuma escolher locais que sejam acessíveis quando viaja.

Retomando aqui o objetivo geral desta pesquisa, ou seja, identificar como a acessibilidade é compreendida e considerada no momento de planejamento da viagem e durante a mesma, no contexto turístico urbano e, ainda nessa direção, correlacionar a acessibilidade como uma forma de acolhimento e Hospitalidade em destinos turísticos, as reflexões apontam, ainda, que a acessibilidade é considerada uma forma de acolhimento, aspecto estimado para espaços públicos e que pode ser relacionada à qualidade de vida e à cidadania. Todavia, como relação a equipamentos culturais, praças e parques, centros de compras, ruas e passeios a acessibilidade foi mal avaliada pelos respondentes.

A ênfase deste estudo está associada ao entendimento da Hospitalidade como acolhimento, que passa pela triangulação entre o organismo gestor, os serviços e a cultura/conhecimento, conforme Santos et al. (2014). Para a maioria das pessoas que responderam ao questionário, a acessibilidade pode relacionada ao acolhimento. Porém algumas pessoas a consideram como obrigação do estado e, portanto, não como uma forma de acolhimento. Destaca-se que, dentre essas, nenhuma se indicou como pessoa com deficiência.

Verifica-se, ainda, que, para maioria dos respondentes, é relevante a reserva de vagas de estacionamento próximas aos acessos de circulação de pedestres para veículos que transportem pessoa com deficiência com comprometimento de mobilidade. Contudo, por vezes seu uso ocorre de forma indevida por falta de conscientização ou de conhecimento. Ademais, poucos

reconheceram ter domínio da Língua Brasileira de Sinais, e a maioria avalia negativamente as atitudes em relação às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Espera-se, a partir deste estudo, contribuir com planos e políticas urbanas e de turismo que visem a acessibilidade como qualidade de vida e do espaço turístico, como forma de acolhimento/hospitalidade e de cidadania. Para tanto, pode-se direcioná-lo futuramente a outros grupos de respondentes, ampliando e aprofundando as análises. Ressalta-se, ainda, a importância da sensibilização acerca da inclusão social de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, essencial para a mudança de olhar, para a equiparação de oportunidades e um fazer inclusivo.

REFERÊNCIAS

- Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (2004). *Norma Brasileira - NBR 9050*. Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (2015). *Norma Brasileira NBR 9050*. Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
- Brasil (2002). *Lei nº 10.436*, de 24 de abril de 2002. [Link](#)
- Brasil (2003). *Lei nº 10.741*, de 1º de outubro de 2003. [Link](#)
- Brasil (2004). *Decreto nº 5.296*, de 2 de dezembro de 2004. [Link](#)
- Brasil (2008). *Decreto Legislativo nº 186*, de 9 de julho de 2008. [Link](#)
- Brasil (2015). *Lei 13.146*, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). [Link](#)
- Brasil (1975). *Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes*. Brasília: Ministério da Educação. [Link](#)
- Cardoso, E. & Cuty, J. (Org.). (2012). *Acessibilidade em ambientes culturais*. Porto Alegre: Marca Visual.
- Gastal, S. & Moesch, M. M. (2007). **Turismo, políticas públicas e cidadania**. São Paulo: Aleph.
- Gastal, S. (2005). *Turismo, imagens e imaginários*. São Paulo: Aleph.
- Grinover, L. (2006). A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. *Hospitalidade*, 3(2), 29-50. [Link](#)
- Grinover, L. (2007). *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Aleph.

Tronca, B.; Franzen, L.I. & Cesar, P. de A. B. (2020). Turismo, hospitalidade e acessibilidade: a perspectiva do usuário do espaço urbano. *Rosa do Ventos – Turismo e Hospitalidade*, 12(1), 210-227, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i1p210>

- Grinover, L. (2013). Hospitalidade, qualidade de vida, cidadania, urbanidade: novas e velhas categorias para a compreensão da hospitalidade urbana. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 3(1), 16-24. [Link](#)
- Hunt, M. E. (1991). The design of supportive environments for older people. In: *Congregate housing for the elderly*. Haworth Press.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. (2011). *Características Gerais da População: Censo Demográfico 2010*. Rio de Janeiro. [Link](#)
- Organização das Nações Unidas - ONU. (2014). *Nações Unidas no Brasil*. Rio de Janeiro. [Link](#)
- Organização das Nações Unidas – ONU. (2018). *A ONU e as pessoas idosas*. [Link](#)
- Perazzolo, O. A., Ferreira, L. T., Santos, M. M. C. dos & Zerger, E. (2016). Relações de hospitalidade no entrecruzamento das dimensões “sincronia” e “simetria” no contexto do turismo. *Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 8(4), 538-554. [Link](#)
- Perazzolo, O. A., Santos, M. M. C. dos & Pereira, S. (2013). Dimensión relacional de la acogida. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22(1), 138-153. [Link](#)
- Santos, M. M. C. & Perazzolo, O. A. (2012). Hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 6(1), 3-15. [Link](#)
- Santos, M. M. C.; Perazzolo, O. A. & Pereira, S. (2014). A hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. In: M. M. C. dos Santos & I. Baptista. *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade* (pp. 49-63). Caxias do Sul, RS: EducS.
- Urry, J. (2001). *O olhar do turista*. São Paulo: Studio Nobel/Sesc.