



**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE – MESTRADO E
DOUTORADO**

LETÍCIA INDART FRANZEN

**A DIMENSÃO ATITUDINAL DA ACESSIBILIDADE E DA HOSPITALIDADE A PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA E COM MOBILIDADE REDUZIDA SOB A PERSPECTIVA DE UM CORPO COLETIVO
ACOLHEDOR: O DESTINO TURÍSTICO *BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SANTA CATARINA/BRASIL***

Caxias do Sul

2023

LETÍCIA INDART FRANZEN

A DIMENSÃO ATITUDINAL DA ACESSIBILIDADE E DA HOSPITALIDADE A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E COM MOBILIDADE REDUZIDA SOB A PERSPECTIVA DE UM CORPO COLETIVO ACOLHEDOR: O DESTINO TURÍSTICO *BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SANTA CATARINA/BRASIL*

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutora em Turismo e Hospitalidade.

Linha de pesquisa: Turismo, Hospitalidade, Cultura e Educação.

Professora Orientadora: Prof.^a Dr.^a Dra. Marcia Maria Cappellano dos Santos (2017-2022) e Prof.^a Dr.^a Luciane Todeschini Ferreira (2023).

Coorientadora: Prof.^a Dr.^a Jacqueline Maria Corá

Caxias do Sul

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

F848d Franzen, Leticia Indart

A dimensão atitudinal da acessibilidade e da hospitalidade a pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida sob a perspectiva de um corpo coletivo acolhedor [recurso eletrônico] : o destino turístico Balneário Camboriú/Santa Catarina/Brasil / Leticia Indart Franzen. – 2023.

Dados eletrônicos.

Tese (Doutorado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, 2023.

Orientação: Luciane Todeschini Ferreira.

Coorientação: Jacqueline Maria Corá.

Modo de acesso: World Wide Web

Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>

1. Turismo - Camboriú (SC). 2. Pessoas com deficiência - Orientação e mobilidade. 3. Hospitalidade - Camboriú (SC). I. Ferreira, Luciane Todeschini, orient. II. Corá, Jacqueline Maria, coorient. III. Título.

CDU 2. ed.: 338.48-2-056.26(816.4)

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)
Márcia Servi Gonçalves - CRB 10/1500

LETÍCIA INDART FRANZEN

A DIMENSÃO ATITUDINAL DA ACESSIBILIDADE E DA HOSPITALIDADE A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E COM MOBILIDADE REDUZIDA SOB A PERSPECTIVA DE UM CORPO COLETIVO ACOLHEDOR: O DESTINO TURÍSTICO *BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SANTA CATARINA/BRASIL*

Tese de Doutorado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Doutorado, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Doutora em Turismo e Hospitalidade.

Aprovado em: 14 de dezembro de 2023.

Banca Examinadora:

Profa. Dr.^a Luciane Todeschini Ferreira (Orientadora)
Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dr.^a Jacqueline Maria Corá (Coorientadora)
Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dr.^a Maria Luiza Cardinale Baptista
Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dr.^a Cláudia Alquati Bisol
Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dr.^a Ana Paula Garcia Spolon
Universidade Federal Fluminense

Profa. Dr.^a Donária Coelho Duarte
Universidade de Brasília

Dedico esta tese a meu filho, Miguel, que carrego em meu ventre. Sempre foi e sempre será por você.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, Cristina e Maurício, aos meus irmãos, Catiana e Luzardo, meu cunhado Adrian e minha cunhada Angélica, pelo apoio nos momentos difíceis, pela parceria nos momentos alegres, por acreditarem em mim, mesmo quando eu já não acreditava mais. Aila, minha sobrinha, você chegou e trouxe mais amor para nossas vidas! Caio, Helena e Heloísa, meus sobrinhos, vocês foram o meu frescor em momentos difíceis e desafiadores! Obrigada!

Agradeço o apoio e a dedicação do meu marido, Rodrigo. Iniciei esta tese antes de você chegar à minha vida, mas escolhi você para dividir o final desta jornada. OBRIGADA!

Agradeço aos amigos que fiz no PPGTURH, Mateus Tadioto, Maicon Moreira, Samara Camilotto, Marcela Marinho, Juliana Jasper, José Almeida, Bruna Tronca, Duda Rocha, Renato Lima. Vocês foram fundamentais nessa trajetória!

Agradeço aos meus amigos Jaciel Kunz, Angela Teberga, Priscila Gayer, Juliana Lima, Paula Holz, Trícia Amaral, Bibiana Schiavini, Charlene Del Puerto. Eu tenho os melhores amigos!

Agradeço à Regina Azevedo Mantesso, mais do que secretária do PPGTURH, a alma hospitaleira e acolhedora desse Programa.

Agradeço aos professores do PPGTURH, Silvio Vianna (*in memoriam*), Malu Cardinale, Susana Gastal, pelo acolhimento e hospitalidade, manifestados dentro e fora de sala de aula. Agradeço à professora Jacqueline Corá por ter aceitado coorientar esta pesquisa. Agradeço à professora Luciane Todeschini Ferreira que, gentilmente aceitou continuar a orientação iniciada pela professora Marcia, e à professora Olga Perazzolo que, através das reuniões do grupo de pesquisa, foi a luz teórica desta pesquisa. Sem vocês, ela não existiria.

Agradeço, especialmente, à professora Marcia Maria Cappellano dos Santos, minha orientadora. Faltam-me palavras para expressar meu sentimento de gratidão. Foram momentos muito desafiadores ao longo desses anos, mas apoio, suporte e dedicação, de sua parte, nunca me faltaram. A senhora acreditou em mim, mesmo quando eu não acreditava mais. Obrigada!

Agradeço à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo apoio financeiro concedido através de bolsa.

RESUMO

A presente pesquisa propõe-se como objetivo geral identificar e analisar configurações que assume a dimensão atitudinal da acessibilidade a Pessoas com Deficiência (PCDs) e a Pessoas com Mobilidade Reduzida (PMRs) na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, sob a perspectiva de um Corpo Coletivo Acolhedor (CCA). Este trabalho discute o conceito de acessibilidade a partir de relações de hospitalidade/acolhimento, conforme as concebem Perazzolo, Santos e Pereira (2013), e de seus aspectos atitudinais. Metodologicamente, a pesquisa, de natureza qualitativa, com abordagem hermenêutica, desenvolveu-se a partir de duas perspectivas: inicialmente, documental, com análise das leis e normas que se referem à acessibilidade e na etapa “escuta e significação” deu-se voz, por meio de entrevista semiestruturadas, a 19 sujeitos afetos às três dimensões do CCA (“Organismo Gestor”, “Serviços” e “Cultura”) e a turistas. Para a organização e análise dos dados, foram utilizadas técnicas da análise de conteúdo, conforme Bardin (2000) e análise enunciativa, de acordo com Bakhtin (1997). A partir dos traçados discursivos, identificaram-se 3 categorias de análise (Acessibilidade, Hospitalidade, Experiências vividas ou constatadas) que, explicitamente, manifestam seu desconforto com as questões de acessibilidade às PCDs e PMRs. Como considerações, as falas dos sujeitos entrevistados marcam um espaço ainda tensionado na triangulação dos vértices “Organismo Gestor”, “Serviços” e “Cultura”. Identificou-se um jogo de “empurra-empurra”: o Corpo reconhece suas falhas e seus gargalos, mas nenhum dos vértices chama, para si, a responsabilidade de pensar e agir a respeito dos direitos das PCDs e PMRs. Este percurso reflexivo possibilita concluir que, numa visão panorâmica, o ponto principal para o qual convergem os textos analisados (leis e normas) recai sobre elementos tangíveis da acessibilidade, de sorte que elementos intangíveis, ainda que associados à qualidade de vida e à cidadania dessas pessoas, não se instituem como elementos centrais das definições e caracterizações, o que é agravado pelas defasagens temporais, ou mesmo incongruências conceituais identificadas.

Palavras-chave: Turismo; Acessibilidade; Hospitalidade/Corpo Coletivo Acolhedor (CCA); Pessoa com Deficiência (PCD) e com Mobilidade Reduzida (PMR); Balneário Camboriú/SC (Brasil).

ABSTRACT

The present research proposes as a general objective to identify and analyze configurations that assume the attitudinal dimension of accessibility for People with Disabilities (PWDs) and People with Reduced Mobility (PRMs) on the edge of Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, under the perspective of a Corpo Coletivo Acolhedor (CCA). This work discusses the concept of accessibility based on hospitality/welcome relationships, as conceived by Perazzolo, Santos and Pereira (2013), and their attitudinal aspects. Methodologically, the qualitative research, with a hermeneutic approach, was developed from two perspectives: initially, documentary, with analysis of the laws and norms that refer to accessibility and in the “listening and meaning” stage, voice was given, through semi-structured interviews, with 19 subjects involved in the three dimensions of the CCA (“Managing Organization”, “Services” and “Culture”) and tourists. To organize and analyze the data, content analysis techniques were used, according to Bardin (2000) and enunciative analysis, according to Bakhtin (1997). From the discursive outlines, 3 categories of analysis were identified (Accessibility, Hospitality, Experiences lived or observed) that explicitly express their discomfort with issues of accessibility to PWDs and PRMs. As considerations, the speeches of the interviewed subjects mark a space that is still tense in the triangulation of the vertices “Managing Organization”, “Services” and “Culture”. A “push and shove” game was identified: the Corps recognizes its flaws and bottlenecks, but none of the vertices takes on the responsibility of thinking and acting regarding the rights of PWDs and PMRs. This reflective path makes it possible to conclude that, in a panoramic view, the main point to which the analyzed texts (laws and norms) converge falls on tangible elements of accessibility, so that intangible elements, even if associated with the quality of life and citizenship of these people, are not established as central elements of definitions and characterizations, which is aggravated by temporal lags, or even identified conceptual inconsistencies.

Keywords: Tourism; Accessibility; Hospitality/CorpoColetivoAcolhedor (CCA); Person with Disabilities and Reduced Mobility; BalneárioCamboriú/SC (Brazil).

LISTAS DE FIGURAS

Figura 1 – Representação gráfica do Corpo Coletivo Acolhedor (CCA)	104
Figura 2 – Esquema figurativo da lógica hermenêutica	110

LISTAS DE TABELAS

Tabela 1 – Quantidade de trabalhos (dissertações e teses) identificados e selecionados por ano.....	52
Tabela 2 – Quantidade de artigos encontrados e selecionados por periódico	55
Tabela 3 – Quantidade de artigos identificados e selecionados por ano de publicação	56

LISTAS DE QUADROS

Quadro 1 – Cronologia dos marcos legais e normativos brasileiros atinentes à acessibilidade.....	33
Quadro 2 – Definição de acessibilidade nos textos legais de 2004 e 2015 e nas edições da NBR 9050, de 2004 e 2015/2020	36
Quadro 3 – Definição de Desenho Universal (DU) nos textos legais de 2004 e 2015 e nas edições da NBR 9050, de 2004 e 2015/2020	39
Quadro 4 – Definições de barreira nos textos legais de 2004 e 2015 e nas edições da NBR 9050, de 2004 e 2015/2020	42
Quadro 5 – Cronologia dos marcos legais municipais de Balneário Camboriú/SC atinentes à acessibilidade	44
Quadro 6 – Quantidade de teses e dissertações identificadas e selecionadas em cada Programa de Pós-Graduação.....	49
Quadro 7 – Programas brasileiros de Pós-Graduação na área de Turismo e seus respectivos periódicos científicos.....	54
Quadro 8 – Campos de pesquisa e autores em cujo artigo transita o tema “acessibilidade”	58
Quadro 9 – Binômios construídos por adjetivações ao termo “acessibilidade”	63
Quadro 10 – Acepções de verbetes nos dicionários de língua portuguesa	65
Quadro 11 – Dimensões da acessibilidade criadas por Sasaki (2010)	67
Quadro 12 – Principais pontos que devem ser acessibilizados na visão de Sasaki (2010)	68
Quadro 13 – Acessibilidade tangível e intagível para Grinover (2006; 2007; 2017).....	69
Quadro 14 – Tipos de acessibilidade de acordo com Grinover (2021)	70
Quadro 15 – Definição de deficiência e pessoa com deficiência contrapostas as leis e normas de 2004 e 2015/2020.....	75
Quadro 16 – Contraposição da definição de pessoa com mobilidade reduzida (PMR) entre as normas e leis de 2004 e 2015/2020.....	78
Quadro 17 – Subcategoriasreferentes às dimensões “simetria” e “sincronia” e respectivas definições .	86
Quadro 18 – Conceituação das categorias “legibilidade” e “identidade” da hospitalidade urbana	97
Quadro 19 – Perfil dos entrevistados	119
Quadro 20 – Subcategorias da categoria “Acessibilidade”	121
Quadro 21 – Fragmentos discursivos dos entrevistados sobre os serviços e as infraestruturas ofertadas para turistas e para moradores	127

Quadro 22 – Fragmentos discursivos sobre as terminologias utilizadas pelos respondentes para referir-se à PCD	131
Quadro 23 – Terminologias utilizadas pelos sujeitos pesquisados para referir-se à pessoa com deficiência (PCD) ou com mobilidade reduzida (PMR).....	132
Quadro 24 – Fragmentos discursivos dos entrevistados sobre infantilização e invisibilidade da pessoa com deficiência	134
Quadro 25 – Fragmentos discursivos que apostam para uma não-relação.....	138

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AAPD	Associação Amor pra Down
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AFADEFI	Associação de Apoio às Famílias de Deficientes Físicos
AHP	AnalyticHierarchyProcess
AMFRI	Associação dos Municípios da Região da Foz do Rio Itajaí
APAE	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais
ANPTUR	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
BC	Balneário Camboriú
CCA	Corpo Coletivo Acolhedor
Copant	Comissão Panamericana de Normas Técnicas
DU	Desenho Universal
DTI	Destino Turístico Inteligente
Fecomércio SC	Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina
FURG	Universidade Federal do Rio Grande
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISO	International Organization for Standardization
LBI	Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência
MH	Meio de Hospedagem
MMD	Modelo Médico da Deficiência
MSD	Modelo Social da Deficiência
MTur	Ministério do Turismo
NBR	Norma Brasileira
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
PCD	Pessoa com Deficiência
PELA	Parque Estadual Lago Azul
PIB	Produto Interno Bruto
PIT	Postos de Informações Turísticas
PMR	Pessoa com Mobilidade Reduzida
PPGTH	Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hotelaria

PPGTURH	Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade
SEGITTUR	Sociedad Estatal para la Gestión de laInnovación y lasTecnologías Turísticas
SPI	Secretaria da Pessoa Idosa
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TEA	Transtorno do Espectro Autista
UAM	Universidade Anhembi Morumbi
UCS	Universidade de Caxias do Sul
UECE	Universidade Estadual do Ceará
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFN	Universidade Franciscana
UFPB	Universidade Federal de Pernambuco
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UH	Unidade Habitacional
UNB	Universidade de Brasília
UNIVALI	Universidade do Vale do Itajaí
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

QUEM É A PESQUISADORA?	16
1. ROTEIRIZANDO A CONSTRUÇÃO DA QUESTÃO DE PESQUISA E DOS OBJETIVOS	19
1.1 ACESSIBILIDADE: DO TERMO DICIONARIZADO A MEANDROS CONCEITUAIS.....	20
1.2. PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA: O OUTRO DA ACESSIBILIDADE	23
1.2.1 Pessoa com deficiência (PCD)	24
1.2.2 Pessoa com mobilidade reduzida (PMR)	25
1.3 CONTEXTUALIZANDO A PESQUISA EM BALNEÁRIO CAMBORIÚ, SANTA CATARINA,BRASIL	26
1.4 DO TÍTULO À QUESTÃO DE PESQUISA E AOS OBJETIVOS.....	28
2. ACESSIBILIDADE SOB A ÓTICA LEGAL, NORMATIVA E ACADÊMICA	32
2.1 ACESSIBILIDADE SOB A ÓTICA DA LEGISLAÇÃO MUNICIPAL DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SC.....	44
2.2 ACESSIBILIDADE SOB A ÓTICA ACADÊMICA NACIONAL	48
2.3 ACESSIBILIDADE SOB A ÓTICA DE AUTORES CONCEITUADOS NACIONALMENTE	67
2.4 PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO CIENTÍFICO SOBRE ACESSIBILIDADE EM PESQUISAS INTERNACIONAIS NA ÁREA DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE	71
3. DENOMINAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PCD) E DE PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA (PMR) SOB A ÓTICA LEGAL, NORMATIVA E ACADÊMICA	74
4. HOSPITALIDADE/ACOLHIMENTO NA RELAÇÃO EU-OUTRO	84
5. A DIMENSÃO COLETIVA DA HOSPITALIDADE	96
6. CAMINHOS METODOLÓGICOS	107
7. ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	113
7.1 CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO PARTICIPANTE DA PESQUISA.....	113
7.1.1 Instituições pesquisadas	114
7.1.1.1 Convention &Visitors Bureau de Balneário Camboriú.....	114
7.1.1.2 Associação de Apoio às Famílias de Deficientes Físicos (AFADEFI)	114

7.1.1.3 Associação Amor pra Down (AAPD)	115
7.1.1.4 Secretaria da Pessoa Idosa (SPI)	115
7.1.1.5 Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico.....	116
7.1.1.6 Secretaria de Obras	116
7.2 COLETANDO OS DADOS	116
7.3 ORGANIZAÇÃO DOS DADOS	118
7.4 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS E SÍNTESE INTERPRETATIVA	119
7.4.1 Categoria de análise: Acessibilidade.....	120
7.4.1.1 Acessibilidade e hospitalidade: para quem a cidade é acessível?.....	126
7.4.1.2 Acessibilidade e seus aspectos intangíveis: a relação Eu-Outro	128
7.4.1.2.1 <i>Acessibilidade intangível: a linguagem também fala.....</i>	<i>130</i>
7.4.1.2.1.1 <i>Um “caldo” terminológico.....</i>	<i>131</i>
7.4.1.2.1.2 <i>Infantilizações.....</i>	<i>134</i>
7.4.2 Categoria de análise: Experiências vividas ou constatadas envolvendo pessoas com deficiência	136
7.4.3 Categoria de análise: Hospitalidade/acolhimento	140
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	145
REFERÊNCIAS	150
APÊNDICE A.....	175
APÊNDICE B.....	176
APÊNDICE C.....	180
APÊNDICE D.....	198
APÊNDICE E.....	215

APÊNDICE F	218
APÊNDICE G.....	226
APÊNDICE H.....	229

QUEM É A PESQUISADORA?

Esta apresentação tem por objetivo explicar minha trajetória acadêmica e profissional. De algum modo, como sujeito biológico, psicológico, histórico e social, esses caminhos se cruzam com contextos da vida pessoal. O recontar de uma trajetória acadêmica e investigativa permite que o leitor possa conhecer um pouco mais do que mobiliza o pesquisador, mas também permite ao pesquisador, num processo metacognitivo, não só marcar-se, mas também reconhecer-se.

Início falando sobre a minha escolha do Turismo no curso de graduação. Durante toda a minha infância, minha família e eu sempre viajamos muito. Naquela época, o meio de transporte mais acessível financeiramente para grandes distâncias era o carro. Assim, viajávamos de Brasília (onde morei dos 7 aos 15 anos) até o Rio Grande do Sul (onde o restante dos familiares moravam) de carro, durante três longos dias. De tempos em tempos, parávamos em cidades e paradosos ao longo das estradas. Meus pais faziam questão de nos explicar a história daqueles lugares, elucidar sobre a vegetação e, quando não sabiam informar, perguntávamos para os moradores locais. Dessa forma, conheci cidades, pessoas, lugares, sotaques. Eram viagens descontraídas e animadas, mas, às vezes, estressantes (eram dois adultos e três crianças dentro de um carro por três dias, com pernoites em hotéis).

Somada a essa experiência, em 2003, eu então com 14 anos e cursando a 8ª série do ensino fundamental, li uma reportagem sobre cursos de graduação em Turismo. Foi então que decidi que faria vestibular para esse curso. Em 2008, entrei no curso de bacharelado em Turismo, à época no Centro Universitário Franciscano (atualmente Universidade Franciscana – UFN), em Santa Maria/RS. Em 2011, no último ano do curso, no sétimo semestre, comecei a cursar a disciplina “Cenários de Hospitalidade”. Foi então que me apaixonei pelo tema, o qual se converteu em objeto de pesquisa no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), a ser realizado no semestre seguinte daquele mesmo ano. Porém, a hospitalidade já se mostrava um tema muito abrangente e era necessário ser mais objetiva. Foi então que, ao ver uma reportagem em um jornal televisivo sobre o aumento no número de idosos no Brasil e no mundo, necessitando adaptações infraestruturais inclusivas, que decidi ligar hospitalidade à acessibilidade.

No TCC, defendido em dezembro de 2011, realizei uma pesquisa, em hotéis, sobre hospitalidade no contexto comercial, com o objetivo de analisar a acessibilidade física dos hotéis do município de Santa Maria/RS (Franzen; Reis, 2013), disponibilizada aos turistas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, a fim de qualificar os serviços prestados a esse público, contribuindo para uma hospitalidade mais humanizada, mesmo no âmbito comercial.

A hospitalidade apresentou-se como temática multifacetada, assim minhas incursões direcionaram-se para um outro campo que, embora ainda conversasse com a hospitalidade comercial, mostrou-se mais amplo, permitindo avanços conceituais.

Sendo assim, em 2012, iniciei meu Mestrado em Turismo e Hotelaria no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hotelaria (PPGTH) na Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). Meus estudos, sob a orientação da professora Josildete Pereira de Oliveira, concentram-se na hospitalidade urbana. Naquele momento, foram utilizadas como principal construto teórico as categorias estabelecidas por Grinover (2006). Para esse autor, a cidade se organiza a fim de receber seus “hóspedes”, os turistas. Precisa ser “lida”, ser acessível e ter marcada a sua identidade, ou seja, os turistas, ao visitarem uma cidade, seja por qualquer motivação, necessitam que ela esteja organizada, bem sinalizada, com informações legíveis, bem iluminada, entre outros aspectos, inclusive intangíveis. Como o meu olhar recaiu sobre a acessibilidade, marcaram-me os apontamentos de Grinover sobre ser ela um dos princípios da hospitalidade urbana: “a hospitalidade é um dom do espaço: espaço a ser lido, atravessado, ou contemplado; de toda maneira um espaço planejado” (Grinover, 2007, p. 24)¹.

Aquela pesquisa tinha, como objetivo principal, analisar a hospitalidade pública no que diz respeito à acessibilidade da orla da Praia Central de Balneário Camboriú/SC, buscando contribuir para um planejamento turístico inclusivo visando bem atender os turistas com mobilidade reduzida e com deficiência. Naquele momento, passei a identificar a acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico, em áreas urbanas onde o turismo é atividade consolidada e a questionar como se verificava, naquele contexto, a hospitalidade pública.

Assim, para analisar a hospitalidade do espaço turístico, utilizei os parâmetros da norma 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) de 2004, a Lei de Acessibilidade (Decreto-lei 5296 de 2 de dezembro de 2004) e a teoria de Grinover (2006, 2007). Esses parâmetros foram analisados e, posteriormente, traduzidos, por meio de pictogramas, para auxiliar no mapeamento da acessibilidade do espaço urbano e turístico do município de Balneário Camboriú/SC (Franzen e Oliveira, 2013; Franzen e Oliveira, 2015).

À época, percebi que, em alguns trechos mapeados, existiam equipamentos e infraestruturas parcialmente acessíveis, tais como pisos táteis e rampas de acesso à orla da Praia Central, pois não estavam condizentes com os parâmetros da norma analisados (ABNT, 2004). Segundo a norma 9050 (ABNT, 2004), a inclinação não deveria ultrapassar 8,33%. Em alguns casos, encontrei inclinação de 14%. Além do fato de não ser atendida completamente essa norma, em certos momentos, foi possível

¹Ressalta-se que, em 2013, Grinover amplia suas discussões sobre hospitalidade urbana, incluindo como categorias de análise do espaço urbano a qualidade de vida, a cidadania e a urbanidade.

observar que alguns proprietários de estabelecimentos comerciais na orla ou próximos a ela posicionavam cadeiras e mesas sobre o piso tátil, situação essa que gerou novos questionamentos.

Defendida a dissertação, fevereiro de 2014, comecei a estudar para concursos públicos e, em agosto do mesmo ano, fui selecionada para atuar como docente do magistério superior (Dedicação Exclusiva) nos cursos de Bacharelado em Turismo, Bacharelado em Hotelaria e Tecnologia em Eventos da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), campus localizado no município de Santa Vitória do Palmar/RS. Entre agosto de 2014 e fevereiro de 2017, ministrei, nesses cursos, as seguintes disciplinas: Fundamentos Teóricos do Turismo e da Hospitalidade, Hospitalidade e Lazer, Patrimônio Turístico, Sistemas de Informação em Meios de Hospedagem, Técnicas de Recepção em Meios de Hospedagem, Meios de Hospedagem II, entre outras.

Vários foram os contextos vivenciados durante esse período, porém sentia que minha carreira docente necessitava de uma maior aproximação com a pesquisa, situação difícil de encontrar em cursos de graduação. Além disso, não era possível concorrer a bolsas de pesquisa em fundações de fomento, pois implicava possuir o título de doutor. Decidi então voltar ao “mundo da pesquisa e do estudo” e fiz a seleção para o doutorado. Busquei outro espaço de formação para realizar meu doutoramento, na Universidade de Caxias do Sul (UCS), no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade (PPGTURH) na intenção de utilizar como principal aporte teórico o modelo de Corpo Coletivo Acolhedor (CCA), proposto por Santos e Perazzolo (2012), o qual, eu entendia, poderia me auxiliar nas reflexões sobre cidades hospitaleiras. Assim, pretendo ampliar e aprofundar minhas reflexões teórico-práticas acerca de hospitalidade/acolhimento, na busca de contribuir para minha constituição como docente nas disciplinas por mim ministradas na graduação. Além disso, espero, ao regressar para minha instituição de origem, poder contribuir com pesquisas sobre essa temática atreladas ao contexto da hospitalidade e acessibilidade locais.

1 ROTEIRIZANDO A CONSTRUÇÃO DA QUESTÃO DE PESQUISA E DOS OBJETIVOS

Considerando a importância *per se* da acessibilidade a pessoas com deficiência (PCDs) e com mobilidade reduzida (PMRs), esta vem sendo objeto de atenção sob diferentes olhares, dentre os quais: instrumentos legais, mídia, iniciativa privada, gestão pública, associações. Também a Academia tem reservado a essa temática espaços de destaque em discussões em eventos de cunho científico, nacionais e internacionais, assim como disponibilizado importante produção científica a respeito.

Nisso está presente reconhecimento não apenas da dimensão legal da acessibilidade, a qual aponta para direitos e deveres aí implicados, traduzidos em leis e normas reguladoras e na respectiva aplicação, mas também o reconhecimento de implicações de natureza social, afetiva, atitudinal aí presentes (igualmente nutrientes de relações de hospitalidade/acolhimento) para além da tangibilidade de elementos físico-estruturais via de regra considerados ou privilegiados no âmbito da acessibilidade a PCDs e PMRs.

Uma análise diacrônica dos instrumentos legais e normativos brasileiros (Franzen, Santos e Tronca, 2017), por exemplo (o que será devidamente pormenorizado em item específico – Ver item 2.1), permite identificar, nas definições de acessibilidade, a convergência para esse privilegiamento do tangível, ainda que se verifiquem alterações textuais em suas diferentes edições.

A título ilustrativo, no texto da Lei 13.146, Lei Brasileira de Inclusão (LBI), também chamada de Estatuto da Pessoa com Deficiência, publicada em 2015, o entendimento legal de acessibilidade traduz-se em possibilidade e condições de alcance conferidas ao usuário, de tal sorte que lhe seja assegurada, seja na zona urbana ou rural, utilização, segura e com autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações, de uso público ou privado, ou coletivo (Lei 13.146, Capítulo 1, Artigo 3º, Inciso 1). A norma brasileira 9050, de 2015 e 2020, reproduz na íntegra o texto da lei.

Nesse mesmo escopo, perspectivando o grau ótimo de acesso irrestrito a essas condições de acessibilidade, a lei dispõe explicitamente sobre o ideal atendimento aos princípios do Desenho Universal (DU) de produtos, ambientes, programas e serviços, já em sua concepção, o que contemplaria todas as pessoas em sua diversidade, evitando assim a necessidade de futuras adaptações ou projetos específicos, incluídos os recursos de tecnologia assistiva. (Lei 13.146, 2015, Título III, Capítulo I, Art. 55).

Face a essas considerações introdutórias, tendo-as presentes e a elas reportando quando pertinente, é momento de referir os caminhos pelos quais esta pesquisa intenta seguir, neles

procurando, particularmente, marcas relacionais da dimensão atitudinal da acessibilidade em seus vínculos com hospitalidade/acolhimento.

Para tanto, em seu direcionamento reflexivo, se procederá a breves ancoragens teórico-conceituais em elementos-chave constitutivos do título: Acessibilidade, Hospitalidade e Dimensão atitudinal; Dimensão coletiva da Hospitalidade/Corpo Coletivo Acolhedor; Pessoas com deficiência (PCDs), Pessoas com mobilidade reduzida (PMRs). Na sequência, a ancoragem se dará no contexto pragmático Balneário Camboriú/Santa Catarina/Brasil – destino turístico consolidado. Com esta roteirização, busca-se delinear sinteticamente a construção da questão de pesquisa e seus objetivos, para, nos capítulos subsequentes, dar lugar a desdobramentos teóricos de referência, explicitar o percurso metodológico definido e os processos de coleta, organização, análise e interpretação dos dados. O ponto de chegada? Há que se fazer o percurso.

1.1 ACESSIBILIDADE: DO TERMO DICIONARIZADO A MEANDROS CONCEITUAIS

Como um ponto de partida, optou-se por um exercício de des/reconstrução do verbete “acessibilidade”, tomando por referência os dicionários Houaiss² e Caldas Aulete³, ambos virtuais. Deles destacam-se os seguintes sentidos:

Acessibilidade: **Qualidade** ou **caráter** do que é **acessível (1)**; **Caráter ou condição** daquilo ou daquele que é **acessível (2)**.

Qualidade: **Propriedade** que determina a **essência** ou a **natureza de um ser ou coisa (1)**.
Propriedade inerente a um objeto ou ser (2).

Acessível: a que **se pode ter acesso**; ou a que **se tem acesso (1)**; que **se pode chegar facilmente**; a que **se tem acesso (2)**.

Acesso: **ato** de ingressar, ingresso; **possibilidade** de chegar, aproximação, chegada (1); **ação** ou **possibilidade** de entrar, ingressar, ou chegar (2).

Seguindo o exercício de des/reconstrução do verbete “acessibilidade”, tem-se, anelada ao conceito de **acessibilidade**, a **qualidade** (característica/propriedade/essência, natureza/atributo

²Disponível em: <https://houaiss.net/corporativo/wizard.php>. Acesso em: 06 mai. 2023.

³ Disponível em: <http://www.aulete.com.br/acessibilidade>. Acesso em: 19 Maio 2019.

natural de um ser ou de um objeto) **de ser ou poder ser acessível**, qualidade essa que remete à possibilidade de **acesso**, isto é, à **possibilidade** como **qualidade do possível** (que **pode ou poderá** vir a ser, realizar-se, acontecer), o qual ganha forma, se atualiza, se manifesta naquilo ou naquele **a que(m) se tem acesso(ato ou efeito** de chegar, aproximar-se, entrar). Isso equivale a dizer que a acessibilidade, a qualidade do acessível, a possibilidade ou efetivação do acesso não se perfazem em si mesmos, pressupõem sempre um **outro** no estabelecimento de uma relação, portanto, uma dinâmica relacional vivenciada, experienciada, significada. De sorte que, já no viés semântico dicionarizado, a acessibilidade se institui como uma **qualidade relacional do acessível**, em que se dá um processo interacional de necessidades/demandas/disposições/respostas/disponibilidades.

Em outras palavras, acessibilidade, aludindo a proposições teóricas de Perazzolo, Santos e Pereira (2013) sobre hospitalidade, e fazendo aproximações, implica interações entre sujeitos com suas necessidades, demandas, disposições e respostas mútuas dadas a escutas sincrônicas, pré-sincrônicas ou pós-sincrônicas, singular ou coletivamente, em simetria ou assimetria, direta ou indiretamente **via elementos tangíveis** físico-estruturais, materiais, concebidos, planejados, disponibilizados, ou **via elementos intangíveis**, cunhados socioculturalmente e, de modo especial, matizados pelos nutrientes cognitivo, emocional, afetivo, atitudinal – estes, igualmente requeridos e presentes em relações de hospitalidade/acolhimento, conforme o concebem Perazzolo, Santos e Pereira (2013)⁴. Ainda segundo as autoras, em caso contrário, quando em lugar da escuta, se abre espaço à surdez⁵ relacional, ou, no extremo, à ametria, perde-se o caráter responsivo das interações, encaminha-se ao apagamento da qualidade relacional do acessível, o que permitiria aproximações, desta feita, entre inacessibilidade e inospitalidade/ausência de acolhimento, como será explicado no item 4.

Para Santos, Perazzolo e Pereira (2014), pensar acolhimento remete à sua compreensão como um fenômeno que se institui no espaço “entre” sujeitos em relação que, desejando acolher e ser acolhidos, alternam-se nos polos relacionais. Nesse espaço fenomênico, os sujeitos “[...] se reconhecem, interagem e se hospedam mutuamente” (2014, p. 52), gerando aprendizagens e transformações que extrapolam a dimensão cognitiva, abarcando o universo dos afetos e, nele, o das

⁴Na presente pesquisa, a proposição conceitual de Perazzolo, Santos e Pereira (2013) corresponderá à principal opção teórica de referência sobre hospitalidade/acolhimento e seus vínculos com acessibilidade para balizar os processos analíticos pretendidos. Nos itens 3 e 4, serão mencionadas outras aproximações à luz de outros escopos teóricos.

⁵ Termo utilizado por Perazzolo, Santos e Pereira (2013).

emoções⁶, determinantes na significação das experiências – no presente caso, experiências relacionais de acessibilidade – e, em decorrência, das valências, positiva ou negativa, que se lhes possa atribuir.

Em sua proposição definitiva, Braghirollet *al.* (2012, p. 72), identificam três componentes das atitudes: um componente cognitivo, formado pelos pensamentos e crenças a respeito do objeto; um componente afetivo, isto é, os sentimentos de atração ou repulsão em relação a ele; e um componente comportamental, representado pela tendência de reação da pessoa em relação ao objeto da atitude.

Conforme é ressaltado por Perazzolo, Santos, Pereira e Ferreira (2013, p. 159), as emoções, ao inundarem as experiências [logo, também as relacionais de acessibilidade], “[...] interferem de forma cabal no processo de sua significação, desencadeando pensamentos e comportamentos formadores de atitudes”, sinalizando a perspectiva da dimensão atitudinal das relações de acessibilidade em seus vínculos com hospitalidade/acolhimento. Esses vínculos encontram-se demarcados na afirmação de Perazzolo *et. al.*, (2014, p. 156), segundo as quais, a emoção “[...] inaugura a formação de atitudes sobre a “coisa” experienciada, enlaçada pelo fenômeno do acolhimento”.

Aí estariam implícitos processos por meio dos quais os indivíduos sentem, pensam e agem relativamente a pessoas, situações, objetos – tripé que sustenta posicionamentos assumidos ao longo da vida, qualquer que seja o polo relacional de acolhimento no qual os sujeitos em interação venham a situar-se. Dito de outro modo, “A maneira de pensar acerca de determinada pessoa, grupo ou situação vai repercutir na forma de sentir-se e comportar-se em relação ao outro” (Santos, Perazzolo, Pereira, Baptista, 2017, p. 124, tradução nossa)⁷.

No universo das relações de acessibilidade, são, pois, significativas as repercussões do acolhimento das emoções, estando aí envolvida, como demarcam Perazzolo *et al.* (2013, p. 161),

[...] a competência humana para perceber, ou intuir, o estado emocional do outro, compreender empaticamente seu significado e constituir-se num continente que oferece apoio, significação, ou apenas o compartilhamento silencioso da experiência. [...] A hospitalidade aí se institui como um meio de aceder ao coração da experiência.

Todavia, pensar essa competência não se circunscreve a relações singulares. Requer também que seja pensada considerando a dimensão coletiva da hospitalidade, perspectivando

[...] a participação de um sistema complexo no jogo das relações, constituído por grupos humanos, por suas organizações estruturais e funcionais; seus elementos do entorno; seus recursos internos disponíveis ou passíveis de serem explorados; suas trajetórias históricas, constitutivas dos valores, da cultura e dos processos adotados para a transmissão; e seus projetos de futuro (Santos; Perazzolo; Pereira, 2014, p. 53).

⁶Braghirollet *et al.* (2012, p. 118), entre diferentes respostas definitivas à pergunta *O que é a emoção?*, apresentam citação de Dorin, 1972, segundo o qual “Os estados emocionais e sentimentais formam a afetividade, um dos aspectos do comportamento humano.

⁷*Thus, the way of thinking about a particular person, group or situation will reflect the way of feeling and behaving towards others.*

Sob esse prisma, é construído pelas pesquisadoras o modelo analítico Corpo Coletivo Acolhedor (CCA) – um dos termos-chave do título que encima este trabalho – o qual dá forma e identidade às comunidades, cujo tecido social, concebido como um sistema, se constrói minimamente na interligação de trocas (Serviços), cultura (Conhecimento/cultura) e gestão (Organismo Gestor), os quais corresponderiam a três vetores marcados por vértices do traçado de uma triangulação em cujo interior o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem. Esse Corpo, na dinâmica de relações internas de acolhimento ou com os que a ele acorrem, aprende, transforma-se.

Conceitualmente, os vértices aglutinariam sistemicamente as dimensões fundamentais do tecido social, envolvendo elementos tangíveis e intangíveis das organizações sociais:

a) o conjunto dos serviços disponibilizados no âmbito das relações internas/externas; b) o organismo gestor, de natureza operacional, pública e privada; c) o capital cultural, o conhecimento gerado, compartilhado e transmitido pelo grupo/comunidade. A fragmentação da “totalidade” expressa na triangulação, a segmentação em vértices, foi concebida com vistas a potencializar a análise do fenômeno do acolhimento, mantendo abarcados os elementos tangíveis e intangíveis das organizações sociais (Perazzolo, Santos; Pereria, 2011, s.p).

Em assim sendo, face aos meandros teóricos até aqui percorridos a partir da des/reconstrução do verbete “acessibilidade” em seus sentidos dicionarizados, tem-se sinalizada possível aproximação, no escopo do CCA, à dimensão atitudinal afeta a hospitalidade/acolhimento e às relações de acessibilidade. Para essa aproximação, se voltará oportunamente em item de ampliação de especificações teóricas de referência deste trabalho, tendo em conta a proposta introdutória de roteirização na direção da construção da questão e dos objetivos da pesquisa.

Considerada essa mesma roteirização pretendida, encaminham-se, agora, as reflexões para o Outro das relações de acessibilidade, objeto central desta investigação: Pessoas com deficiência (PCDs) e Pessoas com mobilidade reduzida (PMRs).

1.2 PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA: O OUTRO DA ACESSIBILIDADE

Quem é esse Outro da Acessibilidade a quem se volta o foco da pesquisa? Como se o tem entendido nas suas singularidades e em sua inserção social no espectro de relações de acessibilidade? O que pontuam marcos regulatórios e estudos científicos a esse respeito, perspectivada a inter-relação conceitual e pragmática abrangendo acessibilidade a PCDs e PMRs?

Sem perder de vista o caráter introdutório e sumarizado destas considerações, o encaminhamento de respostas a essas perguntas conduz a que se contemplem algumas proposições de definições conceituais de PCD e de PMR, demarcando aquelas a serem consideradas no escopo desta pesquisa.

1.2.1 Pessoa com Deficiência (PCD)

Atendo-se primeiramente aos documentos legais, ressalta-se não haver convergência conceitual entre eles, tendo por referência descompassos temporais entre leis e normas e deslizamentos definitórios ali apresentados, como, por exemplo: **deficiente; pessoa portadora de deficiência** (física, auditiva, visual, mental, múltipla), nos termos do Decreto-lei 5.296, de 2004 (Brasil, 2004); **pessoa com deficiência**, conforme Decreto nº 6.949 (Brasil, 2009), este, publicação oficial da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo, assim como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), também denominada Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015).

Grosso modo, pois que maiores especificações serão retomadas *a posteriori* (Ver item 3), tais proposições estão estreitamente ligadas ao entendimento de deficiência: (a) como marca de um corpo em desvantagem, não condizente com o padrão dito “normal”, requerente de “reabilitação” – isso atrelado particularmente ao Modelo Médico da Deficiência (MMD) e aos processos de exclusão e/ou segregação (Sasaki, 2010); (b) como resultante da “[...] interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas ao ambiente e a atitudes que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas” (Brasil, 2009, letra e). Observe-se que, já nesse documento, é descaracterizada a deficiência como inerente à pessoa, sendo marcada como resultante do processo relacional dessa pessoa com o espaço inacessível, em função de barreiras tangíveis ou intangíveis – o que também é confirmado pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015).

Nessa abordagem conceitual, já se depreende a perspectiva de recolocação da PCD como sujeito social, de transição de processos de integração (temática enfatizada no final dos anos 60) para os de inclusão, e uma aproximação ao denominado Modelo Social da Deficiência (MSD), que direciona para a compreensão de que a incapacidade, ou a desvantagem, no desempenho de papéis sociais, não estaria na pessoa com deficiência, mas seria criada pela sociedade, através de ambientes e objetos restritivos e inacessíveis, de atitudes preconceituosas e discriminatórias, de padrões,

discutíveis, de normalidade e atingíveis apenas pela maioria, supostamente homogênea, e da quase total falta de informação sobre as pessoas com deficiências e seus direitos (Sasaki, 2010).

Vale destacar que o movimento de inclusão social de PCDs, ainda incipiente na segunda metade dos anos 80, toma impulso na década de 90. A sociedade inclusiva seria aquela que acolhe a diversidade humana. Bisol e Valentini (2014) falam em mudança de paradigma, por meio do reposicionamento da responsabilidade pelos espaços sociais compartilhados e pela criação de possibilidades de ingresso e permanência da PCD nesses espaços, reduzindo-se, assim, os espaços ditos “especiais”.

De outra parte, ainda sob uma visão panorâmica – e necessariamente redutora – no que tange aos estudos científicos a esse respeito, pesquisa realizada em repositórios de teses e dissertações de Programas de Pós-Graduação na área de Turismo e Hospitalidade mostra que pouco ou quase nada vem sendo produzido considerando a respeito das concepções dos conceitos que versam sobre o universo da acessibilidade, nesse sentido, autores brasileiros utilizam como referência leis, normas, cartilhas e outros documentos publicizados por sites municipais e federais. Mais detalhes sobre essa pesquisa serão apresentados no item 2.2 desta tese.

Há, pois, de se considerar aprofundamentos sobre a temática, e aproximações entre acessibilidade e hospitalidade podem constituir-se em um campo de pesquisa profícuo. Acessibilidade, temática de abrangência e de importância, merece um olhar investigativo, para além do que habitualmente se diz sobre ela.

1.2.2 Pessoa com Mobilidade Reduzida (PMR)

Quando se recorre comparativamente aos dispositivos legais e normativos (entre eles e em diferentes edições), visando construir como referente analítico uma definição de PMR, não se logra uma distinção clara entre PMR e PCD.

Contrapostas, por exemplo, as leis de 2004 (Brasil, 2004, Capítulo II, Art. 5º, Inciso II) e de 2015 (Brasil, 2015, Capítulo I, Art. 3º, Inciso IX), em ambos os documentos, é pontuada a perspectiva temporal (permanente ou temporária) de dificuldade de movimentação e as correspondentes implicações. No primeiro texto (2004), é destacado que a PMR não se enquadra no conceito de PCD, o que não consta daquele de 2015. Na contraposição com a Norma 9050 da ABNT (2004, p. 4), tem-se uma incongruência com a lei do mesmo ano, porquanto, contrariamente à lei, aquela define a PMR como PCD.

Nas especificações do grupo de PMRs, idoso, gestante, lactante, pessoas com criança de colo são mencionados em ambos os documentos, sendo que, em 2015, acresce-se o obeso. Os idosos vêm ganhando importante destaque, quer do ponto de vista de sua inserção social como sujeito ativo, quer do ponto de vista acadêmico, constituindo-se em objeto de estudos em diferentes áreas do conhecimento. Aí se encontram mudanças sociais proporcionadas, particularmente, pelo crescente avanço nas indústrias farmacêuticas e de alimentos, além das mudanças comportamentais em que a busca pela saúde na fase adulta vai além dos padrões estéticos. Nessa perspectiva, conforme será posteriormente detalhado, cresce o número de idosos ativos que trabalham, cuidam de seus lares, divertem-se, viajam, continuando economicamente produtivos.

Ainda teria lugar aqui a ressalva de que o universo de PMRs abarcaria também pessoas cuja mobilidade é/está reduzida, em situações como: a de portar carrinhos de bebê e de feira; utilizar, temporária ou permanentemente, acessórios de mobilidade ou imobilização, tais que: andadores, muletas, bengalas, faixas, tipoias, suportes de braço, coletes e corretores posturais e cervicais, imobilizadores de joelhos e tornozelos, botas, talas, munhequeiras, entre outros. Mesmo que a essas pessoas não se façam explicitamente referência, envolvem algum comprometimento de mobilidade. Voltar-lhes a atenção, tê-las de algum modo em conta em suas especificidades na pragmática cotidiana repercutiria em maior efetividade da qualidade relacional da acessibilidade.

Nesta pesquisa, por definição operacional e contingências metodológicas, no grupo das PMRs, a atenção estará voltada aos idosos, principalmente.

1.3 CONTEXTUALIZANDO A PESQUISA EM BALNEÁRIO DE CAMBORIÚ, SANTA CATARINA, BRASIL

Incontáveis são contextualizações possíveis dessa vivência cotidiana de PCDs e PMRs. Entre elas, as que orbitam o universo do turismo. Conforme antecipado no título, na presente proposição investigativa, esse universo faz-se forma e conteúdo no destino turístico Balneário Camboriú, Santa Catarina/Brasil, a ser abordado analiticamente na perspectiva de um Corpo Coletivo Acolhedor. A opção por esse destino turístico prende-se a algumas razões.

A primeira pode ser encontrada no item “Quem é a pesquisadora?”, que precede esta roteirização introdutória. A temática da acessibilidade a PCDs e PMRs polarizou os estudos da pesquisadora desde a graduação, especialmente no Trabalho de Conclusão de Curso, cujo recorte

espacial levou-a ao contexto hoteleiro⁸ no âmbito comercial da hospitalidade, objetivando analisar a acessibilidade física disponibilizada aos turistas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

O envolvimento com a temática, já então como mestranda, redirecionou-se para a acessibilidade a PCDs e PMRs, desta feita, no contexto público urbano, tendo por foco a orla da Praia Central de Balneário Camboriú/SC/BR.⁹ Destino turístico consolidado no país, recebeu, apenas no ano de 2019¹⁰, um contingente de cerca de 3 milhões de visitantes e turistas, ampliando-se a população local, que, segundo o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)¹¹, a população da cidade, em 2022, era de 139.155 pessoas.

Identificando a acessibilidade como um dos princípios da hospitalidade urbana, um “dom do espaço” (Grinover, 2007, p.24) e como critério de qualidade do espaço turístico, a pesquisa voltou-se à análise da dimensão física desse destino, parametrizada por dispositivos legais e normativos então de referência.

Para além dos resultados advindos do mapeamento de infraestrutura realizado na Orla – que demandou processo cuidadoso e rigoroso de observação –, chamaram a atenção algumas sinalizações comportamentais de descaso, por parte de pessoas que ali se encontravam ou proprietários de estabelecimentos comerciais, com relação às condições de acessibilidade oferecidas a PCDs ou PMRs. Apresentava-se ali um elemento empírico acenando para um outro possível horizonte de continuidade de pesquisas sobre essa temática: o da dimensão atitudinal da acessibilidade em seus vínculos com hospitalidade/acolhimento.

Esse horizonte foi ganhando novos contornos à medida que, no Doutorado¹², (que a pesquisadora passara a cursar), as incursões teóricas reportaram aos conceitos de hospitalidade/acolhimento e de Corpo Coletivo Acolhedor, nas acepções antes referidas, os quais permitiram entrever, como objeto de estudo, experiências vivenciadas e potencialmente significadas por PCDs e PMRs, envolvendo um outro viés analítico da acessibilidade na relação com hospitalidade/acolhimento: aquele que encerraria uma dimensão atitudinal.

Caberia aqui uma ressalva. Do ponto de vista legal e normativo, ao serem aventadas barreiras à acessibilidade, a Lei de 2004 (Brasil, 2004) e a NBR 9050 (2004), do mesmo ano, passam a citar elementos intangíveis, nelas incluindo comunicação e informação, mantendo, porém, a ênfase no

⁸ Hotéis do município de Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

⁹ Relembre-se que a pesquisa de mestrado desenvolveu-se no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí, no campus situado no Balneário de Camboriú.

¹⁰ Segundo o Plano Municipal de Turismo de Balneário Camboriú/SC, 2015-2025, aprovado pela Lei nº 4224, de 21 de dezembro de 2018.

¹¹ Disponível em <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/balneario-camboriu/panorama>>. Acesso em: 01 dez.2023.

¹² Processo de doutoramento em curso no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, da Universidade de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.

aspecto físico (impedimento à pessoa com deficiência de se aproximar a ou circular pelos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos). Já na LBI de 2015 (Brasil, 2015) faz-se referência a comportamentos ou atitudes entre outras barreiras à acessibilidade:

[...] 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” (Capítulo I, Artº 3, IV).

Trata-se, no escopo legal, de uma inserção textual que vem ao encontro de proposições teórico-conceituais versando sobre a dimensão atitudinal da acessibilidade e de suas importantes repercussões pragmáticas. Entre outras menções a situações cotidianas dessas repercussões, a título ilustrativo de referência, poderiam ser trazidas as destacadas por Bi, Card e Cole (2006), pesquisadores chineses, em cujos estudos, em cidades da China, acentuam marcas negativas que barreiras atitudinais podem deixar na memória da pessoa com deficiência: “Atitudes negativas foram as barreiras mais limitantes encontradas pelos indivíduos com deficiência e as mais difíceis de superar” (Bi; Card; Cole, 2006, p. 206, tradução nossa).

Nessa conjugação de elementos teórico-conceituais e empíricos, descortina-se a possibilidade de uma outra leitura daquele destino turístico, direcionando atenção especial à acessibilidade atitudinal em seus vínculos com hospitalidade/acolhimento, envolvendo PCDs e PMRs, perspectivada na relação sistêmica atinente à concepção de Corpo Coletivo Acolhedor (CCA). Para esse outro olhar ou leitura, abre-se espaço à escuta de vozes que emanam desse CCA, no entrelaçamento de gestão, serviços, cultura, comunidade, PCDs e PMRs, estes, também, quando na condição de turistas.

Entende-se que aí se institui um propósito intrinsecamente relevante, porquanto estão em jogo relações humano-sociais determinantes na significação das experiências vividas, pois que suas marcas permeiam registros de memória acionados por e acionadores de pensamentos, sentimentos de prazer ou desprazer, afetos ou desafetos, comportamentos expressivos de acolhimento ou inospitalidade.

Sob outro ângulo, essa relevância se reveste a maior positividade quando, associada à pesquisa, intenta-se, de um lado, preencher lacunas de abordagem teórico-prática identificadas na revisão de literatura abarcando a tríade acessibilidade, hospitalidade/acolhimento e turismo contemplando PCDs e PMRs; de outro, concorrer para potencializar a disponibilização de subsídios, fundamentados cientificamente, na concepção, planejamento e implementação de políticas inclusivas, públicas e privadas, de hospitalidade/acolhimento, nas quais a acessibilidade atitudinal tenha reconhecido e ampliado seu escopo.

1.4 DO TÍTULO À QUESTÃO DE PESQUISA E AOS OBJETIVOS

Adentra-se a última etapa do caminho percorrido seguindo o roteiro introdutório proposto para este estudo: formulação da questão de pesquisa e dos objetivos geral e específicos. Tem-se a expectativa de que esses se mostrem claros, pertinentes e relevantes, tendo presente marcos demarcatórios de percurso, aqui destacados, e de que se lhes possa conferir a qualidade de supostos teórico-conceituais e empíricos do processo investigativo. Estes são retomados na sequência, no sentido de redesenhar o mapa da racionalidade subjacente às ancoragens realizadas ao longo do roteiro.

Em assim sendo, **tendo por suposto que:**

- a) A dimensão atitudinal é unidade de impulso para a relação;
- b) A emoção, cingida pelo acolhimento, inaugura a formação de atitudes em relação ao experienciado;
- c) O acolhimento é um fenômeno que se instala no espaço “entre” acolhedor e acolhido, ambos se alternando nos polos das relações: acolhedor se transformando em acolhido, acolhido se transformando em acolhedor;
- d) O acolhimento das emoções, no compartilhamento da experiência, envolve a competência humana para a percepção ou intuição do estado emocional do outro, a compreensão empática de seu significado;
- e) O processo de significação das experiências, com valência positiva ou negativa, está intimamente ligado a emoções que o permeiam, atuando como catalisadoras de pensamentos e comportamentos formadores de atitudes;
- f) A acessibilidade, ou qualidade relacional do acessível, como também a efetivação ou possibilidade de acesso não se perfazem em si mesmas, antes, instauram-se na dinâmica relacional direta ou indireta entre sujeitos;
- g) A acessibilidade, associada ao acolhimento, implica a dimensão atitudinal da qual não pode prescindir, estando aí implicados o sentir, pensar e agir, pilares da constituição de atitudes;
- h) A imprescindibilidade da dimensão atitudinal da acessibilidade também está anelada a hospitalidade/acolhimento na sua dimensão coletiva, ou seja, ao modelo sistêmico Corpo Coletivo Acolhedor (CCA);
- i) O CCA dá forma e identidade às comunidades, cujo tecido social, concebido como um sistema, se constrói minimamente na interligação de trocas (Serviços), cultura (Conhecimento/cultura) e gestão (Organismo Gestor), tríade no interior da qual se desenvolvem práticas de hospitalidade/acolhimento;

E, levantando como hipóteses que:

- a) Conceitos e dimensões da acessibilidade dialogam com os de hospitalidade.
- b) Quem precisa se adaptar são os lugares e não as pessoas,

pergunta-se: *Como se configura a dimensão atitudinal da acessibilidade em seus vínculos com hospitalidade/acolhimento envolvendo PCDs e PMRs, perspectivada na relação sistêmica atinente à concepção de Corpo Coletivo Acolhedor?* Mais especificamente, considerando como recorte espacial investigativo o destino turístico brasileiro consolidado, Balneário Camboriú (particularmente na orla da Praia Central), e a constatação de que estudos científicos realizados envolvendo PCDs e PMRs não se situam nesse escopo teórico, **pergunta-se:** *Que traços discursivos sinalizam a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, considerada a relação sistêmica que se institui entre gestão, serviços e cultura constitutiva do tecido social compreendido como Corpo Coletivo Acolhedor?*

Face a essa questão, a presente pesquisa propõe-se como **objetivo geral** identificar analisando configurações que assume a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, sob a perspectiva de um Corpo Coletivo Acolhedor.

Como **objetivos específicos**, volta-se a:

- a) identificar analisando configurações que assume a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, no âmbito dos vértices do CCA: Organismo Gestor, Serviços e Cultura.
- b) identificar analisando configurações que assume a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, na inter-relação sistêmica dessas dimensões.

Metodologicamente (Ver item 6, para detalhamento), a pesquisa, de natureza qualitativa e com abordagem hermenêutica dos dados, deu voz a sujeitos afetos às três dimensões do CCA, cuja escuta se fez por meio de entrevistas semiestruturadas. Os respectivos eixos orientadores encontram-se no apêndice A. Para a organização e análise dos dados, foram utilizadas técnicas da análise de conteúdo, conforme Bardin (2000) e análise enunciativa, de acordo com Bakhtin (1997).

No que tange à análise documental, para além dos instrumentos legais e normativos de abrangência nacional, foram analisados documentos emitidos pelo município de Balneário de Camboriú que versam sobre acessibilidade a PCDs e PMRs.

Estruturalmente, para a textualização do percurso investigativo, darão sequência a estas considerações introdutórias (as quais compõem o Item 1), outros 8 itens compreendendo: Item 2 - Acessibilidade sob a ótica legal, normativa e acadêmica; Item 3 – Denominação e caracterização de Pessoa com Deficiência (PCD) e de Pessoa com Mobilidade Reduzida (PMR) sob a ótica legal, normativa e acadêmica; Item 4 – Hospitalidade/Acolhimento na relação Eu–Outro; Item 5 – Dimensão coletiva da hospitalidade; Item 6 – Caminhos metodológicos; Item 7 – Organização e análise dos dados; Item 8 – Considerações Finais; Referências e Apêndices.

2 ACESSIBILIDADE SOB A ÓTICA LEGAL, NORMATIVA E ACADÊMICA

A inserção da acessibilidade nas ações de planejamento público e privado, pelos aspectos estruturais, funcionais e sócio-humanos, aí implicados, não pode ser vista como uma opção, mas como um requisito indispensável a ser contemplado, tendo em conta que reflete o cuidado dispensado seja à comunidade local ou aos que a ela chegam. Respalhando esse entendimento, encontram-se textos legais e normativos que têm a acessibilidade como seu objeto, juntamente com estudos científicos e acadêmicos, alguns dos quais a inserem como uma das dimensões da hospitalidade.

Existem hoje várias instituições e órgãos no mundo inteiro – como a Organização das Nações Unidas (ONU), a *International Organization for Standardization* (ISO), a Comissão Panamericana de Normas Técnicas (Copant) e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) – que estabelecem normas técnicas acerca da acessibilidade física a edificações e outros espaços construídos (Cambiaghi, 2012). Nessas normas, identificam-se parâmetros de acessibilidade, considerando necessidades e limitações de pessoas com deficiência (PCDs) e pessoas com mobilidade reduzida (PMRs).

No Brasil, encontram-se várias normas elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que tratam de diferentes contextos de acessibilidade, dentre outros: transportes, locais de embarque e desembarque, veículos, instalações fixas, sinalização, comunicação, equipamentos, saídas de emergência em edifícios. Tais regulamentos técnicos apresentam aplicações em campos mais específicos e revelam a tematização da acessibilidade em diversos setores. Além disso, texto legais são de suma importância na questão da acessibilidade, pois

O espaço físico deve possibilitar o acesso e a participação de qualquer pessoa. A acessibilidade é física, mas também está condicionada à lei que regula os comportamentos em áreas comuns. Para ser um espaço político, a acessibilidade nesse espaço não pode ser coibida pela força ou por qualquer outro recurso diferente da lei que regulamenta o comportamento e o uso de áreas públicas (Grinover, 2021, p. 130).

No sentido de melhor contextualizar e situar os textos selecionados (leis e NBRs 2004 e 2015/2020) – objeto central destas reflexões – e assim facilitar ao leitor o trânsito entre eles –, apresenta-se, primeiramente, uma síntese panorâmica dos documentos em sua historicidade, com a clareza de que, mesmo podendo não representar a totalidade dos dispositivos legais e normativos brasileiros afetos ao tema da acessibilidade, ela concorre para conferir maior amplitude e densidade à descrição e análise documentais almejadas. No entanto, cumpre aqui uma ressalva. Em sendo essa uma temática já pesquisada pela autora em trabalhos acadêmicos anteriores a este, o início do levantamento documental deu-se com a NBR 9050 e com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com

Deficiência (LBI), nº 13.146 de 6 de julho, também chamada de Estatuto da Pessoa com Deficiência, ambas de 2015, as últimas de que se tinha conhecimento até então. A partir de referências ali encontradas, construiu-se uma cronologia de marcos legais e normativos brasileiros atinentes à acessibilidade, conforme abordado na sequência.

Observem-se, inicialmente, os dados constantes do Quadro 1.

Quadro 1 – Cronologia dos marcos legais e normativos brasileiros atinentes à acessibilidade (continua)

Ano	Marcos legais e normativos
1962	Lei nº 4.169, de 4 de dezembro. Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille.
1983	Criação da norma brasileira 9050 (NBR 9050) da ABNT.
1985	Lei Nº 7.405, de 12 de novembro. Torna obrigatória a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências.
1989	Lei nº 7.853, de 24 de outubro. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde. Institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.
1994	Primeira revisão da norma brasileira 9050 (NBR 9050) da ABNT.
1999	Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.
2000	Lei nº 10.048, de 8 de novembro. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.
	Lei nº 10.098, de 19 de dezembro (Lei de Acessibilidade). Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência (sic) ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
2002	Lei nº 10.436, de 24 de abril. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências.
2003	Lei nº 10.690, de 16 de junho. Reabre o prazo para que os Municípios que refinanciaram suas dívidas junto à União possam contratar empréstimos ou financiamentos, dá nova redação à Lei nº 8.989, de 24 de fevereiro de 1995, e dá outras providências.
	Lei nº 10.741, de 1º de outubro. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.
2004	Segunda revisão da NBR 9050 da ABNT.
	Decreto-lei 5.296 de 2 de dezembro. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
2005	Lei nº 11.126, de 27 de junho. Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia.
2007	Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência em Nova Iorque.
2008	Decreto nº 189 de 9 de julho. Aprova o texto da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo em Nova Iorque.
2009	Decreto nº 6.949 de 25 de agosto. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo.
2015	Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – LBI nº 13.146 de 6 de julho. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) – destinada 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.
	Terceira revisão da norma brasileira 9050 (NBR 9050) da ABNT.

(conclusão)

2018	Decreto nº 9.296, de 1º de março. Regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência.
2020	Quarta revisão da norma brasileira 9050 (NBR 9050) da ABNT.
2022	Lei nº 14.423, de 22 de julho. Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente.

Fonte: Elaborado pela autora, 2023.

Analisando os dados expostos no Quadro 1, nota-se que a primeira versão da norma 9050 (NBR 9050) foi aprovada pela ABNT em 1983, portanto anteriormente à Constituição de 1988. Em seus mais de 40 anos de existência, passou por algumas transformações. A primeira revisão ocorreu em 1994; em 2004, substituiu-se a versão anterior e, em 2015, o Comitê Brasileiro de Acessibilidade e a Comissão de Estudo de Acessibilidade em Edificações fizeram uma atualização (ABNT, 2015). Esta, por sua importância, tornou-se amplamente estudada no âmbito acadêmico, servindo como referência técnica e conceitual em pesquisas de diversas áreas do conhecimento, como Arquitetura e Urbanismo, Engenharia Urbana e Turismo.

Até 2015, a cada 10 anos, aproximadamente, a NBR 9050 passou por um processo de reformulação, o que *de per se* encerraria um aspecto positivo, pois poderia estar representando uma constância na preocupação dos legisladores em relação à acessibilidade, visando a uma atualização dos temas que ela envolve (pessoas, parâmetros, etc.). Nessa visão panorâmica, um novo dado merece destaque. Em 2020, houve uma atualização da NBR 9050 de 2015, ou seja, desta feita, cinco anos após a revisão anterior. Porém, ao considerar novas tecnologias, mudanças comportamentais, sociais e econômicas, novas dinâmicas relacionais e socioespaciais, ainda se mantém um hiato temporal significativo entre uma revisão e outra, identificando-se um descompasso entre transformações contextuais e impulsionamento de mudanças normativas mais rápidas.

Tomando como base esse mesmo período de tempo, no caso das leis, esse cenário é diferente. Nesse período, aproximadamente nove leis foram aprovadas e entraram em vigor. Isso se mostra importante na medida em que as leis estão acima de qualquer NBR que, direta ou indiretamente, esteja relacionada com acessibilidade, PCDs ou PMRs.

Chama a atenção que a lei de 1989 só foi regulamentada após 10 anos, em 1999, pelo Decreto nº 3.298. Já as leis nº 10.048 e nº 10.098, ambas de 2000, foram regulamentadas somente quatro anos depois pelo Decreto-lei 5.296 (2004). A regulamentação de uma lei é um processo importante em termos jurídicos, pois é a partir de então que, com a intenção de pormenorizar as disposições gerais e da lei, viabiliza-se sua aplicação em casos específicos, podendo, assim, haver um maior controle e maior fiscalização. Em ambos os casos, nota-se uma demora na regulamentação dessas leis,

dificultando, assim, o processo de reconhecimento dos direitos e a participação social das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida. A título de exemplo, tem-se a Lei nº 7.853 (Brasil, 1989), que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (*sic*), somente após sua regulamentação (pelo Decreto nº 3.298 de 1999) é que se estabelecem parâmetros e definições de suma importância, como, por exemplo, o que se entende por deficiência, deficiência permanente (*sic*) e incapacidade.

Ainda em relação à legislação brasileira, conta-se, dentre os documentos legais, com o Decreto-lei 5.296 de 2004, que dispõe sobre normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade.

Em 2007, tem-se, em Nova York, a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência com o seu Protocolo Facultativo. Essa Convenção foi promulgada pelo Decreto nº 6.949 (Brasil, 2009), o qual passa a pautar documentos legais subsequentes no país. Seguindo esse percurso histórico, somente em 2015, seis anos após a promulgação do Decreto e oito após a Convenção, como ressalta Silva (2015), é aprovada a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), número 13.146, sob a forma de Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015), ganhando, com essa denominação, força e peso argumentativos, independentemente de seu caráter administrativo e financeiro envolvendo os domínios público e privado.

A Lei nº 13.146, em seu artigo 45, expressa, especificamente, que os princípios do desenho universal (DU) e da acessibilidade devem ser adotados no momento da construção de hotéis, pousadas e similares, considerando, para isso, a legislação em vigor. Para tanto, a LBI estipula um prazo de 24 meses, a contar da data de publicação da referida lei, ou seja, o artigo 45 da LBI deve começar a ser cumprido a partir de 2018. O Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018, foi criado com a intenção de regulamentar o artigo 45 da Lei nº 13.146, de 2015.

Cabe aqui ressaltar que, em 2020 – ano posterior ao período de realização das descrições e análises já elaboradas no decurso da pesquisa –, foi editada uma nova versão da norma de 2015. Em uma análise comparativa entre ambas, constatou-se não ter havido alterações textuais no que concerne ao objeto-foco deste trabalho, podendo assim substituir-se mutuamente. Por essa razão, em contraponto com a norma de 2004, manter-se-á doravante apenas o ano de 2015, como então mencionado no texto elaborado anteriormente a 2020.

Como procedimento analítico, contrapõem-se, particularmente, os textos do Decreto-lei 5.296 (2004) e da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015) e, na sequência, a norma 9050 da ABNT em suas edições de 2004 e 2015/2020. Sempre que julgado oportuno, cotejam-se também as referidas leis e normas. Nesse processo, objetiva-se

identificar semelhanças, dissemelhanças, eventuais avanços, congruências e/ou incongruências, perspectivando aportar subsídios que possam contribuir para a necessária busca de permanente qualificação normativa em tema de indiscutível importância, face a repercussões sociopragmáticas que daí possam advir (Franzen, Santos e Tronca, 2017).

Identificam-se, assim, na definição de acessibilidade presente no Decreto-lei 5.296 (2004) e na LBI (2015) algumas semelhanças e dissemelhanças, conforme indicado no Quadro 2, o mesmo ocorrendo com relação às versões de 2004 e 2015/2020 da NBR 9050.

Quadro 2 – Definição de acessibilidade nos textos legais de 2004 e 2015 e nas edições da NBR 9050, de 2004 e 2015/2020

	2004	2015/2020
Leis	“condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida , dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação , por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida” (Capítulo III, Art. 8º, 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 privado de uso coletivo , tanto na zona urbana como na rural , por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida” (Capítulo I, Art. 3º, Inciso I).
Normas	“Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos” (p. 2)	“possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento 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 privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida ” (p. 2).

Fonte: Elaborado pela autora, 2023, grifo nosso.

As palavras em negrito destacam os principais contrapontos identificados. Quanto às leis, em 2015, é acrescido o termo “possibilidade” ao termo “condição” no que se refere ao “alcance para utilização”. Com essa justaposição marcada pelo “e”, parece estar implícita, em “possibilidade”, a necessária disponibilização de meios para assegurar as condições. A autonomia desejada passa a ser total, para o que aponta a eliminação do adjetivo “assistida”. Insere-se o acesso aos sistemas e tecnologias dos serviços de transporte (em 2004, menciona-se apenas “transporte”), estendendo-o aos demais serviços públicos ou privados de uso coletivo.

Em ambos os textos, legais e normativos, mencionam-se os termos “segurança e autonomia”. Para Sasaki (2010, p. 35) “Ter maior ou menor autonomia significa que a pessoa com deficiência tem maior ou menor controle nos vários ambientes físicos e sociais [...]”, uma vez que, para o mesmo autor

(2010, p. 35), “O grau de autonomia resulta da relação entre o nível de prontidão físico-social da pessoa com deficiência e a realidade de um ambiente físico-social”. Na ideia de autonomia estaria assim imbricada a independência da pessoa com deficiência.

Considerando ainda alterações textuais, a LBI passa a incluir o contexto da zona rural. Essa inclusão é importante, não só por aí estar implícita a necessária atenção à acessibilidade física nos espaços rurais – normalmente marcada por barreiras naturais (relevo, clima) –, mas também, ainda que por conta de uma inferência, a atenção à acessibilidade intangível, muitas vezes marcada, na zona rural, por barreiras de outra natureza: cultura, saúde, segurança, entre outras.

No que tange às normas, a versão de 2015/2020 passa a incluir sistema e tecnologias de transporte, informação e comunicação. São trazidas referências a serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado e de uso coletivo. Explicitam-se os sujeitos objeto da normatização: pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida.

Um ponto que se destaca, ao cotejar a versão de 2015/2020 da NBR 9050 e a LBI do mesmo ano, é a total similaridade na definição de acessibilidade, denotando que aquela acompanha o disposto no texto legal. Cabe ressaltar que, segundo o Boletim ABNT (2015), a versão de 2015 incorporou vários requisitos provenientes da ISO 21.542, de 2011, primeira norma internacional de acessibilidade. A ABNT também participou na elaboração dessa ISO, relatando as experiências brasileiras. Na edição de 2015/2020 da norma 9050, o prefácio foi apresentado nas versões portuguesa e inglesa, o que possivelmente tenha, na base, o intuito de estender a norma brasileira ao âmbito internacional, na tentativa de padronizar os parâmetros de acessibilidade. A versão em inglês resume-se, porém, ao prefácio. Talvez seja essa uma primeira etapa para alterações mais abrangentes em futuras edições.

Ampliou-se também, na NBR de 2015/2020, o número de referências normativas citadas na redação da edição da norma 9050 de 2004. Constata-se que, em 2004, entre as oito referências, uma era a Lei Federal de 1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro. Aqui vale observar que, apesar de leis e decretos já em vigor no Brasil relacionados diretamente à acessibilidade (ver Quadro 1), não se encontra qualquer alusão a esses documentos. Tem-se como exemplo: o Decreto nº 3.298 (Brasil, 1999), que regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, o qual dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência; a Lei nº 10.048 (Brasil, 2000a), que dá prioridade de atendimento às pessoas com deficiência; e a Lei nº 10.098 (Brasil, 2000b), conhecida como Lei de Acessibilidade, que “estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências”.

Em 2015/2020, apesar de serem encontradas 17 referências normativas, não há menção à lei de 2004, porém faz referência à LBI, que a precede. No que diz respeito à definição de acessibilidade, por exemplo, a NBR adota os termos da lei de 2015. Um ponto interessante a observar no texto da NBR, é a presença de menção à norma norte-americana do órgão *American Society for Testing and Materials*, o que se mostra pertinente na busca de interação com parâmetros de outros países, ou, até mesmo, de universalização de normas, a considerar que são pessoas que irão usufruir direta ou indiretamente delas.

No que diz respeito aos objetivos traçados nas NBR de 2004 e 2015/2020, há que se voltar a atenção, em ambas as edições, à formulação textual: “proporcionar acessibilidade à maior quantidade possível de pessoas”, restrição quantitativa que estabelece de antemão, como horizonte, apenas o que for possível de ser viabilizado. Se bem que, em termos de exequibilidade, essas limitações ainda possam ocorrer em situações e contextos reais, objetivos dessa natureza deveriam contemplar o grau ótimo de consecução. Grosso modo, poderiam estar aí sinalizadores de traços de uma acessibilidade atitudinal em nível institucional a ser discutida. Esse grau ótimo remete à concepção de Desenho Universal (DU), o qual, conforme explicitamente disposto na LBI (Brasil, 2015), corresponde à

[...] concepção e a implantação de projetos que tratem do meio físico, de transporte, de informação e comunicação, inclusive de sistemas e tecnologias da informação e comunicação, e de outros serviços, equipamentos e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, **devem atender aos princípios do desenho universal, tendo como referência as normas de acessibilidade** (Brasil, 2015, Título III, Capítulo I, Art. 55, grifo nosso).

A LBI menciona que devem ser seguidos os parâmetros do DU das normas de acessibilidade, o que passa a ser uma fonte de referência para a Lei, porém não são explicitadas quais normas seriam essas. Entretanto, a LBI e a NBR de 2015/2020 referem o DU da mesma forma, o que não se verifica com relação ao Decreto-Lei e à NBR de 2004, como mostra o quadro 3, a seguir.

Grinover (2021, p. 134) assume que o DU é potente fator para a melhoria na qualidade de vida, “[...] essa postura tem muito a ver com o processo de hospitalidade, particularmente na cidade, pois se refere à qualidade do acolhimento que é realizado nesses espaços quando são convidativos, fáceis de serem percorridos, compreendidos, atraentes e promotores de encontros e do convívio com o outro”, dimensões da hospitalidade serão trabalhadas em item específico.

Cabe destacar que a ideia de Desenho Universal (DU) surgiu no contexto da Revolução Industrial, quando produtos e serviços eram produzidos em massa, não se considerando as especificidades das necessidades reais de cada sujeito. Somente em 1961, Japão, Estados Unidos e nações europeias se reuniram na Suécia para debater como reestruturar e recriar o conceito do dito “homem padrão”. A partir dessa primeira conferência internacional, em 1963, em Washington, nasceu a

Barrier Free Design, cujo objetivo era “[...] discutir desenhos de equipamentos, edifícios e áreas urbanas adequados à utilização por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida” (Carletto e Cambiaghi, s.a., p. 8). Algumas décadas mais tarde, esse conceito foi trabalhado com mais profundidade por pesquisadores dos EUA e passou a ser chamado de Desenho Universal.

No Brasil, o debate sobre o DU teve início na década de 1980, sendo promulgadas leis para regulamentar o acesso para todos e garantir que a parcela da população com deficiência ou mobilidade reduzida tenha seus direitos garantidos. No quadro 3, a seguir, compara-se os conceitos de DU entre a NBR 9050 de 2004 e de 2015/2020 e as leis de 2004 e 2015.

Quadro 3 – Definição de Desenho Universal (DU) nos textos legais de 2004 e 2015 e nas edições da NBR 9050, de 2004 e 2015/2020.

	2004	2015/2020
Leis	concepção de espaços, artefatos e produtos que visam atender simultaneamente todas as pessoas , com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade.	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 .
Normas	Aquele que visa atender à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população.	concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem utilizados por todas as pessoas , sem necessidade de adaptação ou projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva . NOTA: O conceito de desenho universal tem como pressupostos: equiparação das possibilidades de uso, flexibilidade no uso, uso simples e intuitivo, captação da informação, tolerância ao erro, mínimo esforço físico, dimensionamento de espaços para acesso, uso e interação de todos os usuários. É composto por sete princípios, descritos no Anexo A.

Fonte: Elaborado pela autora, 2023, grifo nosso.

No texto legal de 2004, o DU teria o objetivo de nortear o planejamento de produtos considerando “atender simultaneamente todas as pessoas”, congruentemente com o significado da palavra “universal”. Na NBR do mesmo ano, identificam-se restrições na utilização da expressão “maior gama de variações possíveis”, ou seja, não se atendia às características de todas as pessoas, perdendo, assim, a ideia de universalidade do desenho. O texto legal torna-se assim mais abrangente e inclusivo do que a NBR.

Já em 2015, há uma padronização entre o texto normativo e o texto legal, isto é, ambos revelam um entendimento comum de DU: “concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem

utilizados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva”. Estaria aí subjacente o pensar, desde a origem do documento – e, conseqüentemente, desde a origem de projetos e ações por ele parametrizados – a inclusão de todos: a ideia de adaptação, ao contrário, encerraria, na origem, segregação, ou até mesmo, exclusão. A relevância do DU é reiterada na NBR de 2015, quando sublinha: “Este conceito propõe uma arquitetura e um *design* mais centrados no ser humano e na sua diversidade” (ABNT, 2015, p. 139). Nesse caso, o Desenho Universal (DU), pode ajudar.

A NBR de 2015/2020 apresenta, em seu Anexo A, 7 princípios para o DU, não mencionados anteriormente pela NBR de 2004, e que, segundo a NBR 9050 (2020, pp. 138 e 139) passaram a ser mundialmente adotados em planejamentos e obras de acessibilidade. Sendo eles:

1) **uso equitativo**: é a característica do ambiente ou elemento espacial que faz com que ele possa ser usado por diversas pessoas, independentemente de idade ou habilidade. Para ter o uso equitativo deve-se: propiciar o mesmo significado de uso para todos; eliminar uma possível segregação e estigmatização; promover o uso com privacidade, segurança e conforto, sem deixar de ser um ambiente atraente ao usuário; 2) **uso flexível**: é a característica que faz com que o ambiente ou elemento espacial atenda a uma grande parte das preferências e habilidades das pessoas. Para tal, devem-se oferecer diferentes maneiras de uso, possibilitar o uso para destros e canhotos, facilitar a precisão e destreza do usuário e possibilitar o uso de pessoas com diferentes tempos de reação a estímulos; 3) **uso simples e intuitivo**: é a característica do ambiente ou elemento espacial que possibilita que seu uso seja de fácil compreensão, dispensando, para tal, experiência, conhecimento, habilidades linguísticas ou grande nível de concentração por parte das pessoas; 4) **informação de fácil percepção**: essa característica do ambiente ou elemento espacial faz com que seja redundante e legível quanto a apresentações de informações vitais. Essas informações devem se apresentar em diferentes modos (visuais, verbais, táteis), fazendo com que a legibilidade da informação seja maximizada, sendo percebida por pessoas com diferentes habilidades (cegos, surdos, analfabetos, entre outros); 5) **tolerância ao erro**: é uma característica que possibilita que se minimizem os riscos e consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais na utilização do ambiente ou elemento espacial. Para tal, devem-se agrupar os elementos que apresentam risco, isolando-os ou eliminando-os, empregar avisos de risco ou erro, fornecer opções de minimizar as falhas e evitar ações inconscientes em tarefas que requeiram vigilância; 6) **baixo esforço físico**: nesse princípio, o ambiente ou elemento espacial deve oferecer condições de ser usado de maneira eficiente e confortável, com o mínimo de fadiga muscular do usuário. Para alcançar esse princípio deve-se: possibilitar que os usuários mantenham o corpo em posição neutra, usar força de operação razoável, minimizar ações repetidas e minimizar a sustentação do esforço físico; 7) **dimensão e espaço para aproximação e uso**: essa característica diz que o ambiente ou elemento espacial deve ter dimensão e espaço apropriado para aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente de tamanho de corpo, postura e mobilidade do usuário. Desta forma, deve-se: implantar sinalização em elementos importantes e tornar confortavelmente alcançáveis todos os componentes para usuários sentados ou em pé, acomodar variações de mãos e empunhadura e, por último, implantar espaços adequados para uso de tecnologias assistivas ou assistentes pessoais.

Conforme Bins Ely, Dorneles e Koelzer (2008), o DU designa os ambientes públicos ou não, edificações e produtos que consideram em seus projetos de concepção a diversidade humana, ou seja, as diferentes capacidades e habilidades de cada um.

Nesse sentido, para os mesmos autores, tanto no processo de desenho, quanto no produto final, há de se ter em conta que pessoas diferentes possuem habilidades diferentes, de sorte que, no ideal de Desenho Universal, estaria a perspectiva de atingir todos os indivíduos no processo de planejamento e execução dos produtos, edifícios e ambientes. “Trata-se, portanto, de diminuir as demandas de operação exigidas pelos artefatos e pelo ambiente para que sejam utilizados por um grupo mais amplo do que aquele definido pelo indivíduo médio” (Martín e Castillo, 2010, p. 73, tradução nossa).

Ao mencionar Edward Steinfeld (1994, p. 87), Sasaki (1997, p. 150) refere-o como o autor que defende que

O DU não é uma tecnologia direcionada apenas aos que dele necessitam; é para todas as pessoas. A ideia do desenho universal é evitar a necessidade de ambientes e produtos especiais para pessoas com deficiência, no sentido de assegurar que todos possam utilizar todos os componentes do ambiente e todos os produtos.

Nesse sentido, ao comparar o Desenho Universal (DU) com o desenho acessível, Sasaki (1997, p. 149) entende que o primeiro é mais vantajoso do que o segundo, pois o desenho acessível

[...] é um projeto que leva em conta a acessibilidade voltada especificamente para as pessoas com deficiência [...], de tal modo que elas possam utilizar, com autonomia e independência tanto os ambientes físicos (espaços urbanos e edificações) e transportes, agora adaptados, como os ambientes e transportes construídos com acessibilidade já na fase da sua concepção.

Sob essa perspectiva, faz-se igualmente importante mencionar que os produtos e ambientes planejados e construídos considerando o desenho acessível, também chamado de desenho sem barreiras ou arquitetura sem barreiras, são destinados exclusiva e preferencialmente à PCD, pois “[...] suas aparências lembram algo médico, institucional ou, em todo caso, especial” (Sasaki, 1997, p. 149). Apesar de o desenho acessível ser considerado um avanço na concepção e construção de espaços, mobiliários e equipamentos, nesse sentido, ainda são estigmatizados.

Antes do desenho acessível, na década de 1960, falava-se apenas em adaptação, “prédio adaptado”, “carro adaptado”, “casa adaptada”. Com o desenho acessível, passou-se a falar em “casa acessível”, “prédio acessível”, “restaurante acessível”, já com o Desenho Universal não haveria a necessidade de adaptar ou construir especificamente para as PCD, tudo seria de todos, planejado e construído para todos.

Os produtos e os ambientes feitos com desenho universal ou inclusivo não parecem ser especialmente destinados a pessoas com deficiência. Eles podem ser utilizados por qualquer pessoa, isto é, pessoa com ou sem deficiência. É até possível que pessoas sem deficiência nem percebam, nesses produtos ou ambientes, certas especificidades que atendem às necessidades de pessoas com deficiência (Sasaki, 1997, p. 151).

Considerando o DU como um princípio a ser adotado ao conceber, planejar e executar espaços, equipamentos e mobiliários, o Símbolo Internacional de Acesso (SIA), cuja finalidade é, segundo a NBR 9050 (2020, p. 41), sinalizar “[...] a acessibilidade aos serviços e identificar espaços, edificações, mobiliário e equipamentos urbanos, onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida”, deixará de ser utilizado.

Outro aspecto que chama a atenção são as definições de barreira encontradas nas referidas edições da NBR 9050 contrapostas às dos textos legais. Nesse sentido, observe-se o quadro 4.

Quadro 4 – Definições de barreira presentes nos textos legais de 2004 e 2015 e nas edições da NBR 9050, de 2004 e 2015/2020.

	2004	2015
Leis	“qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento , a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação ” (Capítulo III, Artº 8, II).	“[...] 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” (Capítulo I, Artº 3, IV).
Normas	“qualquer elemento natural , instalado ou edificado que impeça a aproximação, transferência ou circulação no espaço, mobiliário ou equipamento urbano” (p. 2).	“os termos barreiras, pessoa com deficiência e pessoa com mobilidade reduzida estão definidos em legislação vigente” (p. 6).

Fonte: Elaborado pela autora, 2023, grifo nosso.

A Lei de 2004 e a NBR 9050, do mesmo ano, conceituam barreira sob diferentes aspectos. No texto da lei, são considerados, também, os elementos intangíveis, ao incluir a comunicação e a informação, porém permanece, com maior ênfase, o entendimento de que barreira é algo físico. A NBR 9050 mantém a acepção de barreira física, ou seja, aquela que impede a pessoa com deficiência de se aproximar ou circular pelos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos. Não são incluídos os espaços rurais, apenas se fala em “elemento natural”, porém relacionando-o a um tipo de barreira física.

Na NBR 9050 de 2015/2020, não há nenhuma definição explícita sobre o que seriam barreiras, apenas aponta-se a legislação como fonte. A legislação de 2015 amplia o conceito de barreira utilizado pelo Decreto-lei 5.296 (Brasil, 2004) e inclui elementos intangíveis em sua definição. Como exemplo, mencionam-se barreiras atitudinais, que, na letra da lei, também podem ser consideradas entraves que impedem as pessoas com deficiência de exercerem seus direitos de cidadania, de participarem ativamente dos contextos sociais da vida cotidiana.

Bi, Card e Cole (2006), pesquisadores chineses, afirmam que as barreiras atitudinais ficam marcadas na memória da pessoa com deficiência ou do idoso, sobre isso os mesmos autores afirmam:

Embora as atitudes em relação às pessoas com deficiência tenham melhorado gradualmente, particularmente nas grandes cidades da China, ainda existem atitudes e comportamentos negativos para os viajantes com deficiência. (Bi; Card; Cole, 2006, p. 205-206, tradução nossa)

Nesse mesmo sentido, a pesquisa de Delmanto e Strehlau (2022, p. 8), cujo objetivo foi analisar o turismo sob a ótica da pessoa com deficiência visual usuária de cão-guia, mostrou que “[...] a aceitação da deficiência não é um problema para os entrevistados: o fator de frustração e desconforto são as barreiras atitudinais com as quais eles parecem conviver diariamente”. Os pesquisadores identificaram, através do relato dos entrevistados, que a barreira atitudinal, muitas vezes, está no desconhecimento da legislação, por parte dos profissionais prestadores de serviços da área do turismo, por exemplo, sobre a utilização do cão-guia. Por outro lado, os entrevistados afirmaram que o “[...] desconhecimento pode ser relevado, se há interesse em aprender e prestar um bom serviço [...]” (Delmanto e Strehlau, 2022, p. 10). Os facilitadores do consumo turístico, mais citados pelos entrevistados, estão relacionados às questões interpessoais, que passam pela percepção e aceitação das atitudes alheias.

Os depoimentos mostram que essa interação nem sempre precisa ser totalmente acertada. O que se valoriza é a predisposição que o prestador de serviço tenha de se adequar ao que o turista com deficiência visual espera e deseja (Delmanto e Strehlau, 2022, p. 10).

Essas atitudes, muitas vezes, são “sutis” aos olhos da maioria das pessoas, mas para as pessoas com deficiência, que passam por situações, como por exemplo, olhares curiosos, ficam marcas, sentindo-se constrangidas e, até mesmo, deprimidas. Há casos, segundo Bi, Card e Cole (2006), em que essas pessoas são ignoradas e discriminadas. Segundo os mesmos autores, as pessoas com deficiência afirmam que “outra barreira à viagem são as atitudes negativas em relação às pessoas com deficiência. Atitudes negativas foram as barreiras mais limitantes encontradas pelos indivíduos com deficiência e as mais difíceis de superar” (Bi; Card; Cole, 2006, p. 206, tradução nossa). Cada tipo de deficiência necessita de um tipo de adaptação ou de acessibilidade, além disso, os tipos de deficiência também interferem na percepção das barreiras atitudinais.

Nessa perspectiva, torna-se importante pesquisar e entender esse tipo de barreira, pois, nesses impactos, poderia estar a possibilidade de, em muitas vezes, serem causados danos irreversíveis de ordem psicológica às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

Para além desses textos legais e normativos, dispõe-se de publicações de instituições, como o Ministério do Turismo (Mtur), as quais se aproximam de um manual, estabelecendo padrões de planejamento de espaços, mobiliários e estruturas acessíveis, trazendo orientações para o planejamento mais adequado, seguro e inclusivo.

2.1 ACESSIBILIDADE SOB A ÓTICA DA LEGISLAÇÃO MUNICIPAL DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SC

Considerando como recorte espacial investigativo o destino turístico brasileiro consolidado, Balneário Camboriú, realizou-se uma pesquisa no site oficial das leis do município de Balneário Camboriú¹³. No campo de busca do site, foi digitada a palavra “acessibilidade” e encontrados 20 documentos oficiais, como apresenta o quadro 5, a seguir.

Quadro 5 – Cronologia dos marcos legais municipais, de Balneário Camboriú, atinentes à acessibilidade

(continua)

Ano	Marco legal
1993	Lei nº 1286. Assegura direitos e incentiva o turismo às pessoas portadoras de deficiência física.
2004	Lei nº 2350 de 24 de maio. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a padronização da sinalização podotátil.
2009	Lei nº 2981 de 31 de agosto. Institui a semana e o dia de "conscientização da inclusão e acessibilidade de pessoas portadoras de necessidades especiais ou com mobilidade reduzida" no âmbito do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências.
	Lei nº 3005, de 28 de outubro. Autoriza o poder público municipal a disponibilizar sinalização tátil, sonora e visual, nas dependências dos órgãos municipais, a fim de possibilitar acessibilidade aos portadores de necessidades especiais visuais e auditivas, e dá outras providências.
2010	Decreto nº 5846, de 17 de agosto. Cria comissão especial de acessibilidade e mobilidade urbana no âmbito do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências. (Revogado pelo Decreto nº 6965/2013).
	Lei nº 3173 de 29 de setembro. Dispõe sobre a obrigatoriedade da existência de carteiras escolares adaptadas ao uso de estudantes portadores de deficiência física em todos os estabelecimentos de ensino, públicos e particulares do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências.
2012	Decreto nº 6503, de 21 de março. Cria comissão especial de acessibilidade e mobilidade urbana no âmbito do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências. (Revogado pelo decreto nº 6517/2012).
	Decreto nº 6517, de 28 de março. Cria comissão especial de acessibilidade e mobilidade urbana no âmbito do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências. (Revogado pelo Decreto nº 6561/2012).
	Decreto nº 6561, de 04 de maio de 2012. Cria comissão especial de acessibilidade e mobilidade urbana no âmbito do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências. (Revogado pelo Decreto nº 6625/2012).
	Lei nº 3437, de 10 de abril. Dispõe sobre a obrigatoriedade de adequação dos provedores de roupas, voltados às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
2013	Decreto nº 6930, de 18 de março. Aprova o regimento interno do conselho municipal dos direitos da pessoa com deficiência, e dá outras providências.
2015	Lei nº 3825, de 04 de setembro. Altera dispositivos da lei municipal nº 2981, de 31 de agosto de 2009, que institui a semana e o dia de conscientização da inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência e com grau de mobilidade reduzida no âmbito do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências.
2016	Lei nº 3985, de 21 de novembro. Institui o Sistema de Acessibilidade na Praia Central do Município de Balneário Camboriú.
2018	Lei nº 4195, de 20 de novembro. Dispõe sobre a criação, composição, atribuições e funcionamento do Conselho Municipal dos Direitos das Pessoas com Deficiência, revoga Leis e Decreto que menciona, e dá outras providências.
2019	Lei complementar nº 42, de 22 de julho. Institui o Plano de Mobilidade Urbana do Município de Balneário Camboriú - PlanMob/BC.

¹³ <https://leismunicipais.com.br/legislacao-municipal/4511/leis-de-balneario-camboriu>

(conclusão)

2021	Lei nº 4.498, de 28 de janeiro. Altera e modifica o artigo 4º da Lei Municipal nº 1397/1994, que "observa o cálculo do número mínimo de vagas de estacionamento que deverão ser reservadas para idosos, deficientes físicos e pessoas com mobilidade reduzida.
	Lei nº 4.522, de 07 de abril. Garante o direito a acessibilidade das pessoas ostomizadas em banheiros de uso público do município, mediante a instalação de equipamentos adequados para a sua utilização.
	Lei nº 4.535, de 19 de maio. Institui o Selo de Acessibilidade, e dá outras providências.
2022	Lei nº 4.609, de 28 de janeiro. Assegura o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas com deficiência, e sua efetiva integração social nas praias de Balneário Camboriú e dá outras providências.
	Decreto nº 10.978, de 20 de setembro. Institui o Programa "Selo Turismo Qualificado BC" como medida de qualificação e posicionamento do destino, destinado aos empreendimentos e prestadores de serviços turísticos que adotarem critérios estabelecidos pelo Município de Balneário Camboriú, e dá outras providências.

Fonte: Elaborado pela autora, 2023.

A primeira lei identificada, a Lei nº 1286 de 1993, se destaca por, desde aquela época, assegurar o direito da pessoa com deficiência de praticar a atividade turística no município de Balneário Camboriú. A fim de garantir esse direito, a lei municipal apontava parâmetros, critérios e dimensões a serem adotados em projetos urbanos e arquitetônicos, públicos ou privados. Mesmo que a norma brasileira 9050 (NBR 9050) da ABNT tenha sido criada 10 anos antes (1983), a lei municipal, não a cita como fonte de referência na adoção de seus parâmetros. Como era de se esperar, no referido texto legal, aparentemente, não há uma preocupação com a utilização dos termos referente à acessibilidade. Nesse caso, empregaram-se termos como “pessoa deficiente”, “deficiente”, “pessoa portadora de deficiência”. Nesse sentido, cabe destacar o artigo 2º, da referida Lei que diz:

Considera-se "Pessoa Deficiente", para os efeitos desta Lei, toda pessoa incapaz de assegurar, por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades individuais e a participação ativa na sociedade, em decorrência congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais.

Ainda considerando o objetivo de garantir o direito da pessoa com deficiência de realizar viagens turísticas, a Lei nº 1286 (1993), na Seção VII, trata, especificamente, dos critérios de acessibilidade para estabelecimentos hoteleiros de Balneário Camboriú. Percebe-se que os critérios voltam-se, principalmente, para as questões físicas das Unidades Habitacionais (UHs).

Chama atenção que a Seção II, da referida lei, trata da diferença de velocidade de locomoção entre pessoas com deficiência física e pessoas com deficiência visual:

Para o cálculo do tempo de circulação e travessia de vias, as velocidades mínimas de locomoção serão: I - de 0,45 c/s (quarenta e cinco centímetro por segundo), para os deficientes físicos; II - de 1,00 m/s (um metro por segundo), para os deficientes visuais. (Artigo 11).

A Lei municipal nº 2350 de 2004 estabelece normas e critérios para a padronização da sinalização podotátil e, para isso, utiliza como referencia a Lei Federal nº 10.098 de 19 de dezembro de

2000. Pode-se inferir que, desde 2004, há uma preocupação, por parte da gestão pública municipal, com o planejamento urbano das vias públicas, considerando as pessoas com deficiência visual. Além disso, a padronização da sinalização tátil do piso pode facilitar no deslocamento seguro e autônomo das pessoas com deficiência visual, princípios básicos e essenciais da acessibilidade.

Desde agosto de 2009, quando o Decreto nº 6.949 (federal), promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, passa-se a adotar o termo “pessoa com deficiência”, como já mencionado anteriormente aqui. Assim, a lei municipal nº 2981 de 31 de agosto de 2009 já deveria adotar, em seu texto, essa terminologia, entretanto, isso não ocorreu e a lei municipal usou “pessoas portadoras de necessidades especiais ou com mobilidade reduzida”. O texto legal só foi alterado em setembro de 2015, através da Lei municipal nº 3825, que altera a lei municipal nº 2981, de 2009, e institui a semana e o dia de conscientização da inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência e com grau de mobilidade reduzida no âmbito do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências.

Em 2010 criou-se a Comissão Especial de Acessibilidade e Mobilidade Urbana no âmbito do município de Balneário Camboriú, com alterações entre os membros que a compõem ao longo dos anos de 2012 e 2013, por meio de leis municipais.

A Lei nº 3985, de 2016, institui o Sistema de Acessibilidade na Praia Central do Município de Balneário Camboriú, denominado "Praia Inclusiva", ensejando condições de inferir que há a intenção de continuar o trabalho iniciado pelo município em 1993, quando, naquela oportunidade, passou a considerar as necessidades específicas de pessoas com deficiência na prática da atividade turística no município.

Para garantir o acesso físico de pessoas com deficiência à Praia Central, o sistema criado pela Lei nº 3985 (2016) elenca as principais atividades que farão parte da “Praia Inclusiva”: esteira para passagem de cadeira de rodas; cadeiras anfíbias - de fácil deslocamento pela areia e que flutuam na água; atividades esportivas adaptadas como natação no mar, frescobol, vôlei de praia, surf adaptado, entre outros que forem possíveis; vagas de estacionamento reservadas, rampas de acesso à areia e piso tátil; barracas de sol e tendas de apoio com monitores e profissionais especializados. Entretanto, a lei não menciona como, quando ou onde essas atividades e estruturas estarão disponíveis aos usuários.

Desde 2006, por meio da Lei nº 2644 de 04 de setembro, o município de Balneário Camboriú procurou criar o Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência, revogado pela Lei nº 4195 (2018) que, além disso, dispõe sobre a criação, composição, atribuições e funcionamento desse Conselho. A definição de pessoa com deficiência, aplicada pela lei municipal de 2018, segue o que

institui a Lei Federal nº 13.146, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI). Importante mencionar que essa lei municipal cita que a Constituição Federal de 1988 adotou a expressão "portadores de deficiência", contudo a Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, promulgada no Brasil, alterou a nomenclatura para "pessoa com deficiência", por meio do Decreto Federal nº 6949 (2009). Apesar disso, a lei complementar nº 42 de 2019, que institui o Plano de Mobilidade Urbana do Município de Balneário Camboriú - PlanMob/BC, ainda utiliza a expressão "pessoas portadoras de deficiência". O PlanMob tem como objetivo

orientar as ações do município, naquilo que se refere às medidas a serem adotadas quanto aos aspectos modais, serviços de infraestrutura viária e de transporte, visando garantir os deslocamentos de pessoas e cargas junto ao espaço urbano, atendendo às necessidades atuais e futuras da população balneocamboriuense, assegurando-lhes melhores condições de mobilidade, **acessibilidade universal** e conectividade no âmbito de todo seu território (Brasil, 2019, Art 1º, § 2º, grifo nosso).

Nesse sentido, em uma definição que se aproxima muito daquela instituída pela LBI, a Lei complementar nº 42 (2019) entende por acessibilidade universal,

toda possibilidade de acesso, participação e utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, das atividades previstas para o espaço, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e demais dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, de conformidade com a legislação em vigor (Brasil, 2019, Art. 2º, Inciso I) .

Em 2021, por meio da Lei nº 4.535, o município lança o Selo de Acessibilidade, visando, nomeadamente, acessibilidade urbanística de estabelecimentos públicos e privados de uso coletivo. A partir dessa política, a acessibilidade será classificada em Prata, quando o estabelecimento permitir acessibilidade parcial, e Ouro, quando a acessibilidade for ampla ou total, conforme critérios estabelecidos em regulamento.

Com objetivo de promover o acesso às praias para pessoas com deficiência física e/ou com limitação de deambulação, como diz a letra da Lei, cria-se, no município de Balneário Camboriú, a partir da Lei municipal nº 4.609 de janeiro de 2022, o "Programa Cadeirante na Praia", que funcionará prioritariamente do dia 01 de dezembro a 31 de março, todos os dias, e, do dia 1 de abril a 30 de novembro, todos os finais de semana e feriados, conforme especificado no Art. 6º.

Essa lei, diferentemente da Lei municipal nº 3985 (2016), que elenca as principais atividades que farão parte da "Praia Inclusiva", define que as esteiras móveis, que darão acesso seguro às pessoas com deficiência física à Praia Central do Município, poderão ser instaladas em qualquer ponto da extensão da orla, contudo, um ponto ao menos, deverá ser localizado na Barra Sul, no trecho localizado entre a Rua 3700 e o Pontal Klaus Fischer. Também faz parte do "Programa Cadeirante na Praia" o fornecimento, gratuito, de cadeiras anfíbias. O tempo para usar essas cadeiras, estipulado

pela lei no Art. 8º é, no mínimo, trinta minutos por vez. O fato de definir, minimamente, o local, e a periodicidade da instalação de esteiras e cadeiras anfíbias é de suma importância, entretanto, essa explicitação não garante o acesso, é necessário que essa informação seja amplamente divulgada e publicizada.

Mais recentemente, em setembro de 2022, o decreto municipal nº 10.978 instituiu o Programa "Selo Turismo Qualificado BC". Com o propósito de alinhar o setor público e privado na busca por um destino turístico qualificado e inteligente, os empreendimentos e prestadores de serviços turísticos precisam estar alinhados a parâmetros e critérios específicos estabelecidos no *website* do Programa. Cabe destacar que acessibilidade, assim como, sustentabilidade, atendimento ao turista, medidas sanitárias e segurança turística, está entre os eixos que serão considerados para a concessão do Selo. Cada eixo terá critérios próprios e serão lançados semestralmente pelas secretarias municipais envolvidas. Chama a atenção a correspondência entre os eixos "acessibilidade" e "sustentabilidade", elencados para a obtenção do "Selo Turismo Qualificado BC", com dois dos quatro eixos fundamentais desenvolvidos pela *Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas* (SEGITTUR), em 2015, para que o destino turístico possa se converter em Destino Turístico Inteligente (DTI), como explica Pinto (2017).

2.2 ACESSIBILIDADE SOB A ÓTICA ACADÊMICA NACIONAL

Vários são os estudos acadêmicos e científicos que vêm sendo desenvolvidos referentes à acessibilidade em diferentes áreas do conhecimento, incluindo a área do Turismo e da Hospitalidade, a Arquitetura e Urbanismo, Engenharia, Educação, entre outras. Em uma pesquisa rápida no Catálogo de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)¹⁴, identifica-se que o número de trabalhos relacionados ao tema "acessibilidade" vem aumentando, de apenas dois, em 1987, para 282, em 2022. Esse cenário ocorre, principalmente, na área das Ciências Sociais Aplicadas, em cursos de Educação, Ciência da Computação, Sociais e Humanidades, Arquitetura e Urbanismo, Ensino, entre outras. Porém, para a presente tese, pesquisou-se o que vêm sendo produzido sobre acessibilidade na área de Turismo e Hospitalidade a partir da identificação de estudos em dissertações e teses de Programas *Stricto Sensu* brasileiros, e em artigos científicos, no Brasil e no mundo, considerando-se o campo de estudo desta tese.

Para identificar as instituições de ensino superior que oferecem curso de Pós-Graduação na área de Turismo, recorreu-se ao Banco de Teses da CAPES, Plataforma Sucupira. Conforme

¹⁴ Disponível em: <<https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>>. Acesso em 22 jan. 2024.

levantamento, são 11 instituições¹⁵ (até maio de 2023) que oferecem Programas de Pós-Graduação na área do Turismo e da Hospitalidade.

Feita a localização das instituições, acessou-se, já nos sites institucionais de cada programa, o banco de dissertações e teses. Foram utilizadas as palavras-chave “acessibilidade”; “idoso” e “deficiente/deficiência” como descritores de busca, porque esses termos compõem o campo semântico do estudo. A seleção se deu por meio da análise de títulos das dissertações/teses defendidas e disponíveis na base de dados selecionada e foram encontrados e selecionados 41 trabalhos (39 dissertações e 2 teses), conforme quadro 6. Para melhor visibilidade das teses e dissertações publicadas sobre a temática, seguem dispostas, em um quadro (Apêndice B), as informações sobre cada instituição pesquisada, ordenadas pelo ano de defesa.

Apesar de não estar vinculada a um Programa de Pós-Graduação (mestrado/doutorado) em Turismo, Hospitalidade ou áreas afins, destaca-se aqui atese de Duarte (2005), intitulada “Metodologia para desenvolvimento de portais de relacionamento de suporte a comunidades de prática: uma aplicação para a área de turismo e para pessoas com necessidades especiais”, uma das primeiras teses sobre turismo acessível. A pesquisa de Duarte (2005) refletiu sobre a proposta de uma metodologia para desenvolvimento de portais de relacionamento de suporte a comunidades, fazendo aplicação para a área do turismo e pessoas com deficiência.

Quadro 6 – Quantidade de teses e dissertações identificadas e selecionadas em cada Programa de Pós-Graduação

IES	Programa	Quantidade
IFS	Mestrado Profissional em Turismo	2
UAM	Mestrado Profissional em Gestão em Alimentos e Bebidas (A&B)	Não foi encontrado
	Doutorado em Hospitalidade	Não foi encontrado
	Mestrado Acadêmico em Hospitalidade	5
UECE	Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos	4
UFPR	Mestrado Acadêmico em Turismo	3
UFPE	Mestrado Acadêmico em Hotelaria e Turismo	1

(continua)

¹⁵ Instituto Federal De Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (IFS); Universidade Anhembi Morumbi (UAM); Universidade de Brasília (UNB); Universidade de Caxias do Sul (UCS); Universidade de São Paulo (USP); Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI); Universidade Estadual do Ceará (UECE); Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); Universidade Federal do Paraná (UFPR); Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); Universidade Federal Fluminense (UFF).

(conclusão)

UFRN	Doutorado em Turismo	1
	Mestrado Acadêmico em Turismo	2
UFF	Mestrado Acadêmico em Turismo	3
UCS	Doutorado em Turismo e Hospitalidade	Não foi encontrado
	Mestrado Acadêmico em Turismo e Hospitalidade	5
USP	Doutorado em Turismo	Não foi encontrado
	Mestrado Acadêmico em Turismo	4
UNIVALI	Doutorado em Turismo e Hotelaria	1
	Mestrado Acadêmico em Turismo e Hotelaria	6

Fonte: elaborado pela autora, 2023.

O Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi (UAM)¹⁶ iniciou suas atividades em 2002 e o doutorado em 2015. O perfil desse curso é a formação de profissionais com uma visão integrada abrangendo diferentes aspectos da hospitalidade: negócios, relações humanas e sustentabilidade. Nesse Programa foram selecionadas 5 dissertações.

Em relação à Universidade de Brasília (UnB), o primeiro Mestrado Profissional em Turismo foi ofertado em 2007. Sua criação ocorreu no formato *in company* em parceria com o Ministério do Turismo. Destinava-se, à época, à análise das tendências de mercado e ao preparo para funções executivas e de planejamento atendendo às necessidades técnicas dos profissionais desse ministério. Em 2010, transformou-se em um programa público e gratuito para todos os públicos.

O Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul (UCS) iniciou em 2001. No ano de 2014, foi apresentada à CAPES proposta de que o Programa de Pós-Graduação em Turismo da UCS passasse a ser nomeado Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade - PPGTURH. Em 2015, teve o primeiro processo seletivo para doutorandos, consolidando-se assim o Programa com um Mestrado e um Doutorado em Turismo e Hospitalidade.

A maior quantidade de dissertações selecionadas, seis, foi defendida no Mestrado Acadêmico em Turismo e Hotelaria, pioneiro no país, com início em agosto de 1997, na Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI)¹⁷. O doutorado iniciou em 2013 e, mesmo após 10 anos de sua existência, ainda não há nenhuma tese defendida sobre o tema da acessibilidade.

¹⁶ Disponível em: <<https://portal.anhembi.br/mestrado-doutorado/programa-de-pos-graduacao-em-hospitalidade-mestrado-e-doutorado/>>. Acesso em 06 mai. 2023.

¹⁷ Disponível em: <<https://www.univali.br/pos/mestrado/mestrado-academico-em-turismo-e-hotelaria/banco-de-dissertacoes/Paginas/default.aspx>>. Acesso em 07 mai. 2023.

No Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos da Universidade Estadual do Ceará (UECE) foram encontradas quatro dissertações que abarcavam a temática desta pesquisa, como mostrou o quadro 6, entretanto, só foi possível ter acesso, através do site¹⁸ do Programa, a dois trabalhos, apenas, Honório (2014) e Macedo (2017).

No Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de São Paulo (USP), mestrado e doutorado, foram encontradas e selecionadas 4 dissertações, porém nenhuma tese com essa temática.

A Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) também possui mestrado e doutorado em Turismo. Foi identificada uma dissertação que apresentava, em seu título e nas palavras-chave, o termo “acessibilidade”, entretanto tratado como sinônimo de acesso, sem uma relação direta com esta pesquisa, portanto não selecionado. Ainda assim, cabe destacar que no Programa de Pós-Graduação da UFRN, foi encontrada a tesedefendida por Lamas, em 2021, na área do Turismo, que fala especificamente sobre as questões de acessibilidade para pessoas com deficiência. Tanto o doutorado em Hospitalidade, da UAM, quanto o doutorado em Turismo e Hospitalidade, da UCS, já possuem teses defendidas, porém, até o momento da pesquisa nos repositórios de teses de cada instituição de ensino, maio de 2023, não foi identificada nenhuma tese voltada à temática objeto de estudo desta pesquisa. Já no doutorado em Turismo e Hotelaria da UNIVALI, foi identificada e selecionada a tese de Ferst (2020).

Três dissertações defendidas no mestrado em Turismo da Universidade Federal Fluminense (UFF), com início em 2015, foram selecionadas a partir da sua relação com o tema da acessibilidade. Em 2016, o Mestrado Profissional em Gestão de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (IFS), teve início e, desde lá, duas dissertações foram defendidas com essa temática.

O Mestrado Profissional em Gestão em Alimentos e Bebidas (A&B) da Universidade Anhembi Morumbi (UAM) iniciou seu processo seletivo em 2016. Há disponível no site do curso¹⁹ dissertações defendidas entre 2017 e 2019, porém nenhuma delas possui relação com as temáticas aqui abordadas.

O Mestrado em Hotelaria e Turismo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), considerado o mais recente na área, iniciou em 2017 e possui dissertações defendidas desde 2019, porém apenas uma, de Avelino (2020), está relacionada à temática desta tese.

O Mestrado acadêmico em Turismo da Universidade Federal do Paraná (UFPR) está em atividade desde 2013 e foram identificadas três dissertações que se enquadravam com a temática desta pesquisa.

¹⁸ Disponível em: <<https://www.uece.br/mpgnt/2012/02/15/dissertacoes/>>. Acesso em 07 mai. 2023.

¹⁹ Disponível em: <<://portal.anhembi.br/mestrado-doutorado/mestrado-profissional-em-gestao-de-alimentos-e-bebidas/>>. Acessado em 18 ago. 2022.

De outra parte, sob uma visão panorâmica, no que tange aos estudos científicos em nível de mestrado e doutorado a esse respeito, ainda que uma quantidade considerável de defesas vem sendo realizadas (41 pesquisas), pouco ou quase nada vem sendo produzido a respeito dos conceitos que versam sobre o universo da acessibilidade. Nesse sentido, autores brasileiros continuam utilizando como referência para suas teses e dissertações, leis, normas, cartilhas e outros documentos publicizados por sites municipais e federais. Quando considera a dimensão atitudinal da acessibilidade, as pesquisas são mais restritas ainda. Como aponta Rodrigues (2021), quase que a totalidade dos estudos sobre pessoas com deficiência está relacionada a questões físicas de empreendimentos ou destinos turísticos.

Reportando-se ao que está dito no item “Roteirizando a construção da questão de pesquisa e dos objetivos” sobre a produção envolvendo a tríade “Acessibilidade, Hospitalidade/Acolhimento e Turismo” e a partir do levantamento feito sobre produção acadêmica cuja temática versa sobre acessibilidade, algumas considerações podem ainda ser feitas.

Em primeiro lugar, cabe destacar que a temática acessibilidade tem as primeiras dissertações defendidas, por Sansiviero, Araújo e Gurgel Neto, em 2004, mesmo ano em que a Lei de Acessibilidade (Brasil, 2004) entra em vigor e a NBR 9050 passa pela segunda reforma. Como primeiros trabalhos, é interessante destacar que Sansiviero e Gurgel Neto fizeram suas pesquisas referentes a meios de hospedagem, já Araújo trabalhou a sob o viés da terceira idade. A pesquisa de Sansiviero (2004) concentra-se especificamente sobre as barreiras arquitetônicas, não mencionando os demais tipos de barreiras, como as tecnológicas, nas comunicações, nos transportes, nas atitudes, entre outras.

Após a pesquisa de Sansiviero (2004) e Araújo (2004), não foi encontrado nenhum trabalho sobre acessibilidade no ano de 2005, destacando um hiato temporal em nível de Pós-Graduação na área do Turismo e da Hospitalidade, sobre essa temática, como mostra a Tabela 1, a seguir, a quantidade de trabalhos identificados e selecionadas por ano.

Tabela 1 – Quantidade de trabalhos (dissertações e teses) identificados e selecionados por ano

Ano	Quantidade	Ano	Quantidade
2004	3	2015	2
2006	1	2016	2
2007	2	2017	1
2008	1	2018	4
2009	3	2019	5
2010	2	2020	2
2012	1	2021	5
2013	1	2022	1
2014	4	2023	1

Fonte: elaborado pela autora, 2023.

Em 2006 ressurgem as pesquisas na área da acessibilidade com a dissertação de Mota, da UECE e, no ano seguinte, no programa da UCS, orientadas por Airton Negrine, as dissertações de Babinski e Goulart. De 2006 até 2023, apenas em 2011 não ocorreu uma defesa de dissertação ou tese, o que demonstra uma constância na produção acadêmica, em nível de Pós-Graduação, com a temática aqui pesquisada.

As pesquisas voltavam-se a grupos específicos (pessoas idosas ou com deficiência) – fato esse que não é isolado, visto que dos 41 trabalhos aqui listados, o maior número (11) está ligado especificamente à pessoa idosa. Destaca-se que, dentre o grupo de pessoas consideradas com deficiência, pessoas em cadeiras de rodas, pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), pessoas surdas e pessoas com deficiência física estão entre o público de PCDs que foram especificamente pesquisadas pelas teses e dissertações.

Se as pessoas idosas são enquadradas como pessoas com mobilidade reduzida (PMR) pela NBR 9050 (2015/2020), falar sobre acessibilidade a espaços, equipamentos e serviços é de extrema importância para esse grupo, porém, ao analisar os títulos e as palavras-chave, nenhuma dessas dissertações cita a palavra “acessibilidade”.

Ressalva seja feita às pesquisas de Santos (2010), Franzen (2014) e Honório (2014), tratando da acessibilidade física dos espaços de circulação. Nesses casos, não foi definido um tipo de deficiência a ser pesquisado, tratando desse contexto de forma ampla. Nessas pesquisas a palavra “acessibilidade” encontra-se no título e nas palavras-chave.

Outro aspecto que o conjunto dos textos analisados sinaliza é a prevalência que assumiu a marca semântica de inclusão, quando a maioria da produção científica em Turismo e Hospitalidade vincula a acessibilidade à pessoa com deficiência, sem, no entanto, conferir devida precisão ao referir-se à “acessibilidade” e ao “acesso”.

Em uma análise inspeccional dos títulos dos trabalhos encontrados, identifica-se o turismo como principal área pesquisada. Entretanto, chama a atenção a quantidade considerável de trabalhos sobre lazer (7), configurando-a como a segunda mais pesquisada, seguida pela hospitalidade (6), meios de hospedagem (3) e comensalidade (1), em quatro trabalhos não foi possível identificar a temática abordada.

Ratificando a importância do tema para a área do Turismo e da Hospitalidade, objetivou-se identificar e analisar em que contextos a acessibilidade vem sendo pesquisada e como vem sendo entendida em artigos científicos de revistas brasileiras da área do Turismo e da Hospitalidade, dentre essas, aquelas editoradas pelos Programas de Pós-Graduação na área do Turismo e da Hospitalidade

e pela Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR) (Franzen, Santos, Ferreira e Perazzolo, 2019).

Consultados sites dos 10 Programas de Pós-Graduação das áreas do Turismo e da Hospitalidade (constantes da Plataforma Sucupira, até novembro de 2018) selecionaram-se aqueles responsáveis pela editoração de revista nas áreas (quadro 7).

Quadro 7 – Programas brasileiros de Pós-Graduação na área de Turismo e seus respectivos periódicos científicos

Instituição de Ensino Superior (IES)	Programa	Periódico
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (IFS)	Mestrado Profissional em Turismo	Não possui
Universidade Anhembi Morumbi (UAM)	Mestrado Profissional em Gestão em Alimentos e Bebidas (A&B)	Não possui
	Mestrado e Doutorado em Hospitalidade	Revista Hospitalidade
Universidade Estadual do Ceará (UECE)	Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos	Não possui
Universidade Federal do Paraná (UFPR)	Mestrado em Turismo	Revista Turismo e Sociedade
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	Mestrado Acadêmico em Hotelaria e Turismo	Não possui
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)	Mestrado Acadêmico em Turismo e Doutorado em Turismo	Não possui
Universidade Federal Fluminense (UFF)	Mestrado em Turismo	Não possui
Universidade de Caxias do Sul (UCS)	Mestrado e Doutorado em Turismo e Hospitalidade	Revista Rosa dos Ventos
Universidade de São Paulo (USP)	Mestrado em Turismo	Revista Turismo em Análise
Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI)	Mestrado e Doutorado em Turismo e Hotelaria	Revista Turismo Visão e Ação

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Em uma análise sem critério analítico do conceito de “acessibilidade”, foi digitado o termo de busca “acessibilidade” nas páginas eletrônicas dos periódicos, a partir do que se chegou ao número de 173 artigos. Desses, já foram previamente selecionados 13, em cujo título se encontrava o termo “acessibilidade”. Quando isso não ocorreu, buscou-se no objetivo do trabalho. Em aí havendo a palavra “acessibilidade”, o artigo foi automaticamente selecionado, o que se verifica, por exemplo, nos artigos de Da Silva e Melo (2012) e Franzen e Reis (2013).

Percebeu-se que, muitas vezes, o termo constava explicitamente do título do artigo, mas não do objetivo, como é o caso do trabalho de Ulian (2001), Vieira e Morastoni (2013) e Oliveira e Oppliger (2017).

Há situações, ainda, em que o termo “acessibilidade” não estava presente no título e tampouco no objetivo, como nos trabalhos de Pinto (2017), Bizinelli, Manosso, Gimenes-Minasse, De Souza (2014), Gonzalez e Cabianca (2014), Bitelli e Bastos (2018), Guizi e Gândara (2017), Ferreira, Ferreira e Paiva Neto (2016), entre outros.

Para esses casos, foi feita uma leitura inspeccional, mediante o mecanismo de busca Ctrl-F, da palavra “acessibilidade” em todo o artigo, a partir do que: a) foram descartados os artigos nos quais o emprego do termo estava relacionado ao processo de seleção de amostras das pesquisas por critério de acessibilidade (acesso?) a documentos, sujeitos, etc.; e b), selecionados os artigos nos quais o emprego do termo estava relacionado a outros contextos, outras possibilidades de pesquisa, por exemplo, acessibilidade como critério para análise de espaços urbanos ou de websites. Desse processo resultaram 58 trabalhos.

Com vistas a uma maior precisão, deu-se sequência ao processo de busca, o qual se pautou pelo conceito de acessibilidade conforme disposto na LBI, de 2015, qual seja, a

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 privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por **pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida** (Capítulo I, Art. 3º, Inciso I, grifo nosso).

Assim, desta feita, voltou-se ao título e ao objetivo, utilizando-se, consecutivamente, os termos de busca correlatos: “pessoa com deficiência”, “barreiras”, “incapacidade”, “deficiência”. Aplicado esse procedimento, não houve alteração no número total de artigos antes selecionados, restando, nesse momento, 76, como apresentado na Tabela 2.

Tabela 2 – Quantidade de artigos encontrados e selecionados por periódico

(continua)

Periódico	Quantidade de artigos encontrados	Quantidade de artigos selecionados
Revista Turismo em Análise	96	14
Revista Turismo Visão e Ação	17	11
Revista Hospitalidade	17	16
RBTUR	18	13
Revista Turismo e Sociedade	12	11

(conclusão)

Revista Rosa dos Ventos	18	11
TOTAL	178	76

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Esse conjunto, levando em conta os termos de busca correlatos, é composto por dois grandes grupos: o primeiro, compreende 49 artigos que relacionavam o termo “acessibilidade”, explícita ou implicitamente, às pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida; o segundo engloba 26 artigos que não faziam essa relação.

Para a continuidade da leitura inspeccional de cada um dos trabalhos, estes foram organizados por periódico e ordenados por ano de publicação. Foram também especificados os respectivos títulos e objetivos, conforme denota o **Apêndice C**.

De imediato, chama a atenção a data da primeira publicação nos periódicos analisados (1990), quatorze anos antes da defesa da primeira dissertação, ocorrida em 2004 (Franzen, Santos, Ferreira, 2017). Trata-se de pesquisa desenvolvida por Rabahy, na qual o termo “acessibilidade” aparece vinculado ao Planejamento Turístico. O ano de 2020 foi o que mais teve publicações (9), logo em seguida vêm os anos de 2018 e 2019, como mostra o Tabela 3 (pesquisa realizada até maio de 2023).

Tabela 3 – Quantidade de artigos identificados e selecionados por ano de publicação

Ano	Quantidade	Ano	Quantidade
1990	1	2013	6
1992	1	2014	3
2001	1	2015	4
2005	1	2016	4
2006	2	2017	4
2008	4	2018	7
2009	1	2019	8
2010	3	2020	9
2011	1	2021	6
2012	5	2022	5

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

As localidades, Parque Nacional Serra da Capivara (PI), Serra Gaúcha (RS), Serra do Capivari (PI), e as cidades, Curitiba (PR), Toledo (PR), Camboriú (SC), Balneário Camboriú (SC), Florianópolis (SC), Caxias do Sul (RS), Santa Maria (RS), São Luiz Gonzaga (RS), Porto Alegre (RS), Chuí (RS), Parnaíba (PI), Natal (RN), São Luis (MA), São Bernardo (MA), Brasília (DF), Planaltina (DF), Campo Grande (MS), Barra do Garças (MT), Goiânia (GO), Rio de Janeiro (RJ), Paraty (RJ), São Paulo (SP), Portugal (2), Málaga (Espanha), Chuy (Uruguai), foram objeto de pesquisas. Nota-se que as cidades brasileiras mais pesquisadas, São Paulo/SP, Curitiba/PR, Balneário Camboriú/SC, Natal/RN, exceto

Rio de Janeiro/RJ, são aquelas onde, também, estão situados alguns dos programas de Pós-Graduação na área do Turismo e da Hospitalidade.

De forma geral, algumas considerações precisam ser feitas. Apesar de alguns avanços conceituais envolvendo o contexto da acessibilidade tenham sido feitos a partir da Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência²⁰, alguns autores continuam usando termos como “portadores de necessidades especiais” para retratar a pessoa com deficiência, como é o caso de Gourlat (2007) e Medeiros, Santana e Da Silva (2019) e De Faria, Ferreira e Carvalho (2010) que utiliza “portador de deficiência”. Bonfato, Athiê e Pelegrinetti (2019) elencam a acessibilidade como um dos sete indicadores que tornam um destino em destino turístico inteligente. Para o parâmetro “acessibilidade”, os autores identificaram subitens. Na escrita desses parâmetros, no entanto, não há uma padronização na nomenclatura utilizada para identificar a pessoa com deficiência (PCD), ou seja, citando como exemplo, um dos subitens dizia: “Os serviços/produtos turísticos do destino são totalmente acessíveis às **pessoas deficientes** ou com mobilidade reduzida” e em outro “O destino possui um programa de certificação de empresas turísticas que adotam critérios de acessibilidade aos **deficientes?**” (Bonfato, Athiê e Pelegrinetti, 2019, p. 71, grifo nosso). Oliveira, Becegato e Tricárico (2022) falam em “portadores de deficiência” e tratam a NBR 9050 como lei.

Correia e Santos (2020) usam termos como “deficiente” e “portadores de necessidades especiais” e utilizam um *check-list* pensado a partir dos elementos mandatórios da NBR 9050 de 2004. O mesmo ocorre na pesquisa de Barros (2015), que usa o manual do Ministério do Turismo (MTur) de 2006, o Decreto 5.296 e a NBR 9050, ambos de 2004, para conceituar acessibilidade, mesmo que a referida norma tenha passado por uma reformulação em 2015 e que leis e manuais mais recentes e atualizadas já tenham sido publicados.

Macedo (2017) utiliza os manuais do Programa Turismo Acessível, do Mtur de 2010, como principal referência para analisar a acessibilidade de serviços e equipamentos turísticos da orla de Fortaleza para PCDs. Lima (2023) utiliza um manual elaborado pelo Mtur de 2006, para diferenciar e definir os tipos de deficiência.

Cabe destacar que essas pesquisas foram publicadas após a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, explicitada aqui por meio do Decreto nº 6.949 (BRASIL, 2009), que define que o termo mais correto a ser empregado é pessoa com deficiência. Além disso, a falta de padronização e de reflexão sobre os termos utilizados, a utilização de leis, normas e manuais mais antigos e desatualizados – para a construção de instrumentos de avaliação da acessibilidade, e para a conceituação de termos como “acessibilidade” e “pessoas com deficiência” –, configuram-se

²⁰ Explicitada aqui por meio do Decreto nº 6.949 (Brasil, 2009).

como um retrocesso, na medida em que essas pesquisas vão sendo publicizadas em meios científicos nacionais e internacionais e, assim, replicadas sem um critério conceitual mais específico e cuidadoso.

De forma geral, o tema “acessibilidade”, no contexto das pesquisas em turismo e hospitalidade, transita por diferentes campos, dentre outros, espaço urbano, rural e virtual, políticas públicas, parques, museus, restaurantes, vinícolas, hotéis. O quadro 8 mostra a relação da acessibilidade com outros temas, ressaltando-se que uma mesma pesquisa pode estar relacionada a mais de um tema.

Quadro 8 – Campos de pesquisa e autores em cujo artigo transita o tema “acessibilidade”

(continua)

Campo	Autor (es)
Hospitalidade (16)	Sansiviero e Dias (2005) Grinover (2006) Mendes e De Paula (2008) Grinover (2009) Bastos e Nova (2012) Franzen e Reis (2013) Gonzalez e Cabianca (2014) Simon, Gastal e Dos Santos (2014) Duarte, Abreu e Freitas (2018) Bitelli e Bastos (2018) Silva e Bitelli (2019) Grinover (2019) Tronca, Franzen e Cesar (2020) Mazo, Oliveira, Wada (2021) Ávila e Baptista (2021) Oliveira, Becegato, Tricárico (2022)
Meios de Hospedagem (10)	Sansiviero e Dias (2005) Flores e Gonçalves (2006) Kushano e Almeida (2008) Duarte e Borda (2013) Franzen e Reis (2013) Guizi e Gândara (2017) Lamas, Mendes Filho, Perinotto, Marques Júnior (2019) Correia e Santos (2019) Meira, Kushano, Teixeira e Marchetto (2020) Ferst, Souza e Coutinho (2020)
Lazer (8)	Bacal (1992) Bacha e Vianna (2008) Babinski e Negrine (2008) De Faria, Ferreira e Carvalho (2010) Gastal, Possamai e Negrine (2010) De Faria e Motta (2012) Luiz e Teixeira (2016) Sohn, Hoepers, Gallas e Rodrigues (2019)
Espaço Urbano (8)	Vieira e Morastoni (2013) Gonzalez e Cabianca (2014) De Oliveira, Franzen e Varella (2016) Bitelli e Bastos (2018) Grinover (2019) Tronca, Franzen e Cesar (2020) Leite e Câmara (2020) Oliveira, Becegato, Tricárico (2022)

(conclusão)

Destinos Turísticos Inteligentes (6)	Pinto (2017) Bonfato, Athiê e Pelegrinetti (2019) Santos e Gândara (2019) Fernandes e Bernier (2021) Freitas e Mendes Filho (2020) Mendes Filho, Mayer e Corrêa (2022)
Qualidade de vida (5)	Carvalho e Salles (2013) Ashton, Cabral, Santos e Kroetz (2015) Abreu e Casotti (2018) Silva e Bitelli (2019) Ribeiro e Carvalho (2020)
Tecnologia (6)	Limberger e Anjos (2012) Melo e Da Silveira (2013) Ferreira, Ferreira e Paiva Neto (2016) Moura, Gosling, Christino e Macedo (2017) Velho e Herédia (2020) Tonini, Lavandoski, Pereira, Annoni (2022)
Mobilidade (4)	Vieira e Morastoni (2013) Simon, Gastal e Dos Santos (2014) Kunz e Tosta (2016) Rodrigues e Cheibub (2022)
Sinalização Turística (3)	Ulian e Dias (2001) Da Silva e Melo (2012) Rodrigues e De Amorim (2018)
Áreas Naturais (3)	Carvalho (2012) Luiz e Teixeira (2016) Oliveira e Oppliger (2017)
Espaço Rural (3)	Lima e Simson (2010) Lima (2015) Duarte e De Oliveira (2018)
Patrimônio/tombamento (3)	Bastos e Nova (2012) Lima (2015) Rodrigues e Cheibub (2022)
Atrativos Turísticos (3)	Mondo e Fiates (2015) Alves, Gândara e Mondo (2018) Magalhães e Schueler (2020)
Destinos turísticos (2)	Ávila e Baptista (2021) Delmanto e Strehlau (2022)
Covid-19/pandemia (2)	Velho e Herédia (2020) Mazo, Oliveira, Wada (2021)
Museu (2)	Martins (2018) De Oliveira e Silveira (2021)
Planejamento Turístico	Rabahy (1990)
Restaurantes	Da Silva e Leal (2011)
Vinícola	Bizinelli, Manosso, Gimenes-Minasse e De Souza (2014)
Políticas Públicas	Duarte, Borda, Domingos e Spezia (2015)
Serviços turísticos	Silva (2013)
Turismo Inclusivo	Medeiros, Santana, Da Silva (2019)
Espaços culturais	Rodrigues, Rosa e Rebelo (2021)
Teatro	Duarte e Honorato (2020)
Outros	Nascimento, Bulcão e Brambilla (2021)

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Ao se analisar o quadro anterior, constata-se que há uma forte ligação do tema “acessibilidade” com a hospitalidade, tendo em vista que foram identificados 16 trabalhos que fazem essa relação.

Verifica-se, ainda, que a pesquisa desenvolvida por Grinover, em 2006, influenciou uma série de outras que também utilizam a acessibilidade como um critério de análise da hospitalidade, tais como Mendes e De Paula (2008), Grinover (2009), Bastos e Nova (2012), Franzen e Reis (2013), Simon, Gastal e Dos Santos (2014), Gonzalez e Cabianca (2014), Bitelli e Bastos (2018), Duarte, Abreu e Freitas (2018).

Duas pesquisas, tendo em conta aspectos físicos afetos à acessibilidade, também a utilizaram como critério de análise do espaço urbano, porém, sem uma relação direta com a hospitalidade: Vieira e Morastoni (2013), De Oliveira, Franzen e Varella (2016). Os primeiros não fazem referência aos estudos de Grinover (2006; 2009), tampouco focalizam a hospitalidade como tema central. Sua pesquisa objetiva “[...] identificar o Índice de Caminhabilidade da área urbana de Camboriú, apontando os bairros que apresentam as melhores e piores condições de deslocamentos a pé” (Vieira; Morastoni, 2013, p. 239). Assim, depreende-se que a acessibilidade possa ser um dos critérios que identificaria o referido índice. Tem-se, então, relação entre mobilidade e acessibilidade, e a pessoa com deficiência, como um dos públicos pesquisados. Outros autores também apresentam tal vinculação, caso de Simon, Gastal e Dos Santos (2014) e Kunz e Tosta (2016).

Ainda sob o viés físico, Alves, Gândara e Mondo (2018, p. 260) tratam a acessibilidade como sinônimo de localização. Nesse sentido, os pesquisadores assumem que “a acessibilidade/localização também está associada ao planejamento urbano, a facilidade para chegar aos atrativos, as vias rápidas, a linha turismo, o transporte coletivo, a sinalização urbana e turística, etc.”

Chama igualmente a atenção, a utilização dos meios de hospedagens (MHs) como objeto de estudo da acessibilidade. Foram 10 trabalhos, ou seja, o segundo tema mais pesquisado. Considerando que, durante os deslocamentos turísticos com mais de 24 horas, há que se pernoitar no local visitado, tornam-se importantes estudos de acessibilidade nesse contexto.

Somado a isso, a NBR 9050 (2004; 2015), a Lei de Acessibilidade (2004) e a LBI (2015) recomendam que as instalações de MHs sejam acessíveis, tanto para pessoas com deficiência, quanto para pessoas com mobilidade reduzida. Sobre os MHs, a LBI (2015) entende: “Os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do Desenho Universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor” (Brasil, 2015, Capítulo IX, Art. 45). Além disso, a LBI explicita: “Os estabelecimentos já existentes deverão disponibilizar, pelo menos, 10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível” (Brasil, 2015, Capítulo IX, Art. 45, § 1º). Segundo a LBI (2015), o prazo para cumprir o dispositivo legal é de 24 meses a partir da data de entrada em vigor dessa lei, o que significa que, a partir de 2018, já devem ser cumpridas essas exigências, entre elas, o número mínimo de unidades habitacionais (UHs)

adaptadas. Como já mencionado anteriormente, o Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018, foi criado com a intenção de regulamentar o artigo 45 da Lei nº 13.146, de 2015.

Destaca-se que o espaço rural, apesar de ter sido incorporado, em 2015, e na versão mais atual de 2020 da NBR 9050 e constar da LBI (2015), ainda tem se mostrado um campo de estudo muito recente. Somente três pesquisas identificadas tratam desse contexto explicitamente, sendo assim, entende-se que o assunto ainda precisa ser abordado de forma mais intensa. Entretanto, ressalta-se que estudos da acessibilidade em áreas naturais, ainda que não rurais, foram desenvolvidos em 2012, por Carvalho, no Parque Nacional Serra da Capivara – PI, em 2016, por Luiz e Teixeira na trilha Peroba do Parque Estadual Lago Azul (PELA) e, em 2017, na área natural da cidade de Campo Grande/MS (Brasil), mais precisamente no Parque das Nações Indígenas, por Oliveira e Oppliger. Observa-se que houve um hiato temporal entre as pesquisas de 2012 e de 2016. Diante desse cenário, o tema “acessibilidade” mostra-se carente de abordagem em áreas naturais e em espaços rurais.

Campos de pesquisa como sinalização turística, atrativos turísticos e destinos turísticos também foram abordados. Ulian e Dias (2001), Da Silva e Melo (2012) e Rodrigues e De Amorim (2018) realizaram pesquisas sobre sinalização turística e Mondo e Fiates (2015), Alves, Gândara e Mondo (2018) e Magalhães e Schueler (2020) sobre atrativos turísticos e, mais recentemente, Ávila e Baptista (2021) e Delmanto e Strehlau (2022) pesquisaram sobre destinos turísticos. Porém, o número de pesquisas nesses campos está aquém daquele versando sobre hospitalidade e meios de hospedagem, por exemplo.

A temática “lazer” se mostrou a terceira temática mais pesquisada (8 artigos), ficando atrás apenas dos temas “hospitalidade” (16) e “meios de hospedagem” (9).

De outra parte, a temática da acessibilidade aparece em menor número em trabalhos com foco em “museu”, com dois artigos, e “planejamento turístico”, “serviços turísticos”, “vinícola”, “restaurante”, “políticas públicas”, “espaço cultural” e “teatro”, sendo encontrado e selecionado apenas um artigo para cada uma.

Chama a atenção o número de publicações que envolvem os temas “qualidade de vida”, com cinco artigos encontrados e selecionados e “destino turístico inteligente” e “tecnologias”, com seis publicações cada. Tais temas se destacam, de forma geral, como emergentes na área do turismo e da hospitalidade, isso também se verifica no contexto da acessibilidade.

Vale apontar que, a partir da pesquisa de 2013, Grinover passou a elencar a qualidade de vida como uma das dimensões de hospitalidade urbana, justamente com acessibilidade e outras categorias. Essa pode ser uma motivação para o aumento de publicações que relacionem acessibilidade à qualidade de vida.

Em relação ao crescente número de artigos que tangenciam o tema “destino turístico inteligente” (6), pode-se inferir que isso ocorra, pois um dos preceitos do Destino Turístico Inteligente (DTI) é que ele seja acessível. Pinto (2017) menciona que a *Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas* (SEGITTUR), criou, em 2015 na Espanha, uma metodologia que elenca quatro eixos fundamentais para que um destino turístico se desenvolva e se torne um DTI: a inovação, a tecnologia, a sustentabilidade e a acessibilidade. Ainda de acordo com Pinto (2017), de forma geral, a SEGITTUR entende que acessibilidade é facilitar o acesso da comunidade e dos turistas a espaços públicos e locais de interesse turístico, à informação e a serviços urbanos e turísticos

Nesse sentido, diversos estudos brasileiros, como Santos e Gândara (2019), Freitas e Mendes Filho (2020) e Mendes Filho, Mayer e Corrêa (2022), replicaram essa metodologia e continuam a utilizar a acessibilidade, e os demais eixos, como parâmetro, variável, elemento ou dimensão de um DTI.

A título de exemplo, no estudo desenvolvido por Ferreira, Ferreira e Paiva Neto (2016) acessibilidade foi usada como uma, dentre outras variáveis, para análise de *websites* oficiais de turismo de destinos turísticos. Para essa variável, os autores consideraram (2016, p. 574):

acesso irrestrito a *web* por todos independentemente da deficiência, levando em conta limitações visuais, de leitura, auditivas, físicas, vocais, cognitivas e neurológicas dos usuários potenciais, podendo o sistema de informação ser operado de várias maneiras (ex.: não dependente de um navegador em particular ou resolução do monitor, além de poder ser visualizado em outros aparelhos móveis como fones e *handheld*). A acessibilidade está ligada à encontrabilidade *searchengineoptimization*, portanto deve ser facilmente encontrada pelos mecanismos de busca da *web*.

Já o estudo de Fernandes e Bernier (2021) adotou a acessibilidade para avaliar, comparativamente, as cidades de Curitiba/PR/Brasil e Málaga/Espanha como destino turístico inteligente, tendo por base critérios de acessibilidade virtual.

O tema “*covid-19/pandemia*”, apesar de uma quantidade baixa de artigos publicados e selecionados nesta pesquisa, apenas 2, merece destaque. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS)²¹, a partir de dezembro de 2019, o mundo foi tomado por um surto do novo coronavírus (nCoV), conhecido como 2019-nCoV. A doença de coronavírus (COVID-19), doença infecciosa causada pelo vírus SARS-CoV-2²², matou mais de 5 milhões de pessoas no mundo inteiro. O distanciamento e o isolamento social foram medidas tomadas por países no mundo inteiro. Assim, a produção e o

²¹ Disponível em <https://www.paho.org/pt/topicos/coronavirus?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=EAlaIQobChMIkte9yfiV_QIVoxTUAR2OjgDZEAYASAAEgJVIPD_BwE>. Acessado em 14 fev 2023.

²² Disponível em <https://www.paho.org/pt/topicos/coronavirus?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=EAlaIQobChMIkte9yfiV_QIVoxTUAR2OjgDZEAYASAAEgJVIPD_BwE>. Acessado em 14 fev 2023.

consumo de bens diminuíram drasticamente e, em alguns casos, pararam por completo. Dentre outros setores da economia mundial, o turismo foi intensamente afetado. Levando em conta a proporção e a devastação, provocada por essa doença, pesquisas acadêmicas, em diversos contextos, incluindo o turismo e a hospitalidade passaram a abordar esse tema. Nesse sentido, acredita-se que, nos próximos anos, haja um aumento gradativo de pesquisas que envolvam os impactos, tendências e legados da situação pandêmica e suas implicações no contexto do turismo, da hospitalidade e da acessibilidade.

Chama a atenção que, há casos em que estudos recentes não utilizam a norma mais recente e atualizada, como é o caso da pesquisa de Meira, Kushano, Teixeira e Marchetto (2020) que, com o objetivo de analisar a acessibilidade em meios de hospedagem, utilizam como um *check-list*, elaborado com base na norma 9050 de 2004, mesmo a norma já tendo sido atualizada em 2015 e, mais recentemente, em 2020. Isso mostra uma despreocupação com as atualizações e aprimoramentos que vêm sendo feitos nessa área.

Outro aspecto que emerge da leitura inspeccional e que suscita questões de implicação conceitual diz respeito a binômios constituídos pelo termo “acessibilidade” com adjetivações, bem como ao emprego dos termos “acessibilidade” e “acesso” em passagens dos textos atinentes a esses binômios. Veja-se o quadro 9.

Quadro 9 – Binômios constituídos por adjetivações ao termo “acessibilidade”

(continua)

Binômio empregado	Autor (es)
Acessibilidade física (7)	Sansiviero, Dias (2005) Carvalho (2012) Franzen e Reis (2013) Rodrigues e Cheibub (2020) Fernandes e Bernier (2021) Rodrigues, Rosa e Rebelo (2021) Delmanto, Strehlau (2022)
Acessibilidade universal (6)	Flores, Gonçalves (2006) Duarte e Borda (2013) Rodrigues e Cheibub (2020) Freitas e Mendes Filho (2020) Magalhães e Schueler (2020) Rodrigues, Rosa e Rebelo (2021)
Acessibilidade arquitetônica (4)	Sansiviero, Dias (2005) Leite, Câmara e Silva (2020) Fernandes e Bernier (2021) Nascimento, Bulcão, Melo e Brambilla (2021)

(conclusão)

Acessibilidade turística (4)	Da Silva e Melo (2012) Ashton, Cabral, Santos e Kroetz (2015) Leite, Câmara e Silva (2020) Correia e Santos (2020)
Acessibilidade física tangível	Grinover (2006) Oliveira, Becegato e Tricárico (2022)
Acessibilidade urbana	Leite, Câmara e Silva (2020) Magalhães e Schueler (2020)
Acessibilidade intangível ou virtual	Grinover (2006) Oliveira, Becegato e Tricárico (2022)
Acessibilidade socioeconômica	Grinover (2006)
Acessibilidade autônoma	Flores, Gonçalves (2006)
Acessibilidade infraestrutural	Franzen e Reis (2013)
Acessibilidade estrutural	Fernandes e Bernier (2021)
E-acessibilidade	Melo, Da Silveira (2013)
Acessibilidade digital	Duarte, Borda, Domingos, Spezia (2015)
Acessibilidade virtual	Fernandes e Bernier (2021)
Acessibilidade geográfica	Kunz, Tosta (2016)
Acessibilidade local e/ou microacessibilidade	Kunz, Tosta (2016)
Acessibilidade rodoviária	Kunz, Tosta (2016)
Acessibilidade integral	De Oliveira, Franzen, Varella (2016)
Acessibilidade reduzida	De Oliveira, Franzen, Varella (2016)
Acessibilidade parcial	De Oliveira, Franzen, Varella (2016)
Acessibilidade especial	Guizi, Gândara (2017)
Acessibilidade integrada	Rodrigues e De Amorim (2018)
Acessibilidade museológica	Martins (2018)
Acessibilidade hoteleira	Correia e Santos (2020)
Acessibilidade total	Tronca, Franzen, e Cesar (2020)
Acessibilidade emocional	Rodrigues e Cheibub (2020)
Acessibilidade atitudinal	Rodrigues e Cheibub (2020)
Acessibilidade informacional	Ferst, Souza e Coutinho (2020)

Fonte: elaborado pela autora com base nos artigos selecionados, 2023.

A busca de acepções dos verbetes “acessibilidade” e “acesso” nos dicionários de língua portuguesa Michaelis (online), Caldas Aulete (online) e Houaiss (digital), permitiu fossem construídos sentidos por meio do seguinte percurso: Acessibilidade – qualidade – acessível – acesso (quadro 10).

Quadro 10 – Acepções de verbetes nos dicionários de língua portuguesa

Verbetes	Acepções
Acessibilidade	1. Qualidade do que é acessível ²³ . (Michaelis)
	2. Caráter ou condição daquilo ou daquele que é acessível ²⁴ . (Caldas Aulete)
	3. Qualidade ou caráter do que é acessível. Facilidade na aproximação, no tratamento ou na aquisição. (Houaiss).
Qualidade	1. Atributo, condição natural, propriedade pela qual algo ou alguém se individualiza; maneira de ser, essência, natureza ²⁵ . (Michaelis)
	2. Propriedade inerente a um objeto ou ser ²⁶ . (Caldas Aulete)
	3. Propriedade que determina a essência ou a natureza de um ser ou coisa. (Houaiss).
Acessível	1. A que se pode ter acesso ; a que se pode chegar; abordável, atingível, franqueável, transitável ²⁷ . (Michaelis)
	2. A que se pode chegar facilmente, a que se tem fácil acesso . Possível de se alcançar ou fazer ²⁸ . (Caldas Aulete)
	3. A que se pode ter acesso; a que se tem acesso; fácil de atingir. (Houaiss).
Acesso	1. Ato e resultado de ingressar; entrada, ingresso. Possibilidade de chegar a; aproximação, avizinhação, chegada ²⁹ . (Michaelis)
	2. Ação ou possibilidade de entrar, ingressar ou chegar ou passar em um lugar. Possibilidade de ingresso ³⁰ . (Caldas Aulete)
	3. Ato de ingressar; entrada, ingresso. Possibilidade de chegar a; aproximação, chegada. (Houaiss).

Fonte: elaborado pela autora com base nos dicionários selecionados, 2019.

Então, à **acessibilidade**, nesse quadro, estariam vinculados os sentidos de: **qualidade** (característica/propriedade/essência, natureza/atributo natural) do que é **acessível** (a que se pode ter **acesso**), isto é, a que se pode chegar, aproximar, alcançar, em que se pode ingressar. Isso equivale a dizer que, embora presentes no mesmo campo semântico, **acessibilidade**, como **qualidade**, ganha forma, se concretiza, manifesta-se naquilo ou naquele **a que(m) se tem acesso**, este ligado a aspectos físicos, virtuais, intangíveis na relação com sujeitos, sejam eles com deficiência, mobilidade reduzida, ou não. Ressalte-se que ao verbe “acesso”, corresponde a acepção “ato ou resultado de ingressar”, o que não se aplica a “acessibilidade” como uma qualidade.

²³Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/Acessibilidade%20/>. Acesso em: 19 Maio 2019.

²⁴ Disponível em: <http://www.aulete.com.br/acessibilidade>. Acesso em: 19 Maio 2019.

²⁵Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/qualidade/>. Acesso em: 19 Maio 2019.

²⁶ Disponível em: <http://www.aulete.com.br/qualidade>. Acesso em: 19 Maio 2019.

²⁷Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/acess%C3%ADvel/>. Acessado em 19 de maio de 2019.

²⁸ Disponível em: <http://www.aulete.com.br/acess%C3%ADvel>. Acesso em: 19 Maio 2019.

²⁹ Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/acesso/>. Acesso em: 19 Maio 2019.

³⁰ Disponível em: <http://www.aulete.com.br/acesso>. Acesso em: 19 Maio 2019.

Essas reflexões se fazem oportunas e pertinentes a considerar o objetivo de identificar e analisar como a acessibilidade vem sendo pesquisada e como vem sendo entendida em artigos científicos de revistas brasileiras da área do Turismo e da Hospitalidade. A título ilustrativo, destacam-se, a seguir, alguns dos binômios constantes do quadro 9.

No caso de “acessibilidade autônoma”, a acessibilidade, enquanto uma qualidade, não poderia ser ela mesma autônoma: a acessibilidade ganha forma e concretude na relação que o sujeito (com ou sem deficiência ou mobilidade reduzida) estabelece com aquilo ou aquele a que(m) pretende ter acesso autonomamente, acesso este relativo a aspectos físicos, virtuais, intangíveis que se instauram como barreiras ou não. Essas considerações vêm ao encontro do que dispõe a Convenção Internacional da ONU, segundo a qual “a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas” (Brasil, 2009, letra e).

Situação análoga se estabelece no binômio “acessibilidade turística”. Ser turística não é uma qualidade ou propriedade da acessibilidade. A acessibilidade, ao ganhar forma e concretude, precisa ser pensada e planejada para atrativos, destinos e equipamentos turísticos, de maneira que o sujeito, nesse caso, o turista (com ou sem deficiência ou mobilidade reduzida), possa se relacionar com a coisa ou pessoa a que(m) deseja ter acesso. Assim, o emprego congruente seria “acessibilidade no turismo”, pois seria nesse contexto que qualidade “acessibilidade” se manifestaria. Nos binômios “acessibilidade digital”, “acessibilidade museológica”, “acessibilidade hoteleira”, “acessibilidade rodoviária”, mudam-se os contextos, mas a ideia permanece, ou seja, da mesma forma que a acessibilidade pode manifestar-se no contexto turístico, isso pode ocorrer em museus, *websites*, hotéis, rodoviárias, entre outros.

No caso da “acessibilidade geográfica”, binômio empregado por Kunz e Tosta (2016), faz-se a relação entre acessibilidade e mobilidade de deslocamento:

Retomando-se o objetivo deste trabalho, que era o de diagnosticar a **acessibilidade geográfica** da fronteira Chuí/Brasil - Chuy/Uruguai, considera-se que este foi atingido por meio da **análise dos principais fluxos do transporte aéreo dos aeroportos** de Pelotas/RS, Porto Alegre/RS e Montevideu/Uruguai [...] (Kunz;Tosta, 2016, p. 20, grifo nosso).

Depreende-se que a acessibilidade geográfica estaria relacionada aos fluxos de transporte aéreo. Nesse caso, mais uma vez, cabe questionar o emprego do adjetivo “geográfica”, pois a acessibilidade não é geográfica, ela pode manifestar-se em contextos geográficos. Além disso, o termo “acessibilidade”, ao que tudo indica, estaria sendo empregado com o mesmo sentido de “acesso”.

Percebe-se que, enquanto os exemplos citados anteriormente designavam o lugar (museus, *websites*, hotéis, rodoviárias) onde a acessibilidade se manifesta, outros binômios estariam relacionados ao grau em que se apresenta (integral, total, reduzida, parcial). Um terceiro contexto

identificado seria a dimensão da acessibilidade: física, infraestrutural, estrutural, emocional, atitudinal, socioeconômica. Lamas, Mendes Filho, Perinotto, Marques Júnior (2019, p. 213) colocam a acessibilidade no plural, ao mencionar as tipologias estabelecidas por Sasaki (1997) e afirmam: “[...] pode-se inferir que as acessibilidades arquitetônica, comunicacional, instrumental e atitudinal foram contempladas indiretamente em muitas das revisões analisadas, seja pelo enfoque positivo da presença ou negativo, da ausência de tais acessibilidades nos meios de hospedagem avaliados”.

2.3 ACESSIBILIDADE SOB A ÓTICA DE AUTORES CONCEITUADOS NACIONALMENTE

Além dos binômios identificados nas publicações aqui destacadas, traz-se à reflexão as dimensões de acessibilidade utilizados por Sasaki (2010). Para o autor (2010, p. 67), ao se considerar os conceitos de inclusão e diversidade humana, “[...] hoje entendemos que acessibilidade não mais se restringe ao aspecto arquitetônico, pois existem barreiras de vários tipos também em outros contextos que não o do ambiente arquitetônico”. Assim, o autor estabelece 6 dimensões de acessibilidade para empresas inclusivas (Quadro 11) que, na visão dele (2010, p. 67, grifo nosso), servem “[...] para que qualquer pessoa, com ou sem deficiência, possa **circular** com autonomia [...]”.

Quadro 11 – Dimensões da acessibilidade criadas por Sasaki (2010)

Dimensão	Para empresas inclusivas
Acessibilidade arquitetônica	Sem barreiras ambientais físicas, no interior e no entorno dos escritórios e fábricas e nos meios de transporte coletivo utilizados pelas empresas para seus funcionários.
Acessibilidade comunicacional	Sem barreiras na comunicação interpessoal (face a face, língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual, etc.), na comunicação escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila, etc. incluindo textos em braile, textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão, notebook e outras tecnologias assistivas para comunicar) e na comunicação virtual (acessibilidade digital).
Acessibilidade metodológica	Sem barreiras nos métodos e técnicas de trabalho (treinamento e desenvolvimento de recursos humanos, execução de tarefas, ergonomia, novo conceito de fluxograma, empoderamento, etc.).
Acessibilidade instrumental	Sem barreiras nos instrumentos e utensílios de trabalho (ferramentas, máquinas, equipamentos, lápis, caneta, teclado de computador, etc.)
Acessibilidade programática	Sem barreiras invisíveis embutidas em políticas (leis, decretos, portarias, resoluções, ordem de serviço, regulamentos, etc.).
Acessibilidade atitudinal	Sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, como resultado de programas e práticas de sensibilização e de conscientização dos trabalhadores em geral e da convivência na diversidade humana nos locais de trabalho.

Fonte: elaborado pela autora com base em Sasaki (2010, p. 67-68), 2023.

Além dessas dimensões, o autor menciona a acessibilidade digital, sem maior conceituação, não a classificando como uma das 6 dimensões da acessibilidade, mas vinculando-a à dimensão

comunicacional da acessibilidade. O mesmo ocorre com a acessibilidade tecnológica, também mencionada por Sasaki (2010, p. 68), que afirma: “a acessibilidade tecnológica não constitui outro tipo de acessibilidade e sim o aspecto tecnológico que permeia as acessibilidades [...]” citadas no quadro 11.

Referente aos locais de turismo, o quadro 12 apresenta, na visão de Sasaki (2010, p. 102), os principais pontos que devem ser acessibilizados, expressão utilizada por ele.

Quadro 12 – Principais pontos que devem ser acessibilizados, na visão de Sasaki (2010)

Dimensão	Para locais de turismo
Acessibilidade arquitetônica	Nos aeroportos, terminais rodoviários, espaços urbanos, hotéis e similares, museus, teatros, transportes coletivos, parques ecológicos, parques temáticos, locais de eventos, acampamentos, etc.
Acessibilidade comunicacional	Adequando as sinalizações de locais (em atenção aos cegos e pessoas com baixa visão) e contratando intérpretes da língua de sinais.
Acessibilidade metodológica	Substituindo a forma tradicional (que não leva em consideração as necessidades especiais de certas pessoas) a fim de que os agentes de viagem e os promotores de atrações turísticas locais estabeleçam novas propostas e acordos com os turistas, tanto os efetivos como os em potencial.
Acessibilidade instrumental	Nos aparelhos, equipamentos, ferramentas e outros dispositivos que fazem parte dos locais visitados por turistas e que tradicionalmente ignoram as limitações físicas, visuais, auditivas e intelectuais de algumas das pessoas com deficiência.
Acessibilidade programática	Eliminando as barreiras invisíveis existentes nos decretos, leis, regulamentos, normas, políticas públicas e outras peças escritas; barreiras estas que se apresentam implicitamente, mas que na prática impedem ou dificultam para certas pessoas a utilização dos serviços e bens turísticos.
Acessibilidade atitudinal	Educando a sociedade como um todo e, especialmente, os profissionais com poder de decisão, mas ainda preconceituosos a respeito de pessoas com deficiência, e que por isso deixam de abrir oportunidades turísticas para elas.

Fonte: elaborado pela autora com base em Sasaki (2010, p. 67-68), 2023.

Para Sasaki (2010, p. 103), “faz parte das medidas de acessibilidade atitudinal, a realização de programas de sensibilização e de conscientização, visando ao treinamento e formação de agentes de viagens e outros profissionais do turismo e lazer”.

As arquitetas e urbanistas Duarte e Cohen, ao perceberem que “[...] muito mais do que respeitar as normas vigentes, a Acessibilidade deve ser encarada como uma oportunidade de construir espaços mais agradáveis, que proporcionem ao usuário a sensação de acolhimento e o afeto pelo Lugar” (2018, sp), criam o conceito de acessibilidade emocional, considerando a concepção de empatia espacial. Para as autoras (2018, sp.),

a “Empatia Espacial” se volta para a capacidade dos espaços de produzirem nas pessoas um reconhecimento de si mesmos nos ambientes [...] esse deslocamento emocional para além de si mesmo ativa zonas cerebrais que também são responsáveis pelo deslocamento espacial. Com isso é possível explicar porque os espaços das cidades podem, muitas vezes, ser compreendidos como partes de nós mesmos. Mas para que exista esse sentimento deve haver uma sintonia, uma ressonância, que nos conecta com a ambiência à nossa volta. A essa ressonância chamamos Empatia Espacial.

As autoras elucidam, ainda, que

[...] um espaço só é plenamente acessível quando é capaz de transmitir ao usuário a sensação de acolhimento; quando são respeitados os aspectos emocionais, afetivos e intelectuais, indispensáveis para o estabelecimento de ligações entre o usuário e o Lugar (Duarte; Cohen, 2018, sp.).

A partir dessas considerações, as autoras propõem o conceito de acessibilidade emocional:

A "Acessibilidade Emocional" significa, portanto, a capacidade do Lugar de acolher seus visitantes, de gerar afeto, de despertar a sensação de fazer parte do ambiente e de se reconhecer como pessoa bem-vinda. Esse conceito destitui a ideia de que a acessibilidade acontece apenas com a supressão de barreiras físicas. Assim, a "Acessibilidade Emocional" engloba toda a ambiência que envolve o usuário do lugar, tratando-o como um ser total, capaz de ativar sistemas complexos de relação com o espaço e com o Outro. [...] Por preocupar-se com o sentimento de afeto que os ambientes podem proporcionar nas pessoas, a "Acessibilidade Emocional" abrange também a sensorialidade, as diferenças físicas e os aspectos subjetivos. [...] Por meio dos sentidos, o corpo estabelece a relação do Eu no mundo e transforma-se no comunicador simbólico da emoção experimentada. Portanto, para estimular a construção de afetos pelo Lugar, o corpo deve ser considerado em sua diversidade física, social, política, cultural e ambiental (Duarte; Cohen, 2018, sp.).

No aspecto tangível da acessibilidade, Grinover assim sublinha:

A acessibilidade evoca diversos conceitos ligados **às possibilidades de acesso** dos indivíduos, ou de grupos sociais, a certas atividades ou a certos serviços que estão presentes na cidade, **devendo proporcionar a igualdade de oportunidades aos usuários urbanos e, por isso, o acesso à cidade é um direito de todos**. Pode ser considerada como a **disponibilidade de instalações** (levando em conta os limites de capacidade dos equipamentos urbanos), **ou de meios físicos**, que permitem esse acesso (considerados, ao mesmo tempo, os meios de transportes e o uso do solo), ou ainda, de acessibilidade socioeconômica (levando em conta a distribuição de renda). Do que já foi considerado e de trabalhos já realizados, chega-se a um conceito de **acessibilidade física tangível**, que se refere ao estado do sistema de transporte, do sistema de infra-estrutura viária; e à **localização do espaço das atividades ou serviços urbanos** para os quais se deseja ter acesso. (Grinover, 2006, p. 37-38; 2007, p. 135-136; 2017, p. 180, grifo nosso)

Depreende-se que, para o autor, a acessibilidade poderia ser tangível ou intangível, conforme destaca o quadro 13, construído a partir da leitura do artigo intitulado de "A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade", de Grinover (2006); do livro intitulado "A hospitalidade, a cidade e o turismo" (2007) e do capítulo de livro intitulado "A hospitalidade urbana" (2017).

Quadro 13 - Acessibilidade tangível e intangível para Grinover (2006; 2007; 2017)

(continua)

Acessibilidade tangível	Acessibilidade intangível
Relação com o espaço e o tempo.	Acessibilidade à cultura, à informação.
Estado do sistema de transporte, do sistema de infra-estrutura viária; e a localização do espaço das atividades ou serviços urbanos aos quais se deseja ter acesso.	Possibilidade da população da cidade ou de estranhos terem condições de frequentar uma escola, um curso, um sistema de lazer.

(conclusão)

Sistema organizado e com mobilidade.	Atendimento ao direito da população.
Organização e ordenamento de lugares coletivos (praças, parques, etc.).	Acesso à cidadania
	Essência da cidade: estímulo à aproximação entre seus habitantes.
	Condições para a interação social: espaço urbano como público, acessível, lugar das diferenças, da heterogeneidade.
	Qualidade de vida.
	Desenvolvimento sustentável.
	Valores democráticos.

Fonte: Elaborado pela autora (2020), com base em Grinover (2006; 2007; 2017).

Ainda sobre a acessibilidade dos espaços públicos, Grinover (2021, p. 120) afirma: “Se é certo que o adjetivo *público* diz respeito a uma acessibilidade generalizada e irrestrita, um espaço acessível a todos deve significar algo mais do que o simples acesso físico de espaços abertos de uso coletivo”. Ao revisitar as categorias de análise da hospitalidade de uma cidade propostas em 2006³¹, Grinover, em 2021 (p. 124), para ampliar seus estudos sobre o urbano e a cidade, propõe complementar a categoria “acessibilidade”, a partir de novos paradigmas, partindo para conceitos mais abrangentes.

Grinover (2021, p. 127) entende que exista uma relação entre acessibilidade e mobilidade. Ambas estariam relacionadas ao mesmo fenômeno, porém não podem ser considerados sinônimos, pois a primeira está relacionada, nas palavras do autor, “[...] à capacidade de o meio propiciar acesso [...]” e a segunda está relacionada à “[...] capacidade de a pessoa deslocar-se no ambiente e atuar nele [...]”, ou seja, a partir de pontos de vistas diferentes, mas complementares, “[...] a acessibilidade é um conceito centrado no ambiente, e a mobilidade está centrada na pessoa”. Com base nessas explicações, o autor propõe tipos de acessibilidade, como mostra o quadro 14.

Quadro 14 – Tipos de acessibilidade, de acordo com Grinover (2021)

(continua)

Tipos de acessibilidade	Definição
Acessibilidade psicológica	Inclui as imagens do ambiente físico e social formadas pelo indivíduo; estão relacionadas com aspectos sociais, culturais e psicológicos e implicam o reconhecimento de experiências e memórias dos indivíduos e dos grupos. Assim, para que os locais se tornem mais atraentes à dada população, é essencial o resgate das memórias e das percepções daqueles espaços (p. 127)
Acessibilidade urbana	Referindo-se ao uso do espaço, a partir do conceito de acessibilidade espacial e acessibilidade relacional. (p. 128)
Acessibilidade espacial	As concentrações de atividades que dependem de movimento – usos mistos com predominância comercial – definem o foco de centros e subcentros e correspondem à acessibilidade espacial. (p. 129).
Acessibilidade relacional	O modelo de acessibilidade que analisa as conexões e as relações entre seus componentes, como nós de uma malha, corresponde à acessibilidade relacional. (p. 129)

³¹ Legibilidade, acessibilidade e identidade (Grinover, 2006).

(conclusão)

Acessibilidade visual	Outras representações que podem ser utilizadas referem-se à “análise visual”, que caracteriza a “acessibilidade visual”, um dos indicadores de movimento potencial, a partir da informação visual de cada ponto, com relação aos outros pontos da malha. (p.129)
-----------------------	--

Fonte: Elaborado pela autora (2020), com base em Grinover (2021).

Fica claro que, para o autor, acessibilidade está relacionada ao acesso, quase como sinônimos. O referido autor possui relevância indiscutível para as pesquisas brasileiras no contexto da hospitalidade e, ao elencar a acessibilidade como uma das dimensões da hospitalidade de uma cidade, também se torna uma importante referência nesse contexto.

Reflexões se fazem necessárias ao considerar a produção de conhecimento sobre acessibilidade no contexto internacional.

2.4 PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO CIENTÍFICO SOBRE ACESSIBILIDADE EM PESQUISAS INTERNACIONAIS EM TURISMO E HOSPITALIDADE

A partir do contexto brasileiro apresentado até aqui, buscou-se verificar nas bases de dados internacionais *Science Direct*, *Scopus* e *SciELO*, como as pesquisas envolvendo a temática “acessibilidade” a pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida vêm sendo desenvolvidas na área do Turismo e da Hospitalidade. Para isso, nos campos de busca das referidas bases de dados foram digitadas as palavras-chave “acessibilidade”; “turismo”, traduzidas para a língua inglesa (“*accessibility*”; “*tourism*”) e “pessoa com deficiência”, esta traduzida, porém, de três formas: “*personwithdisability*”; “*deficient*”; “*disability*”. Foram selecionados 60 artigos, (Apêndice D), até maio de 2023.

A base de dados *Science Direct* foi a que apresentou o maior número de artigos, 38. Na primeira busca, foram digitados os termos “*accessibility*”, “*tourism*” e “*disability*”, e 1643 resultados apareceram. Na tentativa de refinar a pesquisa, mantiveram-se os dois primeiros termos e trocou-se o termo “*disability*” por “*personwithdisability*”. Nesse caso, foram encontrados 188 artigos. Em uma leitura inspeccional de cada artigo, foram descartados aqueles que não apresentavam o termo “*accessibility*” no título, resumo e nas palavras-chave. Também foram descartados aqueles que, mesmo que constasse o termo “*accessibility*”, não faziam relação com o turismo. O mesmo procedimento foi repetido para os artigos da base *Scopus*.

Ao digitar as palavras-chave no campo de busca da base de dados *Scopus*, 19 artigos apareceram. Destes, apenas aqueles que faziam relação com o objetivo desta pesquisa foram selecionados, totalizando 4.

Na base de dados *Scielo*³², foram digitadas as palavras “*accessibility*”, “*tourism*”, apenas. Como a quantidade total de artigos que apareceram foi bem baixa, 33 publicações, não houve a necessidade de acrescentar outro termo de busca, como foi feito nas bases de dados anteriores. Sendo assim, voltou-se ao título e resumo dos trabalhos, descartando aqueles que não apresentavam relação direta com esta pesquisa, totalizando 18 artigos.

Nota-se, de forma geral, que a primeira publicação ocorreu em 1987. Entre esse ano e 2003 nenhum outro artigo foi encontrado e selecionado. No ano de 2006 nenhum artigo foi publicado. O artigo publicizado mais recentemente é datado de 2023.

De imediato, chama a atenção que a pesquisa mais antiga, encontrada nas bases de dados selecionadas, foi publicada há mais de 30 anos, em 1987, por Ralph Smith. Ainda em uma análise geral, percebeu-se que entre 1988 e 2002 não ocorreram publicações sobre esse tema, ou seja, foram 15 anos. Entre os anos de 2003 a 2010 a produção científica sobre esse tema foi muito baixa, com um artigo em cada ano, e, em 2006, nenhum artigo foi publicado. Cabe destacar que o ano de 2019 foi o mais produtivo, acumulando 10 artigos, seguido pelo ano de 2017 e 2012 (7 artigos cada) e 2018, com 6 artigos. Até o momento, maio, no ano de 2023 foram publicados 2 artigos.

Simon Darcy é o autor que mais publicou sobre esse tema (2009, 2011, 2012, 2015, 2018 e 2019), seguido por Packer (2003, 2004 e 2012) e Mckercher (2003, 2004 e 2018), e Yau (2003 e 2004).

De modo geral, foram pesquisados países como Austrália, Brasil (Belém, Minas Gerais, Santa Cruz, Rio Grande do Norte, Fortaleza), Canadá, China (Macao, Hong Kong), Chile, Coréia do Sul, Estados Unidos da América, Espanha (Andaluzia, Castela-Mancha), Equador (Loja, Manta), Itália, Indonésia (Bali), Japão (Tokyo), México (Cidade do México, Oaxaca), Portugal (Açores), Polônia (Mazóvia), e os continentes Oceania e América do Sul. Concebendo a “*acessibilidade*” de diferentes modos, vários temas foram abordados pelos pesquisadores internacionais, entre outros, lazer, hotelaria, gestão, destinos turísticos, mobilidade, espaço urbano, espaço rural, comunicação, também contemplados nas investigações das pesquisas publicadas no Brasil. Entretanto, os estudos divulgados nas bases de dados internacionais apontam outros horizontes de pesquisa, ainda não discutidos no Brasil, no contexto da acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, tais como a acessibilidade no âmbito do turismo de saúde, turismo de experiência, de agências de viagem, aeroportos, da educação, da sustentabilidade, dos esportes.

Sucintamente, alguns outros aspectos relativos à produção científica acessada mereceriam aqui ser mencionados.

³²Diposnível

<<https://search.scielo.org/?q=accessibility+tourism&lang=pt&count=50&from=0&output=site&sort=&format=summary&fb=&page=1>>. Acesso em: 29 mai. 2023.

Nos trabalhos brasileiros, chama a atenção o emprego dos termos “acessibilidade” e “acesso”, no qual esses estariam sendo utilizados metonimicamente, ou ainda, talvez, como termos vicários – o que, como já referido, requereria uma análise semântica mais aprofundada.

Igualmente, ganha espaço o emprego do termo “acessibilidade”, não tratada substantivamente, mas adjetivada segundo contextos em que é focalizada.

Tanto na produção no Brasil como no exterior, verifica-se uma tônica analítica na acessibilidade física. Destaque também pode ser dado ao fato de que na produção desenvolvida no exterior não se encontra o uso do termo “Pessoa com Mobilidade Reduzida (PMR)” e, por conseguinte, tampouco a acessibilidade é abordada tendo em conta a multiplicidade de situações que as identifica, como por exemplo, pessoas com muletas, bengalas, tornozeleiras e outros tipos de imobilizadores permanentes ou temporários. Apenas o idoso torna-se objeto de estudo em um número limitado de pesquisas a considerar o conjunto de trabalhos identificados.

De outra parte, cumpre por oportuno ressaltar que, no que concerne à revisão de literatura elaborada, há de se considerar a dinâmica da publicação acadêmica, portanto, ela não esgota a produção ora disponível ou a que se tem acesso. Entretanto, percebe-se haver, no decurso do tempo, certa regularidade nos objetos de estudo e em suas respectivas abordagens.

3. DENOMINAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PCD) E DE PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA (PMR) SOB A ÓTICA LEGAL, NORMATIVA E ACADÊMICA

Remetendo às considerações tecidas com relação ao termo “acessibilidade”, em sendo associado a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, faz-se igualmente importante voltar a atenção para o âmbito legal e normativo, desta feita com o objetivo de analisar como as denominações e caracterizações dessas pessoas vêm sendo textualmente marcadas e que possíveis repercussões de cunho individual ou social delas se poderiam depreender.

Como mostrado no Quadro 1, apresentado na parte introdutória desta pesquisa, desde a lei de 1962, Lei nº 4.169, que oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille, até 2015, em que se aprovou o Estatuto da Pessoa com Deficiência, transcorreram 53 anos, ao longo dos quais os cenários sociais, culturais e econômicos passaram por transformações diversas com reflexos nos textos legais e em ações por eles pautadas. A título de exemplo, veja-se a associação diacrônica entre as diferentes designações atribuídas à pessoa com deficiência e aos respectivos processos que Sasaki (2010) refere como exclusão, segregação, integração e inclusão sociais.

Em 1989, a Lei nº 7.853, falava em “apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social” e, em 2015, fala-se em “inclusão social” e “pessoa com deficiência”. Chama atenção a mudança de terminologias. Assim, quanto à alteração do emprego da designação “pessoas portadoras de deficiência” para “pessoa com deficiência” e de “integração social” para “inclusão social”, esta aponta horizontes de transformações não apenas de cunho linguístico, mas também de entendimento e compreensão de comportamentais e sociais.

Apesar de a NBR 9050 de 2004 ter empregado ao longo do texto os termos “deficiente”, “pessoa portadora de deficiência” e “pessoa com deficiência”, só há menção explícita ao que se entende por deficiente. Em trechos do Decreto-lei 5.296 de 2004, identificam-se vários termos atinentes à pessoa com deficiência, sendo eles: “deficiente”, “pessoa portadora de deficiência” e “pessoa com deficiência”. Entretanto, a explicitação dá-se apenas para a “pessoa portadora de deficiência” e, diferentemente dos outros textos legais e normativos, faz-se referência a: deficiência física, deficiência auditiva, deficiência visual, deficiência mental, deficiência múltipla.

Mostra-se pertinente ressaltar que o Decreto-lei 5.296 de 2004 trazia o termo “pessoa portadora de deficiência”, enquanto a LBI (Brasil, 2015) passou a empregar o termo “pessoa com deficiência”, acompanhando o Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, que publicou oficialmente a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em

Nova York, em 30 de março de 2007. Essa mesma designação foi incorporada pela NBR 9050 de 2015 e 2020. No caso das deficiências mais específicas, passou-se a não mais empregar o termo “deficiente visual”, por exemplo, como constava das leis e NBR de 2004. Fala-se, nesse caso, em “pessoa com deficiência visual”.

O Quadro 15, a seguir, contrapõe as definições de deficiência (ABNT, 2004), pessoa portadora de deficiência (Brasil, 2004) e pessoa com deficiência (ABNT, 2015; Brasil, 2015).

Quadro 15 – Definição de deficiência e pessoa com deficiência contrapostas as leis e normas de 2004 e 2015/2020

	2004	2015/2020
Leis	“ Pessoa portadora de deficiência , além daquelas previstas na Lei nº 10.690, de 16 de junho de 2003, a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias: [...] deficiência física; deficiência auditiva; deficiência visual; deficiência mental; deficiência múltipla” (Brasil, 2004, Capítulo II, Art. 5º, § 1, inciso I).	“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” (Brasil, 2015, Art. 2º).
Normas	“ deficiência : redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos, em caráter temporário ou permanente” (ABNT, 2004, p. 3).	“Os termos barreiras, pessoa com deficiência e pessoa com mobilidade reduzida estão definidos em legislação vigente” (ABNT, 2020, p. 6).

Fonte: Elaborado pela autora, 2023, grifo nosso.

Para a Lei nº 10.690 (Brasil, 2003), citada pelo Decreto-lei 5.296 (Brasil, 2004),

é considerada também **pessoa portadora de deficiência física** aquela que **apresenta alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física**, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (Brasil, 2003, Art. 1º, § 1º, grifo nosso).

Chama a atenção o teor da LBI (Brasil, 2015) comparativamente ao da Lei de 2004, no que tange à caracterização da pessoa com deficiência: “possuir limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade” dá lugar a “possuir impedimento de longo prazo na interação com barreiras” - no que, mesmo não explicitamente, estão implicados traços distintivos da pessoa com mobilidade reduzida.

Na LBI (Brasil, 2015), o termo utilizado passa a ser “pessoa com deficiência”, seguindo a Convenção da ONU de 2007. De modo semelhante à inferência apontada com relação à acessibilidade

(Ver item 2), poderia, eventualmente, estar aí implícita uma intenção de internacionalização de termos e conceitos relacionados à pessoa com deficiência. De toda forma, essa definição continua muito próxima daquela de 2004, quando ainda se falava em pessoa portadora de deficiência.

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, explicitada aqui por meio do Decreto nº 6.949 (Brasil, 2009), dispõe que “[...] a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas” (Brasil, 2009, letra e). A partir dessa definição, pode-se considerar uma mudança no entendimento sobre o que é a deficiência. Nesse caso, ela não é algo inerente à pessoa, mas, sim, resultado do processo relacional dessa pessoa com o espaço inacessível por causa das barreiras, sejam elas tangíveis ou intangíveis.

Pode-se aqui remeter novamente ao Desenho Universal, cuja proposição leva em conta esse aspecto, como já mencionado no item 2.

Se, de um lado, haveria uma mudança no entendimento sobre o que seria deficiência, por outro lado, a definição de pessoa com deficiência usada pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Brasil, 2009), não acompanha essa mudança. Nos termos da Convenção, são as pessoas com deficiência que possuem impedimentos que interferem em uma relação plena com as demais pessoas e com o ambiente. Em outras palavras, o impedimento, nesse caso, é da pessoa com deficiência e não dos elementos tangíveis e intangíveis com os quais ela se depara em seu dia a dia. Por considerar o mesmo texto legal da Convenção da ONU, a lei brasileira de 2015, ou seja, o Estatuto da Pessoa com Deficiência, também reafirma esse posicionamento.

Contrariamente, o Governo Federal Brasileiro, em 2012, publica um documento divulgando os parâmetros estabelecidos pela Convenção da ONU. Nesse documento (Brasil, 2012), fica claro que

Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, PESSOAS. Pessoas como quaisquer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. Pessoas que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana (Brasil, 2012, p. 13).

Ainda no mesmo documento, afirma-se: “estamos conscientes [...] de que hoje não é o limite individual que determina a deficiência, mas sim as barreiras existentes nos espaços, no meio físico, no transporte, na informação, na comunicação e nos serviços” (Brasil, 2012, p. 9). Em outras palavras, para o documento de 2012, não é a pessoa que é deficiente, mas sim o espaço, o meio físico.

De todo modo, a LBI criada em 2015, nove anos após a Convenção da ONU, realizada em 2006, seis anos após a criação do Decreto brasileiro que promulga a Convenção (Brasil, 2009), e três anos

após a publicação do documento que explica e divulga a Convenção da ONU (Brasil, 2012), ainda assim, não incorporou essa ideia sobre a pessoa com deficiência.

Face a isso, poder-se-ia aproximar a abordagem conceitual desse documento ao denominado Modelo Social da Deficiência (MSD). Por esse Modelo, entende-se que a incapacidade, ou a desvantagem, no desempenho de papéis sociais, não estaria na pessoa com deficiência, mas seria criada pela sociedade, através de ambientes e objetos restritivos e inacessíveis, de atitudes preconceituosas e discriminatórias, dos padrões, discutíveis, de normalidade e atingíveis apenas pela maioria, supostamente homogênea, e da quase total falta de informação sobre as pessoas com deficiências e seus direitos (Sasaki, 2010). Nesse sentido, Skliar (1999) menciona que é importante

[...] compreender o discurso da deficiência, para logo revelar que o objeto desse discurso não é a pessoa que está em uma cadeira de rodas ou o que usa um aparelho auditivo ou o que não aprende segundo o ritmo e a forma como a norma espera, senão os processos sociais, históricos, econômicos e culturais que regulam e controlam a forma acerca de como são pensados e inventados os corpos e as mentes dos outros. Para explicá-lo mais detalhadamente: a deficiência não é uma questão biológica e sim uma retórica social, histórica e cultural. A deficiência não é um problema dos deficientes ou de suas famílias ou dos especialistas. A deficiência está relacionada com a própria ideia da normalidade e com sua historicidade (Skliar, 1999, p. 18).

Sasaki (2010) entende que a expressão “pessoas com necessidades especiais” pode ser usada, desde que não seja empregada como substitutiva de “pessoas com deficiência”, essa equivalência é feita de forma inapropriada. Para o autor, as pessoas que se encontram em situações de marginalização ou exclusão social poderiam se enquadrar na terminologia “pessoas com necessidades especiais”. Porém, nesta pesquisa, discorda-se da utilização da nomenclatura “especiais”, ao entender que passar por necessidades, ou seja, ser privado de toda e qualquer “coisa” essencial à manutenção da vida humana, não se trata de algo especial. O autor (2010) ainda reitera que o uso do vocábulo “deficiente” não é mais aceitável, da mesma forma, os termos “portador de deficiência” e “pessoa portadora de deficiência” devem ser substituídos por “pessoa com deficiência”.

Torna-se importante identificar o que as leis e normativas entendem, também, por pessoa com mobilidade reduzida (PMR), o que vem apresentado no Quadro 16.

Quadro 16 – Contraposição da definição de pessoa com mobilidade reduzida (PMR) entre as normas e leis de 2004 e 2015/2020.

	2004	2015/2020
Leis	“[...] aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência , tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, <u>permanente</u> ou <u>temporariamente</u> , gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção. § 2º O disposto no caput aplica-se, ainda, às <i>pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo</i> ” (Brasil, 2004, Capítulo II, Art. 5º, Inciso II).	“[...] aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, <u>permanente</u> ou <u>temporária</u> , gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo <i>idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso</i> ” (Brasil, 2015, Capítulo I, Art. 3º, Inciso IX).
Normas	“Aquele que, <u>temporária</u> ou <u>permanentemente</u> , tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo. Entende-se por pessoa com mobilidade reduzida, a pessoa com deficiência, idosa, obesa, gestante entre outros ” (ABNT, 2004, p. 4).	“Os termos barreiras, pessoa com deficiência e pessoa com mobilidade reduzida estão definidos em legislação vigente” (ABNT, 2020, p. 6).

Fonte: Elaborado pela autora, 2023, grifo nosso.

Nos termos do Decreto-lei (2004), de forma mais ampla do que o faz a NBR, as PMRs compreendem, além dos idosos e das gestantes (que compõem a definição da NBR), as lactantes e as pessoas com criança de colo. Relativamente aos obesos, estes, em 2004, são citados como PMR apenas na NBR, diversamente da lei do mesmo ano. Já em 2015, passam a integrar a definição de PMR da lei e da NBR.

Ao atentar para as definições de PMR, quer legais, quer normativas, impõe-se uma questão: como enquadrar pessoas cuja mobilidade é/está reduzida, em situações como: portar carrinhos de bebê e de feira; utilizar, temporária ou permanentemente, acessórios de mobilidade ou imobilização, tais que: muletas, bengalas, faixas, tipoias, suportes de braço, coletes e corretores posturais e cervicais, joelheiras, tornozeleiras e outros tipos de imobilizadores de joelhos e tornozelos, botas, talas, munhequeiras, andadores, entre outros?

Segundo o Decreto-lei de 2004, a pessoa terá sua mobilidade reduzida ao interagir com o meio, diferentemente da norma de 2004 e da lei de 2015, nos termos das quais a mobilidade não é entendida a partir da relação da pessoa com o espaço. Fala-se apenas da capacidade ou não de a pessoa movimentar-se, deslocar-se, de ser flexível, de sua coordenação motora ou da sua capacidade de percepção.

Mais uma vez, chama a atenção o uso do termo “capacidade”, sobre o qual vale uma reflexão. Para Martín e Castillo (2010), as capacidades seriam construídas socialmente e dependentes do

contexto histórico. Como exemplo, os autores citam a capacidade de fazer fogo utilizando gravetos, muito importante para as sociedades pré-históricas.

As capacidades, assim como as deficiências, são geralmente assumidas como próprias do corpo, em um sentido inerente. Consideramos que pode ser mais adequado interpretá-los como “modos de relação” do corpo com o meio. [...] Toda capacidade se realiza, então, quando se satisfaz uma série de condições que incluem não apenas o corpo do indivíduo, mas também a configuração dos elementos do ambiente que participam da realização dessa capacidade (Martín e Castillo, 2010, p. 74, tradução nossa).

Os mesmos autores tecem suas reflexões sobre capacidade e funcionalidade. Para diferenciá-los, citam o seguinte exemplo:

A locomoção é uma habilidade, andar, mancar, engatinhar, mover-se em uma cadeira de rodas manual ou motorizada, de muletas, carregado nos braços de alguém, em um veículo, etc. são funcionalidades diferentes daquela capacidade específica. Quando se diz que alguém perdeu uma capacidade, na maioria das vezes se refere ao fato de que perdeu a funcionalidade que estava usando até agora. Basta encontrar outra e a capacidade fica disponível novamente (Martín e Castillo, 2010, p. 75, tradução nossa).

De outra parte, o discurso que define qual seria a capacidade desejada está centrado no que se entenderia por “normal”, considerando os padrões culturais de vida e as atividades “básicas”. Nesse caso, é preciso “[...] não ignorar a existência de critérios normativos específicos que determinam determinadas funções corporais como “capacidades” da pessoa” (Martín e Castillo, 2010, p. 75, tradução nossa).

Sob essa perspectiva, as estruturas físicas são planejadas e construídas levando em consideração o conjunto de capacidades do corpo e da mente “normais”. Isso significa dizer que “[...] as demandas funcionais do ambiente traduzem as capacidades funcionais do corpo normativo [...]. Esse funcionamento superior exigido pelo ambiente é aquele correspondente ao ser humano médio para o qual foi construído” (Martín e Castillo, 2010, p. 79, tradução nossa).

Ainda conforme Martín e Castillo (2010, p. 79, tradução nossa), “as capacidades da pessoa que tem dificuldades de se relacionar com um ambiente não acessível são representadas como inferiores àquelas do ser humano médio no esquema de lacunas orientadas”. Os autores, ainda completam: “na verdade, o esquema de lacunas não nos diz nada sobre artefatos ou ambientes, mas sobre as relações sociais hierárquicas entre os diferentes corpos”.

A deficiência em relação ao ambiente físico e artefatos é definida, em certo esquema, como a distância ou separação (lacuna) entre o nível de funcionamento associado à capacidade individual da pessoa e aquele exigido pelo ambiente para realizar as atividades características do indivíduo (Aslaksen et al., 1997). Esta distância é plotada em um eixo vertical apontando para cima. Na extremidade superior está o nível de funcionamento exigido pelo ambiente. Na parte inferior do eixo está o nível das capacidades da pessoa. A diferença entre os dois níveis pode ser reduzida através do desenho universal de produtos, edifícios e ambientes (que reduz o nível de funcionamento exigido pelo ambiente), juntamente com medidas especializadas de compensação

e adaptação da pessoa, auxílios técnicos, se necessário (que aumentam o nível de funcionamento ligado às suas habilidades) (Martín e Castillo, 2010, p. 73, tradução nossa).

Ainda sobre a PMR, retomando a comparação entre as leis de 2004 e de 2015, percebe-se que não há grandes mudanças conceituais. Apenas não constou mais da definição de 2015 o seguinte fragmento: (o PMR) “não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência”. Dessa forma, pode-se inferir que as pessoas com deficiência também poderiam se enquadrar, a partir de 2015, como uma PMR. Observando o que dispõem a NBR e o Decreto-lei 5.286, ambos de 2004, chama de imediato a atenção a não correspondência do que se entende por PMR: a lei não considera a pessoa com deficiência como uma PMR, e a NBR faz exatamente o contrário: considera, além dos idosos, gestantes, obesos e outros, a pessoa com deficiência.

Neste momento, cabe salientar que, dentro do referido grupo de PMR, os idosos vêm ganhando importante destaque, quer do ponto de vista de sua inserção social (e, conseqüentemente, das implicações econômicas), quer do ponto de vista acadêmico. Aí se encontram mudanças sociais proporcionadas pelo crescente avanço nas indústrias farmacêuticas e de alimentos, além das mudanças comportamentais em que a busca pela saúde na fase adulta vai além dos padrões estéticos. Nessa perspectiva, cresce o número de idosos ativos que trabalham, cuidam de seus lares, se divertem, viajam, que continuam economicamente produtivos e movimentam, no contexto turístico, a economia dos grandes destinos turísticos nas altas e baixas temporadas.

Academicamente, evidenciam-se pesquisas científicas em diferentes áreas, as quais têm a pessoa idosa³³ como objeto de estudo – o que, no entanto, não se verifica, de igual forma, para outros integrantes do grupo PMR, visto que das 40 dissertações e teses aqui listadas, o maior número (11) está ligado especificamente à pessoa idosa; da mesma forma, dos 76 artigos científicos (brasileiros) aqui destacados, 13 retratam a pessoa idosa, como exposto no item 2.2.

De acordo com a Lei nº 10.741 (Brasil, 2003), também chamada de Estatuto do Idoso, são considerados idosos os indivíduos que tenham 60 anos ou mais. Passados quase 20 anos, em 2022, a Lei nº 14.423 altera o texto legal da Lei nº 10.741 (Brasil, 2003) e passa a substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” por “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente. Assim, desde 2022, o Estatuto do Idoso passa a ser chamado de Estatuto da Pessoa Idosa.

Segundo informações disponíveis no site do IBGE (2017b)³⁴, no censo de 2010, a população total de brasileiros era de aproximadamente 190 milhões e 730 mil pessoas. Em 2016, a projeção era que existissem aproximadamente 206 milhões de pessoas, dessas, 8,17% idosos. No Brasil, até 2030

³³De acordo com a Lei nº 10.741 (Brasil, 2003), também chamada de Estatuto da Pessoa Idosa, são considerados idosos os indivíduos que tenham 60 anos ou mais.

³⁴ Disponível em: <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/default.shtm>. Acesso em: 28 nov. 2017.

os idosos serão 13,44% da população total (IBGE, 2013a). Para o IBGE (2013b), esse aumento populacional em todos os estados brasileiros se dá por causa do aumento da expectativa de vida.

Em 2000 a expectativa de vida dos brasileiros era de aproximadamente 69 anos; em 2010, as pessoas idosas viviam em média até 73 anos. A projeção para o ano de 2030 é de que os brasileiros vivam até os 78 anos e, para 2060, até os 81 anos. Esse aumento na expectativa de vida está ligado, também, à diminuição dos níveis de mortalidade de forma contínua em todo o Brasil (IBGE, 2013a). Desse modo, entende-se que boa parte da população do Brasil possui alguma afinidade direta ou indireta com pessoas com mobilidade reduzida, nesse caso, idosos. Sendo assim, esse crescimento populacional das pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência pode caracterizar uma população economicamente ativa, disposta a viajar.

Justifica-se pesquisar esse público de turistas na cidade de Balneário Camboriú (SC), pois, a título de exemplo, ao considerar a pesquisa da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina (Fecomércio SC)³⁵, no verão de 2016 (janeiro e fevereiro) cerca de 21,6% do total de turistas pesquisados em Balneário Camboriú possuíam idade entre 51 e 60 anos. Dentre as cidades contempladas naquela pesquisa (Florianópolis, Imbituba, São Francisco do Sul), Balneário Camboriú foi a que concentrou o maior percentual de turistas acima de 60 anos (13,9%). As mesmas cidades foram pesquisadas em 2017, pela mesma instituição³⁶, e Balneário Camboriú passa a ser a segunda cidade com maior percentual (11,9%) de turistas idosos (mais de 60 anos), seguida por Florianópolis (7,3%) e Imbituba (4,0%). Em 2017, São Francisco do Sul passa a ser a cidade pesquisada com maior percentual de turistas com mais de 60 anos (14,3%). Os turistas de Balneário Camboriú, com idade entre 51 e 60 anos, em 2017, atingem a mesma porcentagem de São Francisco do Sul, 19,3%.

As pessoas idosas, e outras pessoas com mobilidade reduzida, podem possuir algumas dificuldades de deslocamento, permanente ou temporária. Entretanto, essas pessoas e aquelas com deficiência estão cada vez mais participativas da vida social e econômica. Pessoas idosas, ao se aposentarem, passam a aproveitar seu tempo livre com atividades prazerosas, como por exemplo, aulas de dança, caminhadas, esportes em conjunto e individualmente, viagens em pequenos grupos e até individualmente (Santos Júnior, 2012). Por meio desse panorama, percebe-se a importância do estudo da acessibilidade frente a esse público, que vem crescendo a cada ano e para os quais existem diversas leis que priorizam a garantia de seus direitos e deveres. Justifica-se, ainda, esta pesquisa na área do turismo e do lazer, pois segundo a Lei Brasileira de Inclusão da pessoa com Deficiência, no Art 8º

³⁵ Disponível em: http://www.fecomercio-sc.com.br/fmanager/fecomercio/pesquisas/arquivo490_1.pdf. Acesso em: 19 nov. 2017.

³⁶ Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/0B8Dlwz7PEdpcvNRRXp2eXZOVtQ/view>. Acesso em: 19 nov. 2017.

É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes [...] **ao turismo, ao lazer**, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico (Brasil, 2015, Art. 8º, grifo nosso).

Além do aumento na qualidade de vida da população idosa, a população de pessoas com deficiência também vem ganhando mais espaço nas políticas públicas. Novas leis e normas que regem as adaptações estão sendo criadas e desenvolvidas, na tentativa de promover a inclusão desse público em espaços públicos e privados. Nesse sentido, o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003), no Art. 3º relata que:

É obrigação da família, **da comunidade, da sociedade** e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, **ao lazer**, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária (Brasil, 2003, Art. 3º, grifo nosso).

Diante disso, esta pesquisa também é socialmente relevante pelo fato de ser direito da pessoa com deficiência e da pessoa idosa (pessoa com mobilidade reduzida), garantido em lei, o acesso ao lazer e ao turismo como uma possibilidade de lazer. Acesso esse que pode ocorrer de diferentes formas, dentre elas, o acesso proporcionado através das atitudes das pessoas que compõem um destino turístico enquanto Corpo Coletivo Acolhedor (CCA). Apesar dessas grandes mudanças e da tecnologia que vem sendo utilizada como um instrumento propagador de adaptações, ainda faltam movimentos mais pessoais por parte dos moradores e também usuários de espaços públicos e privados.

De um lado, há o esforço, mesmo que inicial e com certa lentidão, das iniciativas públicas na construção de políticas públicas, de leis e normativas que buscam a inclusão dos deficientes e das pessoas com mobilidade reduzida (como os idosos, por exemplo). Por outro lado, há os usuários desse espaço que não se enquadram nessas situações (pessoas idosas e com deficiência), porém também têm o seu direito de ir e vir assegurados por lei. O que parece é que, em alguns casos, esses dois grupos estão em lados opostos, “brigando” por um espaço, confrontando ideias. Ao mesmo tempo, percebe-se o crescente aumento do discurso da inclusão e do respeito por toda parte.

Até o presente momento, descritos e contrapostos os documentos selecionados, chamam a atenção, numa visão global, os descompassos temporais e espaciais, os deslizamentos conceituais, as convergências e divergências definitórias identificados entre eles. Trazê-los à reflexão encerra, pois, um propósito intrinsecamente relevante, porquanto se trata de dispositivos que se instituem como norte e amparo legal relativamente a pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida.

Contudo, esse propósito se faz ainda mais relevante quando se tem em conta que, subjacentes a esses documentos, estão em jogo relações humano-sociais, cuja concretização reporta a relações de

hospitalidade/acolhimento, singulares e coletivas, que requerem sejam marcadas por positividade. Nessa perspectiva, Grinover (2021, p. 121) assume que “[...] o desafio atual passa pela relação do acolhimento recíproco entre os poderes institucionais e a iniciativa concreta dos atores, pela aproximação entre os governantes e os cidadãos”.

Nesse sentido, refletir sobre essas relações, anelá-las a disposições das leis e normas sobre acessibilidade aqui referidas, buscando ampliar qualitativamente possibilidades de analisá-las e compreendê-las, conduz a percorrer alguns dos meandros teóricos da hospitalidade. É o que se intentará, mais adiante, nos itens 4 e 5.

4. HOSPITALIDADE/ACOLHIMENTO NA RELAÇÃO EU-OUTRO

Sobre hospitalidade/acolhimento, são múltiplos os meandros teóricos, uma vez que os respectivos traçados expressam vieses analíticos diversos. Face aos objetivos desta pesquisa, há, pois, que se decidir por alguns dos percursos possíveis. Em assim sendo, as reflexões se voltam, inicialmente, a proposições teóricas sobre hospitalidade/acolhimento na relação eu-Outro.

Nesse sentido, sem diminuir a importância de aspectos regulatórios a serem objetivamente expressos na legislação oficial, a passagem efetiva do texto para a prática cotidiana pressupõe que legisladores e legislados pensem e concretizem interações marcadas por escuta mútua, disposição para ouvir o outro como Outro. Isso se faz ainda mais decisivo quando os textos se voltam à acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Como essas avaliam a proposição e aplicabilidade das leis e normas existentes? O que poderia qualificá-las? O que teriam a dizer sobre diferentes tipos de deficiência? Eis onde se delineiam outros horizontes para esta pesquisa.

Estudiosos da hospitalidade precisam apropriar-se desse tema, trazê-lo à discussão intersubjetiva, na Academia e fora dela, ampliar-lhe os vieses interpretativos, contrapor a referentes científicos internacionais, indo além da letra fria do texto, contemplando criticamente interfaces que se estabelecem entre o legal ou normativo, o humano, o social, o singular, o coletivo, a cognição e o afeto, o respeito, a moral, a ética, para citar algumas das dimensões envolvidas. Há que se lembrar que, na base dos textos disciplinadores e orientadores, está o *desideratum* de que venham a reverberar em atitudes, as quais expressem disposição genuína de olhar com o olhar do outro e assim, de ajustar-se a necessidades e demandas percebidas, efetivando a vivência de relações de hospitalidade/acolhimento.

Para Grinover (2021, p. 33), o contexto urbano das cidades é constituído pela identidade, criada a partir do uso desse espaço, “pois é através do uso que o cidadão se relaciona com o lugar e com o outro; cria uma relação de alteridade, tecendo uma rede de relações que sustentam a vida, conferindo-lhe sentido”.

Baptista (2005), ao tecer seu pensamento crítico e reflexivo sobre hospitalidade, a considera como competência fundamental de cidadania, uma vez que, para a autora, os “lugares de hospitalidade” são lugares marcados por práticas sociais, lugares de contato, encontro, interação interpessoal. Por esse mesmo motivo, esses lugares passam a ser considerados lugares de incerteza e de risco, tendo em vista que, ao se conviver em sociedade, não é possível saber quem é o outro, ainda assim, é necessário que se mantenham os direitos primários dos seres humanos, “[...] importa

conseguir promover práticas de cidadania assentadas no valor da hospitalidade, ou seja, no respeito do outro como outro” (Baptista, 2005, p. 12).

Por outro lado, o efeito perlocutório dos discursos legal e normativo sobre acessibilidade, que apontam direitos e deveres do cidadão e das instituições e aos quais é atribuída a prerrogativa de “reger” o comportamento social, pode não corresponder na forma e no grau que deles é esperado, mesmo sendo eles formulados com o respaldo do poder institucionalizado, ao pretendido para assegurar a consecução de fins sociais validados pela sociedade.

Acessibilidade à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida implica, obrigatoriamente, acolhimento do outro como outro, nas suas diferenças. Aí estão, pois, em jogo leis não escritas de sociabilidade e hospitalidade calcadas em relações sócio-humanas e valores a serem apropriados como “seus” pelos sujeitos singulares e coletivos, sendo, por estes, levados à prática cotidiana, possibilitando o encontro estimulador do vínculo humano (Camargo, 2015). É a apropriação individual e/ou coletiva da essencialidade das relações de acolhimento desse outro, fertilizada em terreno banhado por racionalidade e afetividade, que favorece a que se dê concretude aos princípios de acessibilidade e de hospitalidade, e, por via de consequência, ao próprio discurso institucionalizado. E, nesse sentido, tornar-se efetivamente um dom do espaço pressuporia o dom da ressignificação desse espaço, a qual lhe seria conferida pelos sujeitos singulares e coletivos que nele convivem na relação de acolhimento desse outro como outro. “Por definição, os lugares de hospitalidade são lugares abertos ao outro”, ressalta Baptista, “são lugares de pertença e de posse, são lugares de autoctonia e de afirmação identitária” (2008, p. 6).

Com o pressuposto de que, conforme dizeres de Perazzolo *et al.* (2016, p. 542) “[...] hospitalidade e acolhimento são termos que se permeiam e se referem, respectivamente, à forma e à dinâmica do fenômeno que se constitui no espaço ‘entre’ sujeitos em interação [...]”, Santos e Perazzolo (2012) definem acolhimento não apenas como um comportamento humano específico, ou como ato de vontade de um único sujeito. Afirmam as autoras (2012, p. 6-7):

Trata-se de um fenômeno que se instala no espaço constituído entre dois sujeitos que desejam acolher e ser acolhidos. A relação entre ambos opera por meio da percepção mútua, em que os elementos do discurso matizados pelos desejos de um e outro sujeito são acolhidos, traduzidos, compreendidos e transformados em nova comunicação dirigida ao emissor, em cujo conteúdo se encontram novos significados, com potencialidade perlocutória, para a continuidade do ciclo interativo, para a geração de novos saberes. A hospitalidade, portanto, se dá na relação com o outro, qualquer outro, pois todos os outros são estrangeiros ao eu. Nesse processo, acolhedor e acolhido se distanciam progressivamente de demandas autocentradas e de verdades *a priori*, ou seja, de seus desejos e convicções prévias, voltando-se um para o outro, abertos a novos saberes. [Sob essa perspectiva, o outro] passa a ser o efetivo protagonista do jogo que viabiliza o acolher. Essa definição propõe um novo lugar para [esse outro], lugar em que seu discurso é ouvido, suas demandas consideradas, suas perspectivas refletidas, integrando o fenômeno do acolhimento.

Sob esse prisma fenomênico do acolhimento, não há espaço para surdez³⁷ relacional: em um processo que desborda a lógica elementar da comunicação, o processo interacional envolve disposição para o acolhimento e o “[...] *status* de igualdade ou desigualdade que caracteriza a necessidade de acolhimento de um sujeito singular ou coletivo” (Perazzolo *et al.*, 2016, p. 544). Nesse sentido, faz-se um corolário imediato assumir o padrão de assimetria na relação com a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, a considerar a necessidade de ser acolhido e a disposição para acolher. É desta que deriva a busca de minimizar-lhes dificuldades que venham a ser “ouvidas”. Há ainda que se ter claro que esse “[...] interjogo relacional pode promover transformações, crescimento e aprendizagens – produto mais nobre do acolhimento – acionando o desenvolvimento dos sujeitos e potencializando movimentos caracterizados por padrões mais equitativos de demandas, ou simétricos” (Perazzolo *et al.*, 2016, p.545).

Nesse sentido, Santos, Perazzolo, Pereira e Baptista (2017, s.p.) entendem que “[...] transitividade e reciprocidade passam a constituir-se como traços configuradores de hospitalidade, quando presente em ações empreendidas pelos sujeitos situados nos polos relacionais, refletindo desejos e disposições afetivo-cognitivas de acolhimento de um para como o outro [...]”, compreendendo, assim, a hospitalidade na e pela relação com o *outro*.

A proposição teórica das autoras Perazzolo, Pereira e Santos (2014) compreende o fenômeno do acolhimento considerando dois eixos que tratam de perspectivar a relação: um, o eixo da simetria, que busca a compreensão do atendimento de demandas, levando em consideração o nível de igualdade ou desigualdade na relação estabelecida; e o outro, da sincronia que estabelece a relação de acolhimento perspectivada no tempo e espaço. A partir desses eixos, são estabelecidas categorias para análise. Nesse sentido, o acolhimento pode ser assimétrico, simétrico, ou amétrico, ou ainda, pré-sincrônico, pós-sincrônico ou sincrônico (Perazzolo, Pereira e Santos, 2014; Perazzolo, Ferreira, Santos e Zerger, 2016). O quadro 17, a seguir, apresenta as subcategorias das dimensões “simetria” e “sincronia” e suas respectivas definições.

Quadro 17 – Subcategorias referentes às dimensões “simetria” e “sincronia” e respectivas definições (continua)

Subcategorias	Definição
Assimetria	“[...] quando as relações são marcadas pela desigualdade no que tange à necessidade de ser acolhido e à disposição de acolher” (Perazzolo, Ferreira, Santos e Zerger, 2016, p. 544).
Simetria	“[...] padrão de igualdade em ambos os polos da relação, no que tange às demandas e condições de trocas geradoras de saberes. Nesse sentido, o outro não é imprescindível, ou necessário para o atendimento de demandas básicas, mas é um como eu e, ao mesmo tempo, diferente de mim [...]” (Perazzolo, Pereira e Santos, 2014, p. 6).

³⁷ Termo utilizado por Perazzolo *et al.* (2016).

(conclusão)

Ametria	“[...] caracteriza-se como fenômeno no qual predomina o não-acolher. Trata-se de uma pseudorelação, na qual cada sujeito fala de si e para si, atuando principalmente no sentido de atender suas próprias expectativas, ensurdecendo-se para o outro” (Perazzolo, Pereira e Santos, 2014, p. 7).
Pré-sincronia	“[...] se caracterizaria pelo acolhimento prévio do outro, daquele que requer o entendimento de necessidades em situações que precedem o encontro, ou a relação direta propriamente dita” (Perazzolo, Pereira e Santos, 2014, p. 7).
Pós-sincronia	“[...] constitui-se a partir de experiências passadas, de novas concepções relativas ao sujeito (pessoa, grupo, instituição) acolhido, geradas por meio de relações que antecederam o encontro. Refere-se, portanto, ao acolhimento sustentado na experiência e prospectado no futuro” (Perazzolo, Pereira e Santos, 2014, p. 8).
Sincronia	“[...] é caracterizado pela ocorrência da hospitalidade num mesmo tempo e espaço experiencial. Trata-se da forma mais elementar e básica do encontro, em que as dimensões sensoriais, que incluem o olhar, a expressão corporal, a escuta direta do desejo e de saberes, se destacam na trama dinâmica do movimento que constitui o fenômeno do acolher” (Perazzolo, Pereira e Santos, 2014, p. 8).

Fonte: Perazzolo, Pereira e Santos, 2014; Perazzolo, Ferreira, Santos e Zerger, 2016.

As provocações realizadas até aqui recaem, ainda, sobre as palavras “inclusão”, “integração”, “segregação” e “exclusão”, “hospitalidade” e “hostilidade”, via de regra chamadas quando o pensamento crítico se volta a pessoas com deficiência. Quem é o outro da inclusão? Quem é o outro da hospitalidade? – perguntam Bisol e Valentini (2014). “[...] quem são, ou quem devem ser esses outros que nos dispomos a receber e a acolher? Que regras e que rituais devem marcar essa recepção e esse acolhimento?”, pergunta, também, Baptista (2008, p. 6).

Sasaki (2010) entende que as práticas sociais de todas as sociedades passaram por quatro fases: exclusão, segregação, integração e inclusão. Segmentos populacionais diferentes, em culturas e países diferentes, passaram por essas fases de formas também diferentes. Em alguns casos, ainda permanece a fase da segregação e, em outros, mais extremos, a total exclusão. Em vários contextos a exclusão e a segregação são tomadas como sinônimos, porém, aqui, estão entendidas como diferentes, a partir do contexto histórico explicitado a seguir.

Caberia, por oportuno, ressaltar que a presente pesquisa não pretende discutir esse contexto à exaustão, todavia não se pode deixar de abordar tais aspectos, que interferem direta e indiretamente nas questões de acessibilidade e acolhimento da pessoa com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

Ao se considerar os processos de inclusão e exclusão, passando pela integração e a segregação, da pessoa com deficiência, volta-se a marcos históricos. Desde a Antiguidade, as pessoas com deficiência vêm sendo tratadas com compaixão, ao atrelar sua deficiência a uma tragédia, e, até mesmo, radicalmente rejeitadas e excluídas, ao atrelar a deficiência como sendo fruto de um pecado,

uma abominação, um castigo de Deus ou dos deuses, ou um problema, um fardo. “Ambas as posições reservavam a tais pessoas uma consideração inferior, um status de pessoa diminuída pela obra do pecado ou maldição divina” (Martín e Castillo, 2010, p. 69, tradução nossa).

A partir da Idade Moderna, a valorização dos corpos passa a seguir uma nova ordem, baseada numa relação de produção e consumo de bens e serviços. Ainda que a forma de valorizar os corpos humanos tenha mudado em relação ao contexto histórico anterior, quase nada mudou para as pessoas com deficiência. Em uma era de produção, o corpo mais valorizado é aquele que possui maior capacidade produtiva e de gerar lucros, inserido em um lógica mercadológica altamente competitiva economicamente (Martín e Castillo, 2010).

Até a década de 1960, no Brasil, as PCDs eram excluídas por completo da sociedade. Segundo padrões da época, as PCDs não tinham nenhuma “utilidade”, eram consideradas inválidas, incapazes de trabalhar, e, em algumas culturas, eram eliminadas (Platt, 1999; Nascimento, 2018).

As PCDs eram retiradas do convívio social, internadas, juntamente com doentes e idosos, em instituições de caridade ou centros de reabilitação, e submetidos a exames com “quadro clínico”, “diagnóstico”, com um “tratamento”, uma “cura”, “operação” ou “prótese”. Nesse contexto, surge o Modelo Médico da Deficiência (MMD), que pretendia estabelecer quais corpos estariam dentro do padrão dito “normal” e quais não se enquadrariam. Para os médicos, naquele momento histórico, “[...] todas as deficiências têm sua origem em uma doença que afeta o funcionamento de um órgão ou sistema, manifestando-se na forma de deficiência [...] e é responsabilidade do sujeito que sofre com isso fazer o possível para superar sua deficiência” (Martín e Castillo, 2010, p. 69, tradução nossa). Essa é a visão da deficiência que a Organização Mundial da Saúde (OMS) promulgou em 1980.

Para o MMD, a deficiência era “[...] considerada como o resultado de uma limitação funcional da pessoa a nível físico, psíquico ou sensocial [...] uma situação de “enfermidade” ou “ausência de saúde”” (Martín e Castillo, 2010, p. 71, tradução nossa). Para o MMD, focado nas questões fisiológicas, o objetivo era “[...] restaurar o corpo doente à condição considerada normal. A deficiência, vista enquanto desvio do estado normal da natureza humana, deve ser tratada e amenizada” (Bisol, Pegorini e Valentini, 2017, p. 93).

Assim, tratava-se a PCD como um paciente diagnosticado e dependente do cuidado de outras pessoas poderia passar por um processo de “reabilitação”. No MMD tenta-se “melhorar” as pessoas para readequá-las aos padrões das pessoas “sãs” da sociedade (Martín; Castillo, 2010, Sasaki, 2010). Essa fase é nomeada por Sasaki (2010) como segregação.

A partir da década de 1970, iniciou o processo de normalização dos serviços e ambientes, dito de outra forma, para tornar a vida das PCDs mais semelhante possível à vida das pessoas sem

deficiência. Para Sasaki (2010, p. 31, grifo nosso), “fica evidente que se trata de criar um mundo – moradia, escola, trabalho, lazer, etc. – **separado**, embora muito parecido com aquele em que vive qualquer outra pessoa”.

Concomitante a isso e na tentativa de mudar esse cenário, no final da década de 1960, inicia o processo de integração social, contudo, somente na década de 1980 é que toma maior propulsão. Para Sasaki (2010), o movimento de integração buscou inserir as pessoas com deficiência nos sistemas sociais (educação, trabalho, família e lazer), caracterizando-se como um esforço unilateral da PCD. Em suas palavras:

[...] tem consistido no esforço de inserir na sociedade pessoas com deficiência que alcançaram um nível de competência compatível com os padrões sociais vigentes. A integração tinha e tem o mérito de inserir a pessoa com deficiência na sociedade, sim, mas desde que ela esteja de alguma forma capacitada a superar as barreiras físicas, programáticas e atitudinais nela existente. [...] Isso reflete o ainda vigente modelo médico da deficiência (Sasaki, 2010, p. 33).

Nesse caso, a deficiência é tratada como um “problema” do indivíduo e, por isso, o próprio teria que se adaptar. Nos dizeres de Sasaki (2010, p. 34):

No modelo integrativo, a sociedade, praticamente de braços cruzados, aceita receber pessoas com deficiência desde que estas sejam capazes de: moldar-se aos requisitos dos serviços especiais separados (classe especial, escola especial, etc.); acompanhar os procedimentos tradicionais (de trabalho, escolarização, convivência social, etc.); contornar os obstáculos existentes no meio físico (espaço urbano, edifícios, transportes, etc.); lidar com as atitudes discriminatórias da sociedade, resultantes de estereótipos, preconceitos e estigmas, e desempenhar papéis sociais individuais (aluno, trabalhador, usuário, pai, mãe, consumidor, etc.) com autonomia, mas não necessariamente com independência.

A transição da integração para a inclusão ocorreu de forma gradativa na passagem do século 20 para 21. O movimento de inclusão social só começou na segunda metade dos anos 1980, tomando impulso na década de 1990. A sociedade inclusiva seria aquela que acolhe a diversidade humana. Bisol e Valentini (2014) falam em mudança de paradigma, por meio do reposicionamento da responsabilidade pelos espaços sociais compartilhados e pela criação de possibilidades de ingresso e permanência da PCD nesses espaços, reduzindo-se, assim, os espaços ditos “especiais”. Para Sasaki (2010, p. 17) inclusão é um movimento que tem por finalidade

[...] a construção de uma sociedade realmente para todas as pessoas, sob a inspiração de novos princípios, dentre os quais se destacam: celebração das diferenças, direito de pertencer, valorização da diversidade humana, solidariedade humanitária, igual importância das minorias e cidadania com qualidade de vida.

Além do Modelo Médico da Deficiência (MMD), já explicado aqui, novos contornos históricos dão lugar a um novo modelo, o Modelo Social da Deficiência (MSD). Tanto um quanto o outro são, tradicionalmente, utilizados como perspectivas para se compreender a situação das pessoas com deficiência.

Para Martín e Castillo (2010), no MSD, a deficiência é interpretada como uma construção social, porém não apresenta a capacidade da mesma forma. Significa supor que “[...] as capacidades são inerentes ao corpo, enquanto se ignora que vir a possuir um determinado conjunto de capacidades é um fato normativamente imposto por nossos padrões culturais de vida” (Martín e Castillo, 2010, p. 67, tradução nossa), dito de outro modo, a capacidade é algo inerente ao corpo/ser humano e a deficiência é uma construção social.

Ao contrário do MMD, que entende a deficiência como algo exclusivamente do corpo do indivíduo, o MSD rejeita a ideia de que as causas que originam a deficiência sejam médicas. Para o modelo social, a origem da deficiência está na sociedade que não oferece serviços que considerem as necessidades das pessoas com deficiência (Martín e Castillo, 2010).

Nesse contexto, faz-se propícia atenção a barreiras que possam limitar ou impedir a participação social da PCD e o exercício de seus direitos, dentre eles, o da acessibilidade (Brasil, 2015, Capítulo I, Artº 3, IV). Trata-se de barreiras físicas e, particularmente, das atitudinais e comportamentais. Contudo, se faz especialmente propício a percepção do que ressalta o documento do Governo Federal Brasileiro, de 2012, anteriormente referido, na divulgação de parâmetros estabelecidos pela Convenção da ONU no que tange não só ao entendimento de deficiência – “apenas mais uma característica da condição humana (Brasil, 2012, p. 13) –, mas, de igual modo, no que concerne à compreensão de que “não é o limite individual que determina a deficiência, mas sim as barreiras existentes nos espaços, no meio físico, no transporte, na informação, na comunicação e nos serviços” (Brasil, 2012, p. 9), às que se somam as atitudinais. Nesse sentido, Skliar (1999, p. 18) ressalta que “a presunção de que a deficiência é, simplesmente, um fato biológico e com características universais, deveria ser problematizada epistemologicamente”.

“Se o objetivo principal do modelo médico era a normalização das pessoas com deficiência, o modelo social preconiza a normalização da sociedade, para que ela seja concebida, projetada e desenhada para atender às necessidades de todos de forma inclusiva” (Martín e Castillo, 2010, p. 71, tradução nossa).

Assume-se, no MSD, que a sociedade não considera ou não tem presente a pessoa com deficiência. A deficiência não existe, é uma categoria construída/produzida pela sociedade. “Compreender a deficiência como uma categoria socialmente construída permite interpretá-la como efeito de um ambiente hostil a alguns corpos, mas não a outros, [...]” (Martín e Castillo, 2010, p. 72, tradução nossa). Significaria dizer que existem corpos que são bem-vindos socialmente, pois se enquadram nas expectativas e necessidades, geralmente econômicas, daquela sociedade, naquele contexto histórico. E existem corpos que não são bem-vindos, não são acolhidos, são deficientes. “A

deficiência é entendida como um problema situado na sociedade, e a forma de atenuá-la requer a transformação do meio social” (Martín e Castillo, 2010, p. 72, tradução nossa).

Considerando as mudanças sociais mais recentes, alguns estudiosos da área perceberam que o modelo social parece não ser suficiente para responder questões relacionadas à deficiência, surgindo a necessidade de uma terceira perspectiva, o Modelo Pós-Social (MSS). Entendido por alguns autores como uma crítica aos modelos anteriores (médico e social) de compreensão da deficiência, o MSS está em construção, fundamentando-se no contexto pós-moderno (Bisol, Pegorini e Valentini, 2017). “O modelo pós-social propõe uma maneira de olhar para a deficiência que é multidisciplinar, integrada, contextualizada e social.” (Bisol, Pegorini e Valentini, 2017, p. 95).

Nesse sentido, o conceito e, mais ainda, a prática da inclusão são, portanto, muito recentes. “O outro da inclusão passa a ser o outro *diferente*. [...]Diferente de quê? Ou diferente de quem? O que não é dito, o que permanece implícito é o centro a partir do qual o diferente é nomeado” (Bisol; Valentini, 2014, p. 23).

Para Bisol e Valentini (2014) a inclusão carrega consigo seu par dicotômico, a exclusão. Dentro/fora, centro/periferia, autóctone/estrangeiro, hospedeiro/hóspede, para que exista a inclusão há que existir, necessariamente, o excluído.

As estruturas baseadas na oposição dentro/fora ou centro/periferia, geralmente se manifestam na configuração dos espaços sociais, como o doméstico e o urbano, e mostram seus efeitos nos comportamentos e relações mantidas por aqueles que ocupam esses espaços; eles geralmente denotam uma certa assimetria, e muitas vezes uma hierarquia, na consideração e importância dada a cada termo da oposição (Martín e Castillo, 2010, p. 69, tradução nossa).

Nesse sentido, quando se intenta definir inclusão ou exclusão há que se considerar a posição do locutor (Bessone, 2011).

[...] O centro, este que não é nomeado, que está elidido, é o centro onde confortavelmente habita o homem branco, heterossexual, cujo corpo não é marcado por nenhuma deficiência, cuja língua materna é a dominante em seu país, cuja religião é bem aceita e que participa ativamente no sistema econômico da sociedade onde vive (Bisol; Valentini, 2014, p. 23).

Para Skliar (1999), é necessário fazer uma inversão daquilo que foi construído como normal, habitual ou verdade absoluta. Nesse sentido, o autor afirma que é importante compreender os ideais discursivos das pessoas com deficiência, para, então, perceber que o objeto desse discurso não são as PCDs, mas sim “[...] os processos sociais, históricos, econômicos e culturais que regulam e controlam a forma acerca de como são pensados e inventados os corpos e as mentes dos outros” (Skliar, 1999, p. 18).

Nomear cada um desses sujeitos é importante para entender os processos históricos e, assim, o contexto em que estão imbricados. “Os conceitos são fundamentais para o entendimento das práticas sociais. Eles moldam nossas ações. E nos permitem analisar nossos programas, serviços e políticas

sociais, pois os conceitos acompanham a evolução de certos valores éticos, como aqueles em torno da pessoa com deficiência” (Sasaki, 2010, p. 27).

Para Grinover (2021, p. 18), cidade acolhedora e hospitaleira é um lugar feito para si e para o outro.

É evocar o destino reservado ao estrangeiro, o destino de quem não tem a mesma nacionalidade, ou de quem, na falta de recursos econômicos ou sociais, não tem lugar naquela cidade; é interrogar-se sobre o papel de todas as categorias de população: os jovens, os mais idosos, ou, ainda, os sem domicílio fixo. A hospitalidade, no caso, seria uma outra versão da luta contra a exclusão, pois uma grande parte das populações que habita cidades depende da categoria dos “sem”.

Seguindo essa linha de pensamento, a hospitalidade, entendida como um fenômeno relacional sócio-humano, necessariamente abarca o mesmo e o outro, ou seja, a mesmidade e a alteridade. A mesmidade está articulada à identidade e, para Duque (2014, p. 150), é “[...] impossível definir o mesmo sem estabelecer a sua diferença em relação ao outro. [...] É na resposta ao outro – o outro humano, mas também o outro natural, ou ao outro cultural – que o mesmo adquire identidade, possibilitando a sua definição”.

O estrangeiro é, de facto, outro, estranho. Mas a sua alteridade e estranheza são medidas pela sua relação ao um lugar, uma cultura, uma nação, até a um estado – um horizonte que condiciona a própria relação. Essa condição é determinada por esquemas, por leis, por reduções do outro à mesmidade dessas identificações (Duque, 2014, p. 154).

Nessa direção, Bessone (2011, p. 1091) questiona: “existe uma inclusão absoluta?”. Para a autora (2011, p. 1091), o excluído é “[...] aquele que é diferente de mim e de meus semelhantes [...]. A exclusão é uma “negação da alteridade” [...] Ele, o excluído, é um outro cuja diferença não se estabelece no seio do sistema, mas fora dele [...]”. O excluído está fora da norma [...].

A alteridade deficiente é um exemplo da voracidade com que o mundo moderno, sem soluções, inventa e exclui a esses outros. O lugar no mundo dos outros deficientes tem sido permanentemente relacionado e confundido com seu lugar institucional, e seu lugar institucional foi frequentemente profanado pela perversidade de pensá-lo todo nos termos estreitos de inclusão/exclusão (Skliar, 1999, p. 16).

Skliar (1999, p. 15), completa seu pensamento,

[...] a questão da alteridade deficiente em relação às múltiplas formas de invenção e de exclusão que produz a normalidade no mundo atual. Invenções que constroem exclusões culturais e linguísticas, diferentes daquelas estratégias de separação, isolamento e reclusão que caracterizaram os séculos XVIII e XIX e boa parte do século XX.

Para Grinover (2021, p. 15), os pares, como inclusão/exclusão, submissão/subversão e valorização/desvalorização, são criadores de tensões e “[...] resultaram em lutas territoriais que visaram

modificar seus limites, sua dinâmica, suas regras e seus valores; estas lutas, que buscam a afirmação de um poder são também as lutas por um território: a cidade”

Entretanto, sobre esse aspecto, Grinover (2021, p. 22) faz uma importante ressalva em seu livro intitulado “A cidade, nós e a hospitalidade”, sua mais recente publicação,

A antropologia urbana não pode se limitar a ser o estudo do outro, longínquo, não familiar e estranho. Um passo importante para ampliar a compreensão antropológica da cidade é abandonar, pelo menos parcialmente, essa obsessão com o “outro” e preocupar-nos também com o “nós”, sempre efêmero e contextual, mas não por isso menos real.

E, na esteira provocativa dessas questões, outras mais poderiam ser formuladas: Quanto de hospitabilidade, ou seja, a condição, capacidade de exercer a hospitalidade, (Lashley, 2004) ou de “hospitalidade hospitaleira” (expressão das autoras Bisol e Valentini, 2014) estaria impresso nos termos de documentos que tematizam a acessibilidade à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida? Isso seria por elas percebido como tal? – apenas para citar alguns exemplos.

Mais ainda. Se, de um lado, perguntas como essas já indiciam a racionalidade complexa requerida para abordar a temática da acessibilidade, aqui tratada no horizonte da hospitalidade, ao mesmo tempo elas convocam a que se busque, em novos estudos, desdobrar e adensar estas reflexões perspectivando incursões por outros meandros teóricos. Assim é que, de imediato, igualmente sob forma de exemplos, o foco poderia recair sobre o trânsito entre mesmidade e alteridade na relação com as PCDs e PMRs, recorrendo a análises de Duque e Vianna (2014); ou sobre aceitação das contradições, dissonâncias e diferenças, essas, indicativas do compromisso de respeito para com o outro, segundo o escopo teórico de Adorno (1970); ou sobre a hospitalidade como um dever moral, promotora de uma cidadania que transcenderia nacionalidades, reportando às proposições kantianas (1989). Importante referência seriam igualmente as contribuições filosóficas de Lévinas (1988) e Derrida (2003), a partir das quais poderiam ser aprofundados temas como moral e ética, deveres e virtudes, condicionalidade e incondicionalidade. Deixa-se aqui a convocação.

Poder-se-ia aqui também identificar um contexto propício a que se exteriorizem, na conduta das pessoas, aspectos relacionados ao que Grinover (2013, p. 21) caracteriza como urbanidade (um dos critérios de análise da hospitalidade urbana).

Uma pessoa cortês, educada, será assim uma pessoa dotada de urbanidade e, conseqüentemente, de hospitalidade. [...] Falar de urbanidade, ao nos referirmos à cidade, significa falar de uma cidade, ou de um lugar, que acolhe, recebe as pessoas com civilidade, com polidez, com cortesia; estamos, então, falando de um lugar onde se instalou a hospitalidade.

Como antes mencionado, outros percursos por meandros teóricos da hospitalidade poderiam ainda ser realizados. Na perspectiva desta investigação, identifica-se a possibilidade de contribuição do viés analítico na perspectiva da ciência psicológica, focalizando em aspectos fundamentalmente da

psicologia social. Algumas temáticas nodais podem oferecer elementos fundamentais para a compreensão dos fenômenos que operam nas práticas de hospitalidade: a cognição social, a formação e mudança de atitudes. (Santos, Perazzolo, Pereira, Baptista, 2017). Contudo, caberia, por oportuno, ressaltar que a presente pesquisa não pretende discutir esse contexto à exaustão, mas valer-se deles para realizar suas discussões e análises.

As mesmas autoras (2017, s.p) explicam que a cognição social está relacionada ao fenômeno social, por meio do qual, os sujeitos desenvolvem “[...] habilidades de identificar comportamentos socialmente relevantes e esperados, como também, capacidade de adotar comportamentos alternativos em diferentes contextos [...]”. Ainda no contexto da cognição social, estaria a capacidade de percepção social, ou seja, competência desenvolvida pelos sujeitos de, no processo de conhecer o outro, construir, a partir de uma expectativa criada e de uma rápida avaliação do outro, “[...] uma teoria sobre como ele é, atribuindo-lhe características, conforme parece provável, a partir de um cabedal de “saberes pessoais”” (Santos, Perazzolo, Pereira, Baptista, 2017, s.p.). Sob esse aspecto, há uma margem significativa de “erros” e distorções, influenciando diretamente na qualidade das relações, no processo de aceitação, e na instalação ou não da hospitalidade.

Outro contexto relevante ao se considerar as condições para o acolhimento está relacionado à formação e mudança de atitude. Conforme é ressaltado por Perazzolo, Santos, Pereira e Ferreira (2013, p. 159), as emoções “[...] ao inundarem as experiências” [logo, também as relacionais de acessibilidade], “[...] interferem de forma cabal no processo de sua significação, desencadeando pensamentos e comportamentos formadores de atitudes³⁸”, sinalizando a perspectiva da dimensão atitudinal das relações de acessibilidade em seus vínculos com hospitalidade/acolhimento. Esses vínculos encontram-se demarcados na afirmação de Perazzolo *et. al.*, (2013, p. 156), segundo as quais, a emoção “[...] inaugura a formação de atitudes sobre a “coisa” experienciada, enlaçada pelo fenômeno do acolhimento.”.

Aí estariam implícitos processos por meio dos quais os indivíduos sentem, pensam e agem relativamente a pessoas, situações, objetos – tripé que sustenta posicionamentos assumidos ao longo da vida, qualquer que seja o polo relacional de acolhimento no qual os sujeitos em interação venham a situar-se. Dito de outro modo, “A maneira de pensar acerca de determinada pessoa, grupo ou situação

³⁸ Em sua proposição definitiva, Braghirolli et al. (2012, p. 72), identificam três componentes das atitudes: um componente cognitivo, formado pelos pensamentos e crenças a respeito do objeto; um componente afetivo, isto é, os sentimentos de atração ou repulsão em relação a ele; e um componente comportamental, representado pela tendência de reação da pessoa em relação ao objeto da atitude.

vai repercutir na forma de sentir-se e comportar-se em relação ao outro” (Santos, Perazzolo, Pereira, Baptista, 2017, p. 124, tradução nossa)³⁹.

No universo das relações de acessibilidade, são, pois, significativas as repercussões do acolhimento das emoções, estando aí envolvida, como demarcam Perazzolo et al. (2013, p. 161),

“[...] a competência humana para perceber, ou intuir, o estado emocional do outro, compreender empaticamente seu significado e constituir-se num continente que oferece apoio, significação, ou apenas o compartilhamento silencioso da experiência. [...] A hospitalidade aí se institui como um meio de aceder ao coração da experiência.

Como observam Bisol e Valentini (2014, p. 19), “As relações que estabelecemos com as pessoas com deficiência, aconteçam elas nos espaços de trabalho, na educação, saúde e no lazer, ou em qualquer outro, trazem consigo ambiguidades, conflitos e estranhamentos. Trata-se de (des)encontros, alguns forçados, outros mais acolhedores”. E, por essa razão, compartilham com Skliar (2010) a pergunta: Que outra coisa poderíamos fazer a não ser pôr em questão os modos de relação que habitamos e que nos habitam? (Tradução da autora).

³⁹ Thus, the way of thinking about a particular person, group or situation will reflect the way of feeling and behaving towards others.

5. DIMENSÃO COLETIVA DA HOSPITALIDADE

Ao se falar de inclusão e exclusão no contexto da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, torna-se imprescindível falar nos espaços de coletividade, sejam eles públicos ou privados, urbanos ou rurais. A cidade, enquanto espaço social, tem em sua essência “[...] o estímulo à aproximação entre seus habitantes, o que cria as condições para a interação social e define o espaço urbano como público, acessível, lugar das diferenças, da heterogeneidade” (Grinover, 2006, p. 38). Ainda considerando o aspecto social, Grinover (2021, p. 7) menciona que a hospitalidade é “[...] signo de civilização e humanidade, e é uma ligação social que implica valores de solidariedade e sociabilidade”.

Na relação espacial, onde a hospitalidade pode ocorrer, Grinover (2006) a chama de hospitalidade urbana e faz a seguinte relação: os elementos tangíveis e intangíveis envolvem o viajante e o induz a comportamentos hospitaleiros ou não, caracterizados em um espaço, onde ocorrem contatos, trocas, coesão e identidades.

A acessibilidade, como princípio de hospitalidade, é associada por Grinover (2006) a elementos e aspectos intangíveis, tais que saúde, educação, lazer e segurança, os quais vêm atrelados ao conceito de cidadania. Segundo o autor, na base da viabilização dessa condição, estão as práticas da gestão local, por meio do planejamento governamental e políticas públicas, além da disponibilização, alcance e cobertura dos equipamentos urbanos. “A hospitalidade é uma qualidade social antes de ser qualidade individual: é um fenômeno que implica uma organização, um ordenamento de lugares coletivos e, portanto, a observação das regras de uso desses lugares” (Grinover, 2006, p. 31).

As regras devem ser observadas e preservadas por meio dos princípios da hospitalidade como, por exemplo, assegurar a todos os cidadãos e aos visitantes o acesso a equipamentos e serviços da cidade (transportes públicos, trabalho, lazer, etc.). Essas regras, que são fundamentalmente regras de hospitalidade, implicam relações entre grupos sociais, classes de idade, famílias, indivíduos. Essas regras, ainda exprimem, em cada época, os valores sobre os quais se apoiam a comunidade social e a experiência coletiva (Grinover, 2021, pp. 19-20).

Os dispositivos legais e normativos, por exemplo, estão aí inseridos, logo, as leis e NBRs examinadas ocupam lugar no fomento à acessibilidade, cuja aplicação, é de esperar, possa vir a ecoar, na prática da hospitalidade, como uma qualidade social – ou, na perspectiva antropológica de Montandon (2011), como um modo de viver socialmente, como um substrato da sociedade.

As reflexões de Grinover (2006; 2013), tecidas em seus estudos sobre hospitalidade urbana, porquanto o pesquisador confere à acessibilidade e, igualmente, à legibilidade e identidade, o *status* de dimensão da hospitalidade urbana.

De imediato, identifica-se ênfase, no fragmento teórico, à acessibilidade física tangível, cujos indicadores, conforme Grinover (2006), estariam fundamentalmente relacionados com o espaço, sendo que, sob esse prisma, a hospitalidade passaria a ser um dom do espaço – ideia que o autor compartilha com Godbout e Caillé (1997).

Para a teoria proposta por Grinover (2006), a hospitalidade é uma relação espacializada entre dois atores, “relação entre um ou mais hóspedes”. Nesse mesmo sentido, Grinover (2007, p. 125) apresenta a dimensão coletiva da hospitalidade, ao afirmar que a “[...] hospitalidade é uma qualidade social antes de ser qualidade individual: é um fenômeno que implica uma organização, um ordenamento de lugares coletivos e, portanto, a observação das regras de uso desses lugares”, colocando em polos opostos aquele que recebe e aquele que é recebido, não havendo uma ponte entre os dois, a qual permitiria a transposição desses polos originalmente pré-estabelecidos.

A acessibilidade, além da legibilidade e a identidade, está entre as categorias de análise da hospitalidade urbana estudadas por Grinover em 2006 e 2007.

Para Grinover (2021, p. 119),

[...] o espaço público acessível representa mais do que o espaço destinado ao uso coletivo, ao demandar uma apropriação social pelo cidadão, pelos residentes e pelos visitantes. Assim, é no espaço público que a hospitalidade assume como dimensão política, em termos de desafios para a inclusão das pessoas, a serem respondidos pela História, pela educação, pela psicologia e pelo turismo, entre outros, em diálogo com o planejamento e a gestão da cidade.

Em relação às outras categorias, legibilidade e identidade, conforme o quadro 18, o autor destaca:

Quadro 18 – Conceituação das categorias “legibilidade” e “identidade” da hospitalidade urbana

Categorias	Conceituação
Legibilidade	“Por legibilidade, entende-se a qualidade visual de uma cidade, de um território, examinada por meio de estudos de imagem mental que dela fazem, antes de qualquer outro, os seus habitantes. [...] Com legibilidade pretende-se indicar a facilidade com que as partes de uma cidade podem ser reconhecidas e organizadas num modelo coerente”. (2006, p. 42; 2007, p. 144; 2017, p. 184)
Identidade	“[...] entendendo-a como algo formado ao longo do tempo. (2006, p. 44; 2007, p. 148; 2017, p. 187). “Assim, a nossa análise da hospitalidade na cidade deve considerar que, como símbolo na memória social, a imagem é composta pela utilização do espaço, pela apropriação do patrimônio cultural, pelas tipologias arquitetônicas, etc.” (2006, p. 45-46; 2007, p. 150; 2017, p. 186)

Fonte: Elaborado pela autora (2020), com base em Grinover (2006; 2007; 2017).

Em 2013, Grinover aprofunda as análises sobre a hospitalidade urbana, considerando novamente os elementos intangíveis já referidos em 2006. Cidadania, qualidade de vida e urbanidade passam a ser categorias de análise (não mais atreladas à acessibilidade), cujos desdobramentos teóricos, apesar de ainda calcados na dimensão espacial da cidade, enfatizam a importância social

desse espaço, no qual se estabelecem relações de convivibilidade e sociabilidade da população/comunidade. Esse espaço deve, segundo Grinover, “[...] ser habitado, sentido, apropriado, vivido, ser um espaço social que estimule aproximação entre seus habitantes, crie as condições para a interação social e que possa definir-se como público, acessível, lugar das diferenças, da heterogeneidade” (Grinover, 2006, p. 38). Esse espaço deve, segundo Grinover (2013), ser habitado, sentido, apropriado, vivido.

Ao falar da categoria “qualidade de vida”, o autor (2013) a relaciona à “cidade agradável” e afirma que esta, por sua vez, pode ser alcançada por meio das práticas da gestão local, por meio do planejamento governamental e políticas públicas, além da disponibilização, alcance e cobertura dos equipamentos urbanos. Nesse sentido, o autor (2013, p. 19) afirma

acessibilidade, fluidez, limpeza, iluminação, a qualidade das edificações, o tamanho das residências, a presença de áreas verdes e a disponibilidade de necessidades básicas são indicativos de seu grau de satisfação e referenciais para as gestões locais que objetivam a inclusão social, a melhoria da qualidade de vida.

A dimensão “cidadania” é apresentada por Grinover (2013, p. 19) como sendo imprescindível para que exista hospitalidade urbana. Nesse sentido, o autor passa a entender “[...] a hospitalidade como processo socioantropológico em espaços urbanos [...]”. O autor faz uma breve retrospectiva sobre o entendimento de cidadania ao longo da história e afirma que poucos estudos tratam a cidadania sob o olhar da hospitalidade urbana. Ele ainda elucida, na sequência, que

[...] há cidades hospitaleiras e cidades inóspitas, onde desigualdade e conflitos marcam a configuração dos espaços que se tornam hostis, ilegíveis, inseguros, narrando histórias de violência e exclusão. A procura por hospitalidade parece ser a utopia necessária para nos orientar na reversão e superação dessa situação. Afirmar a cidadania, respeitar o meio ambiente, reduzir a desigualdade, são pontos fundamentais de uma **política de hospitalidade** (Grinover, p. 20, grifo nosso).

Pode-se inferir que, para o autor, uma política governamental que considere e promova ações de cidadania, tais como as citadas anteriormente, também será uma política de hospitalidade.

Ao retratar a urbanidade como sendo um critério para a hospitalidade urbana, Grinover (2013) a define como a característica e/ou qualidade física de uma cidade que a difere de outra. Urbanidade pressupõe o

[...] entendimento de espaço público como “lócus” de uma cultura urbana compartilhada, fundada em valores coletivos, uma cultura que envolve o convívio com os opostos, envolve diversidade, trocas e, mais do que tudo, o desfrute de uma cidade que tenha espaço urbano como panorama de fundo ativo (Grinover, 2013, p. 20).

Somado a isso, o autor inclui nessa definição aspectos relacionados à conduta das pessoas (cortesia, delicadeza, polidez, civilidade). Nessa direção, Grinover (2013, p. 21) afirma:

Uma pessoa cortez, educada, será assim uma pessoa dotada de urbanidade e, conseqüentemente de hospitalidade. [...] Falar de urbanidade, ao nos referirmos à cidade, significa falar de uma cidade, ou de um lugar, que acolhe, recebe as pessoas com civilidade, com polidez, com cortesia; estamos, então, falando de um lugar onde se instalou a hospitalidade.

Com o intuito de estimular pesquisas e reflexões e fornecer recursos para o planejamento de cidades, do turismo e da hospitalidade, em 2021, Grinover volta a refletir sobre a cidade e a hospitalidade. Nos estudos de 2021, o autor revisita seus textos (2006, 2007, 2013, entre outros), e, trazendo novos elementos, propõe ampliar as discussões sobre esse contexto, pois, para ele, as mudanças que ocorrem no sistema urbano afetam, de diferentes formas, o processo de hospitalidade.

A cidade é, segundo Grinover (2021, p. 81), um processo humano, é viva e imprevisível. Com a “[...] adoção de novos modos de vida da população; novas modalidades de gestão dos espaços da cidade; a alteração nas relações entre espaços públicos e privados, com o surgimento de espaços de uso público, mas de propriedade privada”, a cidade passa por mudanças significativas.

Fazendo uma retrospectiva da evolução histórica, Grinover (2021, p. 87) aponta as diferenças entre urbanização e cidade. Para o autor, a primeira pode ser considerada “[...] um processo socioespacial de amplitude histórica, que reflete e reproduz os modos de produção em diferentes contextos históricos”, já a segunda, “[...] compreende uma forma espacial, que expressa esses processos de urbanização acumulados no tempo”.

Considerando esse processo histórico, o autor põe em questionamento sua teoria (2006, 2007) ao perguntar: “A cidade oferece atualmente as mesmas características de hospitalidade analisadas até hoje? Subsistem ainda as categorias de análise da hospitalidade: acessibilidade, legibilidade, identidade, sobre as quais se trabalhou anteriormente? Como deve hoje ser analisada a mobilidade e, conseqüentemente, a acessibilidade? [...] Quais são as perspectivas de novos estudos para a hospitalidade do e no espaço construído, isto é, no espaço da cidade?” Tais indagações merecem aprofundamentos e levaram o autor (2021, p. 91) a buscar melhor entender a cidade, o urbano e a hospitalidade, na intenção de identificar “[...] alternativas para novas políticas urbanas de hospitalidade, capazes de acompanhar as mudanças que estão ocorrendo, bem como para novas políticas de atuação profissional dos planejadores da hospitalidade no espaço construído”.

Em suas reflexões, Grinover (2021, p. 89) passa a diferenciar a “hospitalidade cidadina” e “hospitalidade cidadã”, “[...] cidadina, que diz respeito à cidade, ao habitante concreto da cidade; e cidadã ao que habita uma cidade, aquele que goza dos direitos civis e políticos [...] as funções dessas “hospitalidades” proporcionam a hospitalidade da e na cidade [...]”.

Grinover, em seus estudos de 2021, entende que pode existir a hospitalidade da cidade e na cidade.

Ao se falar da hospitalidade de uma cidade, Grinover (2021, p. 17), entende que uma cidade será acolhedora e hospitaleira quando o espaço público for construído visando o uso e a ocupação por todos. “[...] O espaço público, dessa forma, representa a organização da cidade, com seus espaços de agrupamento, espaços de vida coletiva para o uso de todos”

Os estudos sobre hospitalidade no contexto das cidades, desenvolvidos por Grinover em 2021, parecem incluir uma nova “dimensão” como critério de análise, a subjetividade das relações humanas, entre pessoa-pessoa (no contexto das cidades) e entre pessoa-cidade. Nos estudos de 2021 a cidade passa a ser considerada, pelo autor, como um dispositivo cultural, o autor entende que a cidade é “[...] o produto de múltiplas acumulações e iniciativas individuais” (Grinover, 2021, p. 93). Nesse sentido, na visão do autor (2021, p. 90), o urbano deixa de ser uma mera oposição ao rural, é entendido como “[...] condição, meio e produto do processo de reprodução da sociedade”.

Grinover traz como um novo elemento o “nós”, assim como no título de seu livro *“A cidade, nós e a hospitalidade”*. Nos estudos anteriormente desenvolvidos por Grinover, principalmente os de 2006 e 2013, os elementos que caracterizavam a hospitalidade urbana estavam relacionados a critérios físicos e da administração pública, aspectos padronizados, e, como ele mesmo diz, eram “[...] indicadores de hospitalidade da cidade, permitindo o início de estudos quantitativos e comparativos, que pudessem abordar de modo mensurável os fenômenos do planejamento e da gestão urbana” (2021, p. 9). Porém, o mesmo autor relembra o fato de que a cidade não pode ser compreendida como homogênea, única e estagnada, pelo contrário, é viva, heterogênea, múltipla, descontínua e que alguns instrumentos tradicionais e habituais de representação não são mais possíveis. Considerando essa tendência, o autor (2021, p. 84) propõe que “[...] o neourbanismo e os serviços públicos devem, hoje em dia, considerar o projeto de individualização que marca a evolução de nossa sociedade”, deve haver certa personalização.

Tendo em vista que a cidade é feita de diferenças e conflitos, as experiências que as pessoas têm na cidade passam a ser estudadas por Grinover (2021).

A pessoa escolhe lugares, estilos, imagens, códigos e os combina de acordo com a própria experiência pessoal. Transferindo esse conceito para a hospitalidade, verifica-se que ela segue os comportamentos citadinos e fragmenta-se em tantas hospitalidades quantos são os códigos, as imagens e as experiências urbanas. Essa constatação destrói o conceito clássico e subverte o sistema já consolidado. Novas hospitalidades vêm preencher os espaços da cidade, e tornar mais difícil ainda a apreensão da totalidade da cidade. Há muitas ilhas de hospitalidade construindo o mosaico da cidade. O lugar da cidade que se conseguiu fazer “próprio”, vivendo-o, exprime uma combinação de poder: capital cultural, com suas competências e seus gostos, e capital social, consideradas as relações interpessoais, os grupos de pertencimento, etc.; assim, começa-se a colocar a hipótese de a hospitalidade constitui uma estrutura conceitual e prática diferente da que se apresentou até agora (Grinover, 2021, p.104).

O autor completa (2021, p. 105), “o que se vende hoje não é o lugar, mas a experiência que este produz; cada lugar da cidade contemporânea pode ser projetado e apresentado para criar experiências”. Grinover (2021, p. 120) afirma que “[...] lugares de hospitalidade apresentam-se, acima de tudo, como lugares de experiência” e defende a ideia de instituir lugares de experiência hospitaleira. Nesse sentido, traz, mais uma vez, a dimensão humana para o contexto da hospitalidade da cidade, “[...] é relevante a transformação dos espaços da cidade em lugares de hospitalidade, respaldada pelo carinho e pela sensibilidade que só podem ser dados quando há outra pessoa”.

Sobre as mobilidades, o autor (2021, p. 125) afirma que “[...] a possibilidade de mover-se varia conforme os grupos sociais e as variáveis *idade* e *sexo*, mais um dispositivo tecnológico com seu arsenal de técnicas e pessoal envolvido”. Assim, a mobilidade é, para Grinover, “[...] socialmente construída, individualmente vivida, intersubjetivamente dividida, a partir do relato que se faz entre interlocutores, antes, durante e depois da experiência”.

É necessário admitir que o modelo de mobilidade é um componente importante dos modos de vida diversificados nas sociedades contemporâneas, e que esses modos de vida manifestam arbitragens, escolhas biográficas, horizontes estratégicos que podem parecer muito afastados dos próprios deslocamentos; eles comprometem tanto a relação com o “outro”, como com a sociedade, e implicam opções políticas fundadoras da relação com o mundo. De um lado, o acolhimento do aleatório e o inesperado; de outro, uma estreita programação de encontros: as mobilidades são forçosamente afetadas (Grinover, 2021, pp. 125 e 126).

A cidade, ao se considerar seu uso coletivo, não deve ser compreendida e concebida como única e homogênea. A cidade contemporânea, na visão de Grinover (2021, p. 26), deve ser pensada e planejada como um lugar de “[...] apropriações diferentes por parte de atores sociais distintos; resultar em uma multiplicidade de expressões heterogêneas e descontínuas [...]”.

Chama a atenção que, nas investigações desenvolvidas por Grinover em 2013, o pesquisador, ao responder o questionamento sobre o que realmente significa a urbanidade, considerando os problemas arquitetônicos e urbanísticos dos projetos de edifícios, por exemplo, responde:

Utiliza-se o termo em seu sentido tradicional e mais corriqueiro – aquele que se refere à cortesia entre pessoas – só que aplicado a coisas construídas: edifícios, ruas, cidade, edifícios dotados de cortesias, gentis com o **corpo**; ruas e bairros dotados de civilidade, e por aí vai. Ou ao contrário, situações espaciais de baixa urbanidade, quer dizer onde o **corpo** está em lugares abandonados. A urbanidade é composta, portanto, por algo que vem da cidade, da rua, do edifício e que está sendo apropriado, em maior ou menor grau, pelo **corpo individual** ou **coletivo**. A urbanidade, assim entendida, estaria precisamente nesse modo de apropriação da situação pelas pessoas, seja na escala do edifício, seja na escala da cidade. Neste contexto, o **corpo** é naturalmente o parâmetro: O comportamento espacial. A medida da delicadeza, da civilidade, é demonstrada pela conduta do **corpo, individual e coletivo**, em sua presença ou em sua ausência, em sua postura. Ou seja, a urbanidade está no modo como sua relação espaço/**corpo** se materializa (Grinover, 2013, p. 21, grifo nosso).

Nota-se que o autor menciona o “corpo individual e/ou coletivo”, porém não fica claro o que seria esse corpo.

De outra parte, como referido brevemente na Contextualização desta pesquisa, Santos, Perazzolo e Pereira (2014), apresentam o modelo analítico de hospitalidade a que denominam Corpo Coletivo Acolhedor (CCA), reportando, à dimensão coletiva, o conceito de hospitalidade/acolhimento proposto sob a perspectiva singular da relação (sujeito-sujeito singulares). As autoras têm como suposto o acolhimento como

[...] espaço fenomênico em que os sujeitos da relação se reconhecem, interagem e se hospedam mutuamente; em que ambos se transformam no “outro” alternadamente; e em que o “eu” e o “tu” inauguram o pronome plural, edificado num “terreno banhado” pela afetividade e pela cognição (Santos, Perazzolo e Pereira, 2014, p. 53).

Portanto, entendido como fenômeno relacional, o acolhimento não se reduz a um ato de vontade de um único sujeito. Trata-se de um fenômeno que se instala no espaço **entre** dois sujeitos que desejam acolher e ser acolhidos. Segundo Perazzolo et. al. (2014, p. 68-69), na relação, instala-se um espaço de acolhimento “[...] externo ao ‘eu’ e compartilhado por ambos”. O acolhimento requer assim “[...] disposição para sair de si, criar e transitar por uma área que também é do outro”; requer hospedar o outro dentro de si. Em isso não ocorrendo, a tendência é que predominem disposições autocentradas, marcadas por “[...] expectativas de recebimento e não de troca”. O outro **serve**, unidirecionalmente, a um dos sujeitos da relação. Na sociodinâmica do acolhimento, ambos os sujeitos têm de alternar-se o tempo todo nos polos da relação: o acolhedor se transformando em acolhido; o acolhido, em acolhedor.

Assim, ainda conforme Perazzolo et. al. (2014, p. 69), a hospitalidade – ou o acolhimento – não se confunde com a qualidade das ações do anfitrião, por tons de cortesia, ou por práticas profissionais ritualísticas. O acolhimento resulta do encontro humano, cuja origem está em “[...] despir-se de certezas prévias”, buscar compreender as demandas do outro por meio de um “[...] diálogo empático, maiêutico, acionador de reflexões que gerem transformações nos planos afetivo, cognitivo e relacional”. Em outras palavras, quando o acolhimento é genuíno, acolhedor e acolhido aprendem e se transformam.

Quando esse outro toma forma na figura do visitante/turista, aproximando-se o fenômeno do acolhimento ao fenômeno turístico, são vivenciadas experiências que traçam marcas na memória convergindo representações “[...] para a culminância afetiva geradora das sínteses mentais de prazer ou desprazer e que, no conjunto, viabilizam as transformações humanas. Como ainda afirmam Santos, Perazzolo e Pereira (2014, p. 50),

o turista, o sujeito na condição primária de acolhimento⁴⁰, se sentirá tão mais acolhido quanto mais intensas forem suas experiências de prazer e de aprendizagem, desencadeadoras das mudanças vivenciadas e testemunhadas pela memória. Da mesma forma, o sujeito na condição primária de

⁴⁰ Posição inicial de um processo em que a alternância relacional desloca os sujeitos que acolhem e são acolhidos (Santos, Perazzolo; Pereira, 2014, p. 50).

acolhedor também poderá experienciar prazer e aprendizagens promotoras de mudanças, como efeito inevitável das trocas relacionais. [Em ocorrendo o acolhimento], o processo de interação, constituído na forma de trocas, que envolve moeda, produtos, afetos e saberes, [...] efetiva e potencializa o fenômeno turístico.⁴¹

É possível pensar, também, esse fenômeno relacional sob a ótica coletiva, o que implica trazer à reflexão o acolhimento quando

[...] envolve a participação de um sistema complexo no jogo das relações, constituído por grupos humanos, por suas organizações estruturais e funcionais; seus elementos do entorno; seus recursos internos disponíveis ou passíveis de serem explorados; suas trajetórias históricas, constitutivas dos valores, da cultura e dos processos adotados para a transmissão; e seus projetos de futuro. Essa é a perspectiva que se aplica ao exame do acolhimento envolvendo visitantes e comunidades (Santos, Perazzolo, Pereira; 2014, p. 53).

Sob esse prisma, as autoras (2014, p. 55) constroem o modelo analítico sistêmico Corpo Coletivo Acolhedor (CCA), “[...] corpo que se personifica na representação evocada por seu nome e que dá forma e identidade às comunidades”, cujo tecido social, concebido como um sistema, se configura, na interligação de, ao menos, três vértices para os quais convergem os vetores: trocas (serviços), cultura (conhecimento) e gestão (organismo gestor), delineando o traçado de uma triangulação, em cujo interior o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem. Esse Corpo, ao acolher e ser acolhido, transforma-se: a comunidade dialogando com o visitante, o estrangeiro, o Outro; o visitante, o estrangeiro, o Outro, dialogando com a comunidade.

Esse modelo teórico, como o propõem as mesmas pesquisadoras (2014, p. 51), vem assim potencializar a análise do fenômeno do acolhimento em sua dimensão coletiva “[...] mantendo abarcados elementos tangíveis e intangíveis das organizações sociais”, colocando o foco sobre “[...] os microfenômenos que se interligam na leitura da realidade urbana”.

Reproduzindo os termos de Santos, Perazzolo e Pereira (2014, p. 56) para assegurar a precisão de sua proposição, tem-se que o CCA, aglutinando dimensões fundamentais do tecido social, compreende:

O conjunto de Serviços, ou seja:

a rede de segmentos de trocas comerciais, de ordem econômica, envolvendo todos os segmentos de que o corpo dispõe: alimentos, vestuário, calçados, presentes, bares, restaurantes, hotéis, farmácias, etc., mas também segmentos de áreas como a saúde, a educação, a segurança, estabelecendo os processos e as condições de atendimento das necessidades coletivas. Os serviços atuam como os membros, como as mãos do corpo comunitário, através das quais o

⁴¹ Nesse contexto teórico, está a proposição conceitual de Perazzolo, Santos e Pereira (2013), de base psicossocioantropológica, segundo a qual “[...] *el turismo es una expresión del deseo humano de conocer, de saber* (p. 139); [...] *es una de las formas a través de las cuales se busca dar destino a lo que Freud (1992a) denominó pulsión epistémofílica* (139); *el turismo interfiere cabalmente en la organización psicosocial de las comunidades ya sea de origen receptora, ya sea de origen de los turistas* (p.148).

microcosmo efetivaria seu sistema de transações diretas, as práticas de dar e receber (Santos, Perazzolo e Pereira, 2014, p. 56).

O Organismo Gestor, responsável por administrar

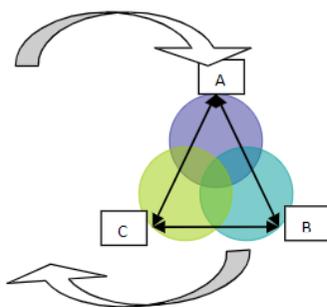
os recursos disponíveis e aportar os elementos básicos de infraestrutura de manutenção e de desenvolvimento do corpo social. Nesse sentido, a ação do complexo público viabilizaria a organização do sistema, providenciando as condições estruturais e funcionais necessárias à consecução das demandas internas/externas e de suporte para que as inexoráveis transformações possam ocorrer, mantendo o sistema coletivo vivo e capacitado para tolerá-las. Concretamente essa dimensão inclui o acesso à comunidade, a pavimentação, o sistema de trânsito/deslocamento, a atenção aos padrões estéticos (de natureza arquitetônica, de ambientação); os aportes infraestruturais (saneamento, transportes, comunicações), os investimentos em lazer (praças, campos esportivos), na saúde (atenção primária, postos, hospitais), as ações no campo educativo e profissional (escolas, materiais, observância às políticas estratégicas de desenvolvimento), entre outros aspectos. Rigorosamente, a função gestora não é desempenhada apenas pelo segmento político formal. Diferentes aspectos da administração social são determinados pela ação gestora da iniciativa privada, da coletividade, de parcerias, via organizações não-governamentais, voluntários organizados, dentre outros agentes (Santos, Perazzolo e Pereira, 2014, p. 56).

O conhecimento, a cultura, abrangendo

o 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. Este vértice marca a linha transgeracional, define a ontogênese do corpo social e é colorido pela influência étnica, por fatores climáticos, geográficos, políticos, comunicacionais/interativos. A analogia com o corpo biológico permitiria atribuir a essa dimensão o caráter de aparelho psíquico, de cérebro, e, portanto, do espaço onde moram as concepções morais, as crenças, [onde são fomentadas] as esperanças, [compartilhadas] expectativas em projetos que sintetizam desejos coletivos. Essa dimensão caracterizaria, também, o “núcleo pensante” da comunidade (Santos, Perazzolo e Pereira, 2014, p. 56).

Na figura 1, as autoras representam, graficamente, a aglutinação das referidas dimensões do corpo social abarcadas na proposição do modelo analítico CCA.

Figura 1 – Representação gráfica do Corpo Coletivo Acolhedor (CCA)



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

Importante assinalar nessa proposição do modelo CCA, o entendimento que nele se tem de comunidade: a representação mental de um corpo social, constituída por um espaço habitado, compartilhado e construído pelo pensamento. Essa representação, para Santos, Perazzolo e Pereira (2014, p. 57- 59), derivada da experiência, estrutura-se “[...] na relação com o outro, é vivida como real, e pode coincidir ou não com a circunscrição territorial, geográfica, política. É, portanto, imaginado o território ocupado pelo Corpo, “[...] em grande parte compartilhado pelos membros que o habitam”. Esse Corpo assume assim sua forma coletiva, acolhendo o estrangeiro, o Outro, por meio do discurso que emana na triangulação desenhada pelos vértices, mas que também é acolhido através da interlocução que com ele estabelece, falando e deixando-se ouvir, entre tantos outros elementos ou aspectos, sobre a cultura local, sua história, seus produtos, espaços, elementos estéticos, suas entidades, organizações, os habitantes, as famílias “[...] portadoras e guardiãs do saber/conhecimento que ali transita”. Nessa interlocução em que se dá lugar a relações de acolhimento em sua concepção fenomênica, dá-se igualmente lugar a aprendizagens e transformações singulares e coletivas. Nos dizeres das autoras (2014, p. 60), “É a interdependência dos três vetores que assegura a constituição morfológica da soma social, que, se acolhedor, transforma-se na relação com o visitante, o estrangeiro, o turista” – o Outro –, o mesmo sucedendo na direção inversa.

E quando esse outro se tratar de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida? Mais concretamente: como se poderia identificar e analisar a forma em que se configurariam, num espaço turístico urbano, relações de hospitalidade/acolhimento vivenciadas por PCDs ou PMRs residentes ou visitantes/turistas, considerado o escopo teórico do CCA, ou seja, na inter-relação sistêmica de seus vértices? Que sinalizadores se poderiam depreender dessas relações vivenciadas, assim como da efetivação ou da perspectivação de aprendizagens mútuas singulares e coletivas e, com isso, desbordar a circunscrição de estudos ao elemento físico no contexto da acessibilidade – objeto recorrente das investigações acessadas.

Como observado quando se contextualizou a proposição da presente pesquisa, subjacente a essa caracterização, está o suposto da possibilidade de derivar subsídios teórico-práticos contributivos para a potencialização da compreensão dessas relações, no horizonte do desenvolvimento da competência de acolhimento no espaço turístico urbano (aqui, referindo-se à orla da Praia Central do Balneário Camboriú) pragmaticamente refletidas em interações com PCDs e PMRs membros da comunidade ou visitantes/turistas.

O modelo do CCA vem sendo utilizado por diversos autores em pesquisas na área do Turismo e da Hospitalidade, tais como, a título ilustrativo: a pesquisa de Santos, *et al.* (2012), que se volta a um evento simbólico-religioso; a de Ferreira, *et al.* (2012), os quais investigam as contribuições da mídia na

construção do acolhimento coletivo considerando, para isso, o modelo do CCA; a de Ikawa e Dos Santos (2015), que busca identificar traços de acolhimento no município de Bento Gonçalves/RS, tendo em conta a visão do sujeito primariamente acolhido; a de Schneider e Santos (2015), que recorre ao modelo do CCA como construto na definição de acolhimento, para analisar as relações de hospitalidade na Romaria ao Santuário de Nossa Senhora de Caravaggio – Farroupilha/RS sob a ótica do romeiro; a de Sartori e Santos (2019), as quais abordam a internacionalização, o intercâmbio acadêmico sob o prisma do acolhimento institucional; ainda, a de Tronca, Franzen e Cesar (2020), que traz à reflexão a inserção do tema “acessibilidade” no planejamento público e privado.

Entretanto, a considerar o que se sistematizou na Revisão de Literatura, não se teve acesso a pesquisa que se pauta teoricamente pelo modelo do CCA com o intento de estudar a hospitalidade coletiva relacionada à acessibilidade para PCDs e PMRs, conforme se propõe neste trabalho. Complementações, associações teóricas possam talvez emergir ou ser requeridas no decurso da investigação. Hospedá-las, assim como nas relações de acolhimento, derivará em aprendizagens e releituras necessárias e “bem-vindas”.

6. CAMINHOS METODOLÓGICOS

Como mencionado no item 1 deste trabalho, “Roteirizando a construção da questão de pesquisa e dos objetivos”, estabelecer os caminhos metodológicos pressupõe ter presente, para além dos referenciais conceituais prioritariamente eleitos – neste caso, acrescidos dos referenciais legais e normativos –, a questão de pesquisa e os objetivos delineados, estes últimos aqui retomados.

Questão de pesquisa: *Como se configura a dimensão atitudinal da acessibilidade em seus vínculos com hospitalidade/acolhimento envolvendo PCDs e PMRs, perspectivada na relação sistêmica atinente à concepção de Corpo Coletivo Acolhedor?* Mais especificamente, considerando como recorte espacial investigativo o destino turístico brasileiro consolidado, Balneário Camboriú (particularmente na orla da Praia Central), e a constatação de que estudos científicos realizados envolvendo PCDs e PMRs não se situam nesse escopo teórico, **pergunta-se:** *Que traços discursivos sinalizam a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, considerada a relação sistêmica que se institui entre gestão, serviços e cultura constitutiva do tecido social compreendido como Corpo Coletivo Acolhedor?*

Objetivo Geral: identificar analisando configurações que assume a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, sob a perspectiva de um Corpo Coletivo Acolhedor.

Objetivos específicos:

- a) identificar analisando configurações que assume a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, no âmbito dos vértices do CCA:Organismo Gestor,Serviços e Cultura.
- b) identificar analisando configurações que assume a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, na inter-relação sistêmica dessas dimensões.

A natureza dessa questão e dos objetivos que dela decorrem e o referencial teórico, à luz do qual se definiu o problema, remetem ao desenvolvimento de uma pesquisa com abordagem qualitativa e interpretativa, que faz reflexões sobre o conceito de acessibilidade questionando sobre a

acessibilidade intagível, aportando estudos teóricos e documentais e tendo como referencial empírico o destino turístico Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil. Cabe destacar que, como já mencionado no item 1.3, Balneário Camboriú é um dos destinos turísticos mais consolidados do estado de Santa Catarina e, conseqüentemente, do Brasil, recebendo, em 2019⁴², cerca de 3 milhões de visitantes e turistas, segundo o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)⁴³.

A abordagem qualitativa vem se mostrando adequada para as pesquisas realizadas pelas Ciências Sociais, cujos objetivos, em muitos casos, estão relacionados à subjetividade da vida humana, como emoções e valores. Nesse sentido, Goldenberg (2004, p. 18) compreende que “[...] os fatos sociais não são suscetíveis de quantificação, já que cada um deles tem um sentido próprio, diferente dos demais, e isso torna necessário que cada caso concreto seja compreendido em sua singularidade”, não cabendo, assim, generalizações, próprias das ciências naturais, por exemplo.

O sentir, pensar e agir, os valores, as emoções, crenças, e motivações são inerentes ao ser humano, podendo ser objetos de estudo das ciências sociais, quando analisadas cientificamente dentro de um contexto de significado (Goldenberg, 2004). Nessa direção, considerados contextualização e objeto desta pesquisa, essas reflexões apontam para a configuração de um estudo de caso, que não se constitui numa técnica específica, mas numa

análise holística, a mais completa possível, que considera a unidade social estudada como um todo, seja um indivíduo, uma família, uma instituição ou uma comunidade, com o objetivo de compreendê-los em seus próprios termos. O estudo de caso reúne o maior número de informações detalhadas, por meio de diferentes técnicas de pesquisa, com o objetivo de apreender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto (Goldenberg, 2004, p. 33-34).

A busca de reunir o maior número de informações detalhadas do objeto de estudo, mediante aplicação de diferentes técnicas na direção de melhor apreendê-lo em sua complexidade, expressa-se, no presente trabalho, no problema de pesquisa formulado, nos seus objetivos, referenciais teóricos e proposições metodológicas, os quais emergem como desdobramento e complementaridade de outro processo investigativo já realizado, que, sob outro enfoque (no decurso do Mestrado), também se volta a relações entre acessibilidade e hospitalidade na Orla da Praia Central de Balneário Camboriú/SC/BR, propiciando, assim, construir uma análise com maior amplitude e consistência desse caso concreto, propiciando dele uma releitura.

Diferentemente da pesquisa predominantemente quantitativa, em que casos que não compõem a média padrão são excluídos, a pesquisa qualitativa não busca por generalizações, tampouco padronizações. No estudo de caso, “[...] as diferenças internas e os comportamentos desviantes da

⁴² Segundo o Plano Municipal de Turismo de Balneário Camboriú/SC, 2015-2025, aprovado pela Lei nº 4224, de 21 de dezembro de 2018.

⁴³ Disponível em <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/balneario-camboriu/panorama>>. Acesso em: 01 dez.2023.

"média" são revelados, e não escondidos atrás de uma suposta homogeneidade."(Goldenberg, 2004, p. 34).

Para Chizzotti (2003), o termo "qualitativo" implica uma partilha densa com pessoas, fatos e locais que constituem objetos de investigação, cabendo ao pesquisador interpretar, com perspicácia e competência científicas, os significados patentes ou ocultos do seu objeto de estudo, para isso convergindo diferentes abordagens analíticas, tais como a hermenêutica, a etnográfica, e fenomenológica. Em assim sendo, dentre essas abordagens, a hermenêutica se mostra condizente com esta pesquisa.

No arcabouço teórico em que as reflexões desta pesquisa estão inseridas, considera-se o acolhimento como um fenômeno que se institui no espaço entre dois sujeitos que desejam acolher e ser acolhidos. Pensando o acolhimento como fenômeno relacional sob a ótica coletiva, tem-se como modelo analítico sistêmico o Corpo Coletivo Acolhedor (CCA), que se configura, na interligação de, ao menos, três vértices para os quais convergem os vetores: trocas (serviços), cultura (conhecimento) e gestão (organismo gestor), delineando o traçado de uma triangulação, em cujo interior o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem.

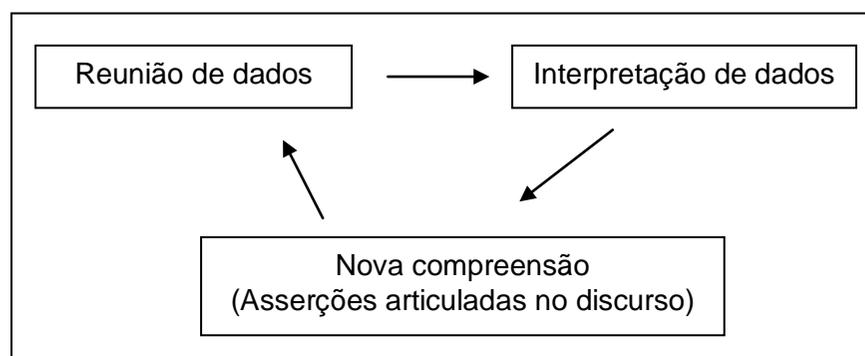
Nesse sentido, tem-se que o fenômeno do acolhimento se institui na interação entre sujeitos consubstanciada por meio da linguagem em seus aspectos verbais e extraverbais, ou seja, institui-se em interações discursivas. Na medida em que se busca identificar que traços discursivos sinalizam a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, na perspectiva do CCA, torna-se pertinente dar voz aos sujeitos que compõem esse corpo e, via análise interpretativa de seus discursos, neles identificar significados explícitos e depreender sentidos subjacentes, ou seja, identificar, no contexto situacional, as configurações que assumem a dimensão atitudinal da acessibilidade.

Na etapa, denominada "escuta e significação", coletaram-se e interpretaram-se as impressões e experiências sobre acessibilidade, significadas por sujeitos representantes dos vértices (Organismo Gestor, Serviços e Cultura) constitutivos do Corpo Coletivo Acolhedor da cidade de Balneário Camboriú/SC, por meio de entrevista livre (gravada e transcrita). Nessa etapa, buscou-se realizar um percurso analítico-interpretativo por meio da interpretação do discurso, este, constitutivo e representativo do falante, por quanto expressa significações construídas na dinâmica da história e marcadas pela diversidade de experiência dos grupos humanos, com suas valorações e interesses sociais. Trata-se, portanto, conforme Bakhtin (2003), de conceber o discurso singular como assimilação de discursos alheios, portanto de discursos de outros. Nos dizeres de Faraco (2009, p.84), a propósito do texto bakhtiniano,

É no interior do complexo caldo da heteroglossia e de sua dialogização que nasce e se constitui o sujeito. A realidade linguística se apresenta para ele primordialmente como um mundo de vozes sociais em múltiplas relações dialógicas – relações de aceitação e recusa, de convergência e divergência, de harmonia e de conflitos, de intersecções e hibridizações.

Dessa forma, o sujeito vai-se constituindo discursivamente, assimilando vozes sociais, e o processo de transformação do enunciado dos outros em seus é que garantirá sua participação na vida de uma comunidade. Assim, na perspectiva do método, adotou-se a abordagem denominada de Hermenêutica. Assim como proposto por Panosso Netto (2005), o método adotado nessa fase seguirá a lógica hermenêutica: descrição, invariantes e essência. As respostas dos entrevistados foram transcritas em sua totalidade, a partir da qual foram realizadas reduções em unidades de significados, tendo como critério as idéias interpretadas como fundamentais. A figura 2, esquema figurativo apresentado pelo autor, contribui para a compreensão da proposta.

Figura 2 – Esquema figurativo da lógica hermenêutica



Fonte: Panosso Netto (2005, p. 100)

Para a organização e análise dos dados, foram utilizadas técnicas da análise de conteúdo, conforme Bardin (2000) e análise enunciativa, de acordo com Bakhtin (1997).

A análise de conteúdo, outra ferramenta analítico-interpretativa utilizada nesta pesquisa, corresponde a uma técnica de investigação aplicável ao discurso, que se constitui numa “[...] hermenêutica controlada, baseada na dedução: a inferência. Enquanto esforço de interpretação, a análise de conteúdo oscila entre os dois polos do rigor da objectividade e da fecundidade da subjectividade” (Bardin, 2000, p. 9). Em outras palavras, a análise de conteúdo consiste em

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (Bardin, 2000, p. 42).

Na análise de conteúdo, como forma de interpretação dos dados, na fase de organização dos dados é realizada uma pré-análise, em que as ideias iniciais são sistematizadas. Bardin (1977, p. 96) chama essa fase de “leitura flutuante”, ou seja, configura-se como o primeiro contato do pesquisador com o texto a ser analisado, “pouco a pouco, a leitura vai-se tornando mais precisa, em função de hipóteses emergentes, da projecção (*sic*) de teorias adaptadas sobre o material e da possível aplicação de técnicas utilizadas sobre materiais análogos”.

Já a análise enunciativa, proposta por Bakhtin (1997), considera que a linguagem se configura de forma histórica, cultural e social. Dessa forma, a utilização da língua acontece em forma de enunciados que refletem as condições de esferas da atividade humana através de seu conteúdo, seu estilo verbal e sua construção composicional (Bakhtin, 1997).

A utilização das palavras na comunicação verbal é singular e é estabelecida pela individualidade e pelo contexto. Os enunciados dependem, sempre, do contexto em que foram produzidos, dos sujeitos que o produzem e de qual sentido os interlocutores atribuem ao discurso, sendo, assim, passíveis de serem alterados. Nesse sentido, Bakhtin (1997, p. 279) entende que “Qualquer enunciado considerado isoladamente é, claro, individual, mas cada esfera de utilização da língua elabora seus tipos relativamente estáveis de enunciados [...]”, os quais o autor denomina de gêneros do discurso. Ao falar, o locutor, sem renunciar à sua individualidade, escolhe, adapta e utiliza um gênero de discurso que foi apreendido no passar do tempo através da comunicação verbal efetuada com os indivíduos que o rodeiam.

Dessa maneira, foram analisadas marcas linguísticas presentes nas manifestações verbais dos entrevistados, considerando, além da individualidade desses sujeitos, o contexto, o gênero discursivo e a expressividade nos/dos relatos.

A interpretação do discurso se deu por meio da construção, *a posteriori*, de categorias expressivas de unidades de significação.

A hermenêutica pressupõe um trabalho interpretativo que, de acordo com Ricoeur (1978, p. 8), “revela um desígnio profundo: o de superar uma distância, um afastamento cultural, o de equiparar o leitor a um texto que se tornou estranho e, assim, incorporar seu sentido à compreensão presente que um homem pode obter dele mesmo”. O filósofo completa, ainda, “a enunciação é uma apreensão do real mediante expressões significantes e não uma obtenção de pretensas impressões provenientes das coisas mesmas” (Ricoeur, 1978, p. 8). Assim, interpretar essas “expressões de vida” (como ele se refere aos textos), significa “[...] decifrar o sentido oculto no sentido aparente, desdobrar os níveis de significação implicados na significação literal” (Ricoeur, 1978, p. 15).

No entanto, o processo de apreensão desses desdobramentos supõe uma estrutura teórica hermenêutica que atua como crivo interpretativo. Para Ricoeur (1978, p. 16),

[...] a interpretação parte da determinação múltipla dos símbolos [...]. Mas cada interpretação, por definição, reduz essa riqueza, esta multivocidade, e traduz o símbolo segundo uma grelha de leitura que lhe é própria. A tarefa dessa criteriologia é a de mostrar que a forma da interpretação é relativa à estrutura teórica do sistema hermenêutico considerado.

Na perspectiva qualitativa, o processo analítico procurou, através de sinalizadores discursivos, depreender que configurações que assume a dimensão atitudinal da acessibilidade.

7. ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

7.1 CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO PARTICIPANTE DA PESQUISA

Há que se ter presente que, no modelo analítico sistêmico Corpo Coletivo Acolhedor (CCA), construído por Santos, Perazzolo e Pereira (2014), há a interligação de, ao menos, três vértices para os quais convergem os vetores: trocas (serviços), cultura (conhecimento) e gestão (organismo gestor)⁴⁴, delineando o traçado de uma triangulação, em cujo interior o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem.

A pesquisadora esteve entre os dias 10 a 17 de setembro e entre os dias 08 a 15 de outubro de 2023 na orla da Praia Central, na Avenida Atlântica, convidando milheiros⁴⁵ e vendedores de quiosques na orla da Praia Central a participar da pesquisa, compondo, assim, o vértice “Serviços”. Representantes de empreendimentos privados, localizados na Orla da Praia Central (comerciantes, hoteleiros, serviços de alimentação, quiosques), também foram convidados a participar, compondo o vértice “Serviços”, entretanto houve certa resistência ao convite, principalmente quando explicado que a entrevista seria gravada e que, em razão disso, haveria a necessidade da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e, portanto, recusaram-se a participar desta pesquisa.

Ainda compondo o vértice “Serviços”, foi ouvido o representante do Convention & Visitors Bureau de Balneário Camboriú e representantes das Associações municipais ligadas às PCDs e PMRs: Associação de Apoio às Famílias de Deficientes Físicos (AFADEFI) e Associação Amor pra Down (AAPD). Por diversas vezes, entrou-se em contato com a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) de Balneário Camboriú e não se obteve nenhuma resposta positiva em relação ao interesse em participar desta pesquisa.

Além desses, foram ouvidos, de igual forma, componentes ou representantes do “Organismo Gestor” do CCA, aqui clivados pela administração pública: Secretaria Municipal da Pessoa Idosa (SPI), Secretaria Municipal de Turismo e Desenvolvimento Econômico, Secretaria Municipal de Obras. A Secretaria Municipal de Educação e a Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Gestão Orçamentária também foram convidadas a participar, entretanto não se obteve nenhuma resposta, não compondo, assim, o grupo de pesquisados.

⁴⁴ Nesta pesquisa, por critérios metodológicos, será considerado representante do vértice “Organismo Gestor” a gestão pública municipal. Destaca-se que outras tantas configurações poderiam ser feitas.

⁴⁵ Vendedores de milho que ficam na orla da Praia Central de Balneário Camboriú.

Compondo o vértice “Cultura”, foram ouvidos moradores locais. A intenção inicial era que se pudesse ouvir, dentro desse grupo, pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida. Entretanto, teve-se acesso apenas a moradores locais que não se enquadravam nesse contexto.

Os turistas, que fazem parte temporariamente do CCA, também foram entrevistados. Na direção de estabelecimento de contrapontos ou complementaridades ao discurso dos sujeitos integrantes das Associações, também havia a intenção de entrevistar turistas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida. A escolha dos turistas atendeu ao critério de idade, ou seja, apenas turistas que compõem o grupo das PMRs, mais especificamente, as pessoas idosas, segundo a LBI, com mais de 60 anos, foram selecionadas para responder a entrevista desta pesquisa.

A abordagem dos moradores locais e dos turistas se deu entre os dias 10 a 17 de setembro e entre os dias 08 a 15 de outubro de 2023, na orla da Praia Central, entre as Avenidas Atlântica e Brasil, nos turnos da manhã e tarde. A abordagem não obedeceu a nenhum critério prévio. A pesquisadora abordava as pessoas na rua e, àquelas que se dispunham, iniciavam-se os questionamentos.

7.1.1 Instituições pesquisadas

Neste subitem serão apresentadas brevemente, as instituições ouvidas nesta pesquisa, que compõem os vértices “Serviços” e “Organismo gestor” do CCA, sem identificar os sujeitos respondentes. Salienta-se que todas as informações apresentadas neste subitem foram retiradas dos sites oficiais de cada instituição.

7.1.1.1 Convention & Visitors Bureau de Balneário Camboriú

Segundo informações disponibilizadas no site institucional⁴⁶, o Convention & Visitors Bureau de Balneário Camboriú, também chamado de BC Convention, é uma entidade sem fins lucrativos que tem por finalidade realizar a captação de eventos para a cidade de Balneário Camboriú e promovê-la como destino turístico de eventos e negócios.

Considerando que um de seus valores é o associativismo, atualmente conta com mais de 170 empresas associadas, busca representar o *trade* turístico associado, além de promover ações que visam impulsionar e apoiar a qualificação da mão de obra do *trade* turístico.

7.1.1.2 Associação de Apoio às Famílias de Deficientes Físicos (AFADEFI)

⁴⁶ Disponível em: <<https://www.visitebalneariocamboriu.com.br/institucional>>. Acesso em 11 ago. 2023.

Fundada em 2002, a Associação de Apoio às Famílias de Deficientes Físicos (AFADEFI) é uma entidade beneficente sem fins lucrativos com sede na cidade de Balneário Camboriú. A Associação tem como principal objetivo, segundo informações do site institucional⁴⁷, prestar assistência, apoio e suporte à pessoa com deficiência física, “objetivando integrá-la à sociedade e ao mercado de trabalho”.

Em seus mais de 20 anos de atuação, a AFADEFI tem se destacado, no município de Balneário Camboriú e no estado de Santa Catarina, como uma entidade que desempenha um papel importante na promoção e estímulo da prática e treinamento de variadas modalidades paradesportivas, incentivando crianças, jovens, adultos e idosos a se tornarem atletas de destaque nacional e internacional.

7.1.1.3 Associação Amor pra Down (AAPD)

A Associação Amor pra Down (AAPD)⁴⁸, fundada em 2000, assim como a AFADEFI, é uma instituição beneficente e sem fins lucrativos que tem como foco de sua atuação a pessoa com Síndrome de Down e suas famílias.

A AAPD, que surgiu com a intenção de atender crianças que estavam em lista de espera para iniciar outros projetos, atualmente presta, às crianças, aos adolescentes e suas famílias, serviços de acolhimento, retirada de dúvidas, acompanhamento psicopedagógico, fonoaudiológico, fisioterápico, neurológico, terapêutico, de assistência social, entre outros. Todos esses serviços prestados pela AAPD têm o objetivo de promover autonomia e independência de pessoas com síndrome de down, fortalecendo-as na construção de relações sociais e afetivas mais fortes e inclusivas.

7.1.1.4 Secretaria da Pessoa Idosa (SPI)⁴⁹

Criada em 2012, por meio da Lei nº 3461, a Secretaria da Pessoa Idosa tem por finalidade atender às necessidades e garantir os direitos das pessoas idosas e promover autonomia e participação efetiva dessas pessoas na sociedade.

Recorrendo a políticas públicas, projetos e programas, a SPI, juntamente com a sociedade civil organizada e em articulação com a rede de serviços assistenciais existentes e envolvimento das

⁴⁷ Disponível em: <<http://afadefi.com.br/sobre/>>. Acesso em 11 ago. 2023.

⁴⁸ Disponível em: <https://www.amorpradown.org/aapd>. Acesso em 12 ago. 2023.

⁴⁹ Disponível em: <https://www.bc.sc.gov.br/conteudo.cfm?caminho=pessoa-idosa>. Acesso em 17 ago. 2023.

organizações comunitárias, vem promovendo a prioridade no atendimento às pessoas idosas, bem como, apoiando a realização de pesquisas cujo tema envolva o envelhecimento e a pessoa idosa.

7.1.1.5 Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico⁵⁰

A principal atividade econômica do município de Balneário Camboriú é o turismo. Criada no ano de 1970, um dos principais objetivos dessa secretaria é criar, planejar, desenvolver e ampliar políticas públicas de turismo.

Em seus mais de 50 anos de atuação, a secretaria busca fomentar o desenvolvimento e consolidação de empreendimentos turísticos, da mesma maneira que busca promover a execução de projetos turísticos, diversificando a matriz turística de Balneário Camboriú e região.

Com o objetivo de atender às demandas e necessidades dos turistas que visitam a cidade, a secretaria presta esclarecimentos, informações e tira dúvidas por intermédio dos Postos de Informações Turísticas (PIT), localizados em pontos estratégicos da cidade.

7.1.1.6 Secretaria de Obras⁵¹

É de responsabilidade da Secretaria de Obras: o embelezamento e a manutenção das vias públicas da cidade, tais como, canteiros, ruas, calçadas e praças. Para melhor atender a essas demandas, a Secretaria se organiza nas seguintes equipes: Capricho, Drenagem, Força Tarefa, Pintura e Sistema Viário.

Essas equipes estão localizadas em espaços físicos separados, porém, atuam em conjunto e de forma integrada. Além dessas equipes, atuam também o Departamento de Paisagismo e a Equipe da Região Sul (dos bairros da Barra, Nova Esperança, São Judas Tadeu e Praias Agrestes).

7.2 COLETANDO OS DADOS

Anteriormente à etapa de coleta de dados, realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, foi confeccionado um instrumento orientador. As respectivas questões norteadoras, a seguir, foram elaboradas conforme os objetivos desta pesquisa e também se encontram no apêndice A.

Questões norteadoras:

⁵⁰ Disponível em: <https://www.bc.sc.gov.br/conteudo.cfm?caminho=turismo-e-desenvolvimento-econômico>. Acesso em 17 ago. 2023.

⁵¹ Disponível em: <https://www.bc.sc.gov.br/conteudo.cfm?caminho=obras>. Acesso em 17 ago. 2023.

1. O que você teria a dizer sobre acessibilidade em Balneário Camboriú/SC?
2. (Como desdobramento) E especificamente com relação à Orla da Praia Central de Balneário Camboriú/SC?
3. Ainda falando sobre acessibilidade, o que você teria a dizer sobre experiências (em Balneário Camboriú e/ou outras localidades) vividas/constatadas por você na condição de turista ou envolvendo pessoas com deficiência na condição de turistas?
4. (Caso já não tenha relatado na questão anterior) Você poderia relatar alguma(s) dessas(s) experiências?
5. Que dificuldades você apontaria/destacaria a serem resolvidas para a melhora do processo de acolhimento?
6. O que você teria a dizer sobre hospitalidade/acolhimento?

As perguntas constantes no instrumento norteador contemplam três pontos/ eixos principais: a) acessibilidade; b) experiências e c) hospitalidade/acolhimento. Obviamente esses pontos se entrelaçam e, de certa forma, nesta pesquisa, convergem para a identificação das configurações que assumem a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs.

A opção pelo modelo semiestruturado leva em conta a possibilidade de contemplar questões previamente estabelecidas e outras que possam elucidar o conteúdo das respostas formuladas pelos entrevistados. Cabe destacar que o entrevistado pôde responder livremente, cabendo ao entrevistador conduzir a entrevista de acordo com o roteiro. Vale lembrar, ainda, que o mesmo eixo norteador foi usado para todos os sujeitos representantes dos vértices (Organismo Gestor, Serviços e Cultura) constitutivos do Corpo Coletivo Acolhedor, e para os turistas, cuja intenção foi a de tecer eventuais associações/dissociações entre o discurso.

Na etapachamada de “escuta”, realizada entre os meses de setembro e outubro de 2023, os sujeitos que representam os vértices do CCA e os turistas foram entrevistados.

Na etapa de entrevista, inicialmente, entrou-se em contato, através de e-mails institucionais, disponibilizados nos sites e nas redes sociais oficiais, com representantes do vértice “Organismo Gestor” e do vértice “Serviços” (exceto milheiros⁵² e vendedores de quiosques na orla da Praia Central, esses escolhidos aleatoriamente), com a intenção de convidá-los a participar da pesquisa. Nesse sentido, algumas entrevistas foram previamente agendadas e realizadas, de forma individual, em local acordado por ambas as partes, enquanto outras (moradores locais e turistas) ocorreram de forma

⁵² Vendedores de milho que ficam na orla da Praia Central de Balneário Camboriú.

aleatória na orla da Praia Central de Balneário Camboriú/SC. Para aqueles que não responderam ao contato inicial, das entrevistas a serem agendadas, a pesquisadora foi até o local e fez uma aproximação pessoal.

A abordagem de todos os entrevistados iniciou-se pelo esclarecimento e, quando houve concordância por parte dos abordados, leitura e elucidações a respeito do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), apêndice E. Após a assinatura do Termo, foi entregue uma via a cada entrevistado.

Na intenção de garantir o ineditismo e o maior grau de espontaneidade das respostas, para todos os casos, nenhum dos entrevistados teve conhecimento prévio das perguntas norteadoras que compunham o instrumento de coleta de dados.

7.3 ORGANIZAÇÃO DOS DADOS

Vale lembrar que o vértice “Organismo Gestor” está sendo representado, nesta pesquisa, pelas secretarias municipais. O vértice “Serviços” será representado pela Associação de Apoio às Famílias de Deficientes Físicos (AFADEFI), Associação Amor pra Down (AAPD), pelo Convention & Visitors Bureau de Balneário Camboriú e vendedores de quiosques que se encontram na orla da Praia Central de Balneário Camboriú (também chamados de milheiros). Os moradores locais (com ou sem deficiência e com ou sem mobilidade reduzida) se enquadram no vértice “Cultura” do CCA. Também foram entrevistados turistas que, embora não façam parte do CCA, com ele interagem.

Após a realização das entrevistas e a transcrição, na íntegra, os sujeitos participantes desta pesquisa não foram identificados, sob qualquer hipótese, e, para isso, o registro foi feito por meio de numeração codificada que inclui: Sujeito + Vértice do CCA (S: Serviços, C: Cultura ou O: Organismo gestor) + gênero (f: feminino / m: masculino) + idade. Para os turistas, foi utilizado o seguinte código: Sujeito + Turista + gênero (f: feminino / m: masculino) + idade.

Lembrando que, nesta pesquisa, por definição operacional e contingências metodológicas, no grupo das PMRs, a atenção estará voltada às pessoas idosas, ou seja, segundo a LBI, àquelas com mais de 60 anos. O quadro 19, a seguir, mostra o perfil de cada respondente, bem como o código que os identifica nesta pesquisa.

Quadro 19 – Perfil dos entrevistados

Sujeito	Vértice/Turista	Gênero	Idade	Código de identificação
Sujeito 1	Serviços	Masculino	37	SSm37
Sujeito 2	Cultura	Feminino	18	SCf18
Sujeito 3	Cultura	Feminino	31	SCf31
Sujeito 4	Turista	Feminino	80	STf80
Sujeito 5	Cultura	Feminino	32	SCf32
Sujeito 6	Cultura	Feminino	47	SCf47
Sujeito 7	Serviços	Masculino	57	SSm57
Sujeito 8	Serviços	Feminino	50	SSf50
Sujeito 9	Serviços	Feminino	26	SSf26
Sujeito 10	Serviços	Feminino	48	SSf48
Sujeito 11	Serviços	Feminino	45	SSf45
Sujeito 12	Serviços	Feminino	25	SSf25
Sujeito 13	Organismo Gestor	Masculino	27	SOM27
Sujeito 14	Organismo Gestor	Feminino	42	SOf42
Sujeito 15	Organismo Gestor	Masculino	71	SOM71
Sujeito 16	Organismo Gestor	Feminino	44	SOf44
Sujeito 17	Serviços	Feminino	47	SSf47
Sujeito 18	Turista	Feminino	63	STf63
Sujeito 19	Turista	Masculino	60	STm60

Fonte: elaborado pela autora.

Após a etapa de organização dos dados coletados, denominada “significação”, deu-se início à interpretação das impressões e experiências sobre acessibilidade, significadas por sujeitos representantes dos vértices (Organismo Gestor, Serviços e Cultura) constitutivos do CCA, da cidade de Balneário Camboriú/SC, por meio de entrevista (gravada e transcrita). Ainda, conforme orientação de Comitê de Ética, e para preservar os entrevistados, os dados, após transcritos e analisados, serão mantidos por cinco anos e, ao final desse período, serão descartados.

7.4 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS E SÍNTESE INTERPRETATIVA

Feita a apresentação da organização dos dados, apresenta-se, neste item, a análise das entrevistas e síntese interpretativa.

Para a síntese pretendida, a lente analítica recaiu, particularmente, sobre a dimensão atitudinal da acessibilidade. Nesse sentido, cabe por oportuno retomar, como já explicado no item 4, que, conforme Perazzolo, Santos e Pereira (2013, p. 159), as emoções “[...] ao inundarem as experiências” [logo, também as relacionais de acessibilidade], “[...] interferem de forma cabal no processo de sua significação, desencadeando pensamentos e comportamentos formadores de atitudes⁵³”, sinalizando a perspectiva da dimensão atitudinal das relações de acessibilidade em seus vínculos com hospitalidade/acolhimento. Esses vínculos encontram-se demarcados na afirmação de Perazzolo *et. al.* (2013, p. 156), para quem a emoção “[...] inaugura a formação de atitudes sobre a “coisa” experienciada, enlaçada pelo fenômeno do acolhimento”.

Aí estariam implícitos processos por meio dos quais os indivíduos sentem, pensam e agem relativamente a pessoas, situações, objetos – tripé que sustenta posicionamentos assumidos ao longo da vida, qualquer que seja o polo relacional de acolhimento no qual os sujeitos em interação venham a situar-se. Dito de outro modo, “A maneira de pensar acerca de determinada pessoa, grupo ou situação vai repercutir na forma de sentir-se e comportar-se em relação ao outro” (Santos, Perazzolo, Pereira, Baptista, 2017, p. 124, tradução nossa)⁵⁴.

Para além disso, cabe também destacar que não se pretendem generalizações indutivas, tampouco, formulações de prescrições.

A partir de uma revisão das respostas de cada sujeito, considerando as perguntas norteadoras explicitadas no item 7.2 e no apêndice A e as três categorias previamente construídas para análise “Acessibilidade”, “Experiências vividas ou constatadas”, envolvendo pessoas com deficiência e “Hospitalidade/Acolhimento”, procedeu-se a organização metodológica e respectivas análises.

Nesse sentido, no item 7.4.1, a seguir, serão apresentadas as análises das respostas referente à categoria “Acessibilidade”. Logo mais, no item 7.4.2, serão apresentadas as análises referentes à categoria “Experiências vividas ou constatadas” envolvendo pessoas com deficiência e no item 7.4.3 serão apresentadas as análises da categoria “Hospitalidade/Acolhimento”.

7.4.1 Categoria de análise: Acessibilidade

⁵³ Em sua proposição definitiva, Braghirolli *et al.* (2012, p. 72), identificam três componentes das atitudes: um componente cognitivo, formado pelos pensamentos e crenças a respeito do objeto; um componente afetivo, isto é, os sentimentos de atração ou repulsão em relação a ele; e um componente comportamental, representado pela tendência de reação da pessoa em relação ao objeto da atitude.

⁵⁴ *Thus, the way of thinking about a particular person, group or situation will reflect the way of feeling and behaving towards others.*

Para todos os sujeitos ouvidos nesta pesquisa, independente se compõem o CCA, por meio de seus vértices, ou se participam temporariamente do CCA na condição de turistas, a primeira pergunta feita foi: “O que você teria a dizer sobre acessibilidade em Balneário Camboriú/SC?”

Identifica-se que alguns entrevistados tiveram dificuldades para responder a essa questão. Nem todos conseguiram formular uma resposta de imediato. Dos 19 entrevistados, 2 mantiveram silêncio por algum tempo. Algumas pessoas, inclusive, solicitaram que se explicasse o termo “acessibilidade”, chegando a perguntar para a pesquisadora: “*Acessibilidade em que sentido?*”. Nesses casos, a pesquisadora, com a intenção de melhor elucidar a pergunta, mencionou as PCDs e, assim, os entrevistados se sentiram mais à vontade para responder algo. Menciona-se esse fato pois causou estranheza a pesquisadora que algumas pessoas tenham tido dificuldade de responder sobre uma temática que parece ser de conhecimento comum e geral: acessibilidade - ainda mais considerando que a cidade de Balneário Camboriú que tem várias iniciativas públicas e leis sobre acessibilidade. O quadro que está no **Apêndice F** apresenta o compilado de verbalizações sobre acessibilidade. A partir desse compilado identificou-se 2 subcategorias: Infraestrutura e Atitudes. O quadro 20, a seguir, apresenta, a título de exemplo, falas que ilustram a opinião dos sujeitos entrevistados.

Quadro 20 – Subcategorias da categoria “Acessibilidade”

(continua)

Infraestrutura	Ruas/calçadas	<p>“Sssééé ah muita coisa teria que mudar né? Ah tem que cuidar mais das calçadas, bastante coisa sobre faixa elevada, tem poucas. iiiihh, eu acho que ééé isso aí... Ahh precisa é... tem que deixar mais grande alguns lugares que nem essa daqui da Alven Bauer [nome da rua], aqui ali na frente, perto da esquina da Brasil [nome da Avenida], ali é muito ruim pra um cadeirante, uma pessoa de idade passar ali, cheia de buraco, cortinha, pequeninha” (SSm37).</p> <p>“É... duma forma geral, Balneário Camboriú é... é uma cidade que... que... uss... us usuários de cadeira de rodas têm condições de circular, ta... ééé... ainda... ainda tem muito o que se faz né em relação, principalmente, em relação à calçadas, porque as pessoas não entendem que a calçada não é patrimônio delas né... então as pessoas fazem aaa a garagem, fazem... é... plantam árvores, colocam alguns obstáculos nas calçadas [...] eu chego na metade da calçada e encontro obstáculos que eu não consigo passar, então eu tenho que volta [...]” (SSm57).</p>
	Piso tátil	<p>“falta nessa parte... pro cadeirante ta deixando muito a desejar... e ônibus também.. os ônibus não é todos que são próprio pra pessoas deficiente... e as faixas de... as faixas de... [...] as guia [referindo-se ao piso tátil], também deixa a desejar... tem muito lugar que não tem e aonde tem taccoomm... tem árvore, ai pára e impede [...]” (SCf32).</p>
	Rampas	<p>“Aqui em BC [Balneário Camboriú] tá deixando a desejar... na parte de... assim... na parte daquelas desc... nas rampas... eu acho que as rampas não tão legal, tem que melhorar bastante [...]” (SCf32).</p>
	Restaurantes	<p>“[...] Então, uma pessoa com síndrome de down, embora ela tenha autonomia, por exemplo, de ir a uma lanchonete, muitas vezes ela não consegue ter acesso a esse cardápio, porque esse cardápio é todo escrito, não tem imagens, não tem o que facilitaria, né [...]” (SSf50).</p>

(conclusão)

	<p><i>"[...] porém éé... restaurantes não... não são... não são acessíveis ééé... alguns não tem nem banheiro pra... pra... que possa.. pra... pessoa possa... lavar as mãos né... você almoça... né... éééé... geralmente quando ééé... Buffet, alguma coisa, é uma altura que quem anda de cadeira de roda não consegue te acessibilidade né... então... ééé... falta [...]" (SSm57).</i></p>
Atitudes	<p><i>"[...] uma pessoa, um adolescente, com síndrome de down acaba saindo causa uma estranheza, porque normalmente ele não tá lá né... é... num barzinho ou na universidade ou em qualquer outro lugar, ele não tá inserido, normalmente, naquele local né, não existe muito isso, então causa uma estranheza pras pessoas né, tipo... saber lidar com isso, saber aceitar, muitas vezes, essa questão né, saber que eles são pessoas normais, com né suas dificuldades ali, e saber como lidar com isso né, que que pode, que que não pode, que que facilita, não facilita, então ooo eu acho que nessa questão ali precisa ser trabalhado bastante, nessa questão de interação e integração na sociedade, das pessoas com síndrome de down" (SSf25).</i></p> <p><i>"Humm... acessibilidade aqui? Ahhh... é bem complexa né... tem muitaa... falhas..tem bastante falhas aqui... ahhh... eu acho assim... com as pessoas... assim... de rua... é.. os cadeirantes... já vi já muita gente tendo dificuldade de.. passa... entendeu? Nem tanto por causa de... calçada nem nada, mas é por causa de... ahhh... o trânsito é de mais.... as pessoas mal educadas, que existem aqui né... [...] trânsito é muitooo... o povo não respeita." (SCf47).</i></p>

Fonte: elaborado pela autora, 2023.

Dos 19 entrevistados, 13 pessoas relacionaram a acessibilidade aos elementos tangíveis/físicos e infraestruturais, de locais públicos de uso coletivo, como rampas, pisos táteis, calçadas. Ainda há de se considerar que nem sempre a acessibilidade é associada a PCDs ou PMRs. Por exemplo, quando questionadas sobre acessibilidade, SSf47 e SOf42 comentaram sobre mobilidade urbana e o STm60 referiu-se ao transporte público. É possível inferir que, para esses sujeitos, a acessibilidade refere-se a um conceito ampliado, ligado a questões de mobilidade, de forma mais genérica.

Essa forma de pensar sobre a acessibilidade alinha-se às considerações de Grinover (2006, 2007) que, à época, relacionava acessibilidade a questões de mobilidade e de acesso (sistema de transportes e infraestrutura viárias).

De forma geral, como mostram os fragmentos do **Apêndice F**, pode-se depreender do discurso, sinalizações de contraposição em relação à opinião sobre acessibilidade em Balneário Camboriú. Alguns participantes apontaram, em suas falas, para aspectos negativos da acessibilidade - inexistência ou falta de manutenção e de fiscalização - comentando sobre elementos tangíveis de uso público e coletivo, como por exemplo, rampas e calçadas. Como esses serviços são de responsabilidade do poder público, considera-se que, de certa forma, apontam para o vértice "Organismo Gestor" da cidade, como pode ser observado nos fragmentos a seguir, a título ilustrativo:

(SSm37) “Sssééé ah muita coisa teria que mudar né? Ah tem que **cuidar mais das calçadas**, bastante coisa **sobre faixa elevada, tem poucas**. iiiiihh, eu acho que ééé isso aí.... Ahh precisa é... tem que deixar mais grande alguns lugares que nem essa daqui da Alven Bauer [nome da rua], aqui ali na frente, perto da esquina da Brasil [nome da Avenida], **ali é muito ruim pra um cadeirante**, uma pessoa de idade passar ali, **cheia de buraco, curtinha, pequeninha**”.

(SCf32) “Aqui em BC [Balneário Camboriú] **tá deixando a desejar... na parte de... assim... na parte daquelas descí... nas rampas.. eu acho que as rampas não tão legal, tem que melhorar bastante... e na parte da praia**”

De outra parte, a maioria dos turistas entrevistados avaliou a acessibilidade de forma positiva: STf80 manifesta: “*Olha bem... pelo que eu to vendo agora, que eu sou turista daqui, eu acho que tá sendo muito bem feita [...]. Muito, muito boa. Espetacular. Tem as rampas direitinho pras pessoas deficiente [sic] [...]. No atravessar a rua com cadeira de roda, as rampas nas vias, muito legal. O caminhar dos cegos [referindo-se ao piso tátil], naquelas faixas etera [sic], que eles têm, legal pra caramba*”.

Os entrevistados que fazem parte do vértice “Organismo Gestor” (SOm27, SOm71, SOf44) também fizeram avaliações positivas dos elementos tangíveis da acessibilidade, considerando que esses estavam em conformidade ou parcialmente em conformidade com o exigido em Lei.

Não é de se estranhar essa disparidade de percepção sobre acessibilidade, porque, embora não seja o ideal, não raro, o “Organismo Gestor”, tradicionalmente, costuma referir-se positivamente ao trabalho que ele, Organismo Gestor, vem desempenhando. A maioria dos turistas (STf80, STm60) também avaliou os aspectos físicos da acessibilidade de forma positiva.

Porém, necessário destacar a existência, na gestão pública, de um olhar para a acessibilidade, o que é perceptível devido ao grande número (aproximadamente 20) de Leis Municipais relacionadas ao tema, como explicitado no item 2.1. A proposição de leis municipais que contemplem questões de acessibilidade para pessoas com deficiência pode ser consideradas uma forma de sentir, pensar e agir em relação a esse tema, refletindo, assim, em uma atitude positiva. Essa atitude acaba por reverberar no vértice “Cultura” da cidade, pois os moradores locais passam a perceber e a mencionar questões relacionadas à acessibilidade, tornando-se questionadores dessas políticas públicas. Apesar disso, ainda há limitações, pois não raro, as pessoas relacionam as PCDs a usuários de cadeiras de rodas (isso porque as próprias Leis mencionam mais esse grupo). É preciso ampliar essa visão.

Somada às perguntas mais gerais sobre acessibilidade, a pesquisadora sentiu a necessidade de questionar os representantes do vértice “Organismo Gestor” sobre a questão do piso tátil, também chamado de piso podotátil. Sobre isso, o SOf42 explica que, por lei, é de responsabilidade do proprietário da residência ou do estabelecimento comercial a colocação e regulamentação, “[...] de ela

[o piso tátil] ta dentro do padrão, pra ela ta acessível, ela tá tácaminhável [...]”. Nesse sentido, complementa que a responsabilidade do proprietário é fiscalizada pela Secretaria Municipal de Obras:

“[...] pra ele [o morador] ta dentro [das normas], caso ele não esteja ele é recebido uma notificação e ele tem 30 dias pra ele pode é ta se adequando ta entrando é dentro das normas né então é... e isso bem... é feito eles tem fiscal de de posturas a gente também tem, dentro aqui da secretaria, a gente é verifica né [...]”.

Nas praças, parques, canteiros, ou seja, nas áreas públicas, a responsabilidade de colocar o piso tátil é da Secretaria de Obras. Há regras, parâmetros, a serem seguidos para a colocação desses pisos, para que sigam certa padronização. A pesquisadora questionou sobre a falta de piso tátil na calçada da orla da Praia Central de Balneário Camboriú, de responsabilidade da prefeitura, tendo em vista que, do outro lado da rua, ainda na Avenida Brasil, há piso tátil na calçada, de responsabilidade dos moradores dos prédios residenciais e comerciantes. Nesse sentido, SOf42 explicou:

“É porque, hoje, ele tem o pi... aquele o... petit pavê⁵⁵ né, que é um... mas é... tem... ah... já foi é licitado né. Foi feito o alargamento, agora vai vim toda a parte de revitalização né, [...] o projeto novo que vai se, junto com a restinga, agora começa a restinga, então dentro disso vai também... [...] agora vai se colocado esse novo piso né, que seja algo mais seguro, mais confortável”.

O questionamento sobre o piso tátil na calçada da orla da Praia Central de Balneário Camboriú também foi feita a SOM71 que afirma:

“Já tá previsto tudo isso né. Que realmente não foi feito, porque tem esse... essa previsão com a alargamento da parte da areia, vai ser feito arborização de todo o... o... de toda a orla... a orla de Balneário Camboriú. Então, é necessário a gente te esse piso, é fundamental”.

Chama atenção, que o respondente sequer menciona o piso tátil em sua resposta, fala em “*Já tá previsto tudo isso né*”, mas não deixa claro o que seria “tudo isso”, que outras melhorias, além do piso tátil, seriam feitas.

É inegável que o planejamento adequado e a qualidade das rampas e das faixas de pedestre facilitam o deslocamento seguro e autônomo da pessoa com deficiência. Somado a isso, é perceptível que nas verbalizações dos sujeitos SCf32 e SOf44, que não se enquadram nesse grupo de PCDs, essas infraestruturas também impactam em seu deslocamento.

De forma geral, quando infraestruturas, equipamentos, serviços, entre outros, são planejados considerando os parâmetros da acessibilidade, eles se tornam acessíveis não só para as pessoas com

⁵⁵ Também conhecido como pedra portuguesa, é um estilo de revestimento de piso utilizado especialmente na pavimentação de passeios, praças e espaços públicos, formando um mosaico.

deficiência, mas também, para todas as pessoas. Nesse sentido, destaca-se, a seguir, fragmentos discursivos de SSm57, usuário de cadeira de rodas:

*“[...] consciência das pessoas em... em... em sempre pensa que... que **tem que pensar num todo**, tem que pensa no... numa... num... numa acessibilidade... ou no... no... no.. num local que ela possa entra ee... eeeeeo usuário de cadeira de roda ou que tem uma mobilidade reduzida possa entra também. Ééé eu costume sempre dize assim ó: “se você... se você tem uummm.. um estab... estabelecimento comercial ou qualquer estabelecimento, se tu fize um banheiro adaptado ééé... eu vou usa o banheiro e tu também, ta? E se tu não fize o banheiro adaptado só tu vai usa, tá. Eu vo chega e não vo consegui usa [...]. Então qual a diferença de.. de... de faze um pouquinho mais... e.. e... de certo... porque tod... todo mundo pode usa, né? Pensa na... daí... depois vai lá tenta faze uma reforma... tenta faze uma coisa... não vai fica bom, então, assim, já faiz uma coisa que... que... ééé... se você fi.. coloca uma... uma.. uma escada e uma rampa e tu ficaaaa... num banco ou nummm.... ééé... num hotel, num assim... se vai vê **quantas pessoas vão pela escada e quantos vão pela rampa**... ta... e se você... **poderia faze só a rampa**... porque aaaa..**todo mundo vai usa, né?Fa... se... se faz a escada e não faz a rampa ai chega as pessoas lá, não consegue... ai se coloca uma rampa do lado e só filma, fica filmando pra tu vê quantas se... se... 80% das pessoas vão passa pela rampa e não vão subi a escada... é mais prático [...]. [...] é... que é outra coisa que as pessoas é... não pen... fazem da... acessibilidade ééé... pensando, às vezes... quem usa cadeira motorizada, se tive um degrauzinho... de 3 cm, já vai te dificuldade.... tem dificuldade pra.. pra... pra... não é feita pra isso... é feita pra... ne... as pessoas não pensam nessas.... [...]. E, assim, quando você vê acessibilidade **se não pode pensa... é... no XXXXX [nome do respondente] que tem mais... mais mobilidade... se tem que pensa naquele que tem... que tem menos mobilidade...é praquele lá que ocê tem que faze... porque daí todos os outro vão... se você fizer pra quem tem pouquinho mais de mobilidade... de... de... né... aquele que tá... ou tetraplégico que... que tem muita dificuldade de... de... não vai consegui, né [...]**”.***

Na fala de SSm57 destacam-se alguns elementos importantes relacionados ao contexto do Desenho Universal (DU), já mencionados no item 2, desta pesquisa, mas que cabem ser lembrados aqui. A comparação realizada pelo entrevistado SSm57 pode ser considerada um exemplo da efetivação do princípio do baixo esforço físico do DU, em que o ambiente ou elemento espacial deve oferecer condições de ser usado de maneira eficiente e confortável, com o mínimo de fadiga muscular por todos os usuários. Além disso, o entrevistado manifesta, em sua fala, outro exemplo de outro princípio do DU, o uso equitativo. Na situação apresentada pelo entrevistado, o banheiro adaptado atenderia às demandas e necessidades da pessoa com deficiência e da pessoa sem deficiência, podendo ser usado, assim, por uma quantidade maior de pessoas, independentemente de idade ou habilidade. Além disso, o uso equitativo busca eliminar uma possível segregação e estigmatização, uma vez que não teria a necessidade de ser planejado e construído, por exemplo, um banheiro exclusivo para a PCD, em muitos casos, afastados dos demais banheiros. Somado a isso, banheiros construídos pensando na diversidade dos corpos busca promover o uso com privacidade, segurança e conforto, pela maior parte da população.

Sob a perspectiva do DU, faz-se igualmente importante mencionar que os produtos e ambientes planejados e construídos, não são destinados exclusivamente à PCD, podendo ser utilizados por todas as pessoas, com ou sem deficiência (Sasaki, 1997; NBR 9050, 2020). Em outras palavras, com o

Desenho Universal, não haveria a necessidade de adaptar ou construir especificamente para as PCD, tudo seria de todos, planejado e construído para todos. Considerando o DU, não haveria a necessidade de adaptação ou de fazer um equipamento, infraestrutura ou serviço acessível à PCD, mas concebê-los já considerando os princípios do DU, como muito bem menciona SSm57, em sua resposta.

Além disso, em ambientes, serviços e equipamentos concebidos para todas as pessoas, incluindo as pessoas com deficiência, não haveria a necessidade de placas e símbolos sinalizando que aquele local, estrutura ou serviço foi adaptado considerando questões de acessibilidade à PCDs.

Destaca-se, também, a fala de SSf50. Quando perguntado sobre acessibilidade em Balneário Camboriú, menciona que a acessibilidade intelectual é a mais difícil. Diferentemente do que se viu nos trabalhos acadêmicos analisados nesta pesquisa, detalhadas no Quadro 9, Binômios constituídos por adjetivações ao termo “acessibilidade”, chama a atenção o emprego da adjetivação “intelectual” à acessibilidade.

7.4.1.1 Acessibilidade e hospitalidade: para quem a cidade é acessível?

Um aspecto que merece reflexão em relação à acessibilidade que surgiu das falas dos entrevistados, diz respeito às diferenças marcadas entre serviços/infraestrutura ofertada aos próprios munícipes e aos turistas. Faz-se esse recorte, porque, embora trazido para se refletir sobre acessibilidade, a questão igualmente conversa com a categoria da hospitalidade, já que os munícipes não se sentem, em alguns momentos, acolhidos pelas políticas e dinâmicas da própria cidade. É como se Balneário Camboriú se preocupasse tanto (ou até mais) com os turistas, esquecendo-se de que seus moradores, com ou sem deficiência, deveriam ter acesso livre a todos espaços e serviços da cidade.

Assim, ainda analisando as respostas dos entrevistados sobre a acessibilidade, reproduzem-se, a seguir, alguns fragmentos discursivos, dos quais, a título ilustrativo, identificou-se, que há uma nítida diferença entre os serviços e as infraestruturas ofertadas para turistas e para moradores, como é possível acompanhar por meio de algumas frações de fala do quadro 21.

Quadro 21 – Fragmentos discursivos dos entrevistados sobre os serviços e as infraestruturas ofertadas para turistas e para moradores

Sujeito	Fragmentos discursivos
SCf32	“Aqui em BC tá deixando a desejar ... na parte de... assim... na parte daquelas descí... nas rampas.. eu acho que as rampas não tão legal, tem que melhorar bastante ... e na parte da praia, pq eles só fazem perfoodo... aiii.... ééé..dee... quando quer aparecer... Por exemplo, hoje, se um cadeirante precisar ir até a praia não tem... e té um tempo atrais [sic], no verão, que era o pico, tinha as passarela, por que que não matem a passarela?Tiraram. Era só naquele projeto verão. E daí fizeram pra fazer um marketing né... então falta nessa parte... pro cadeirante ta deixando muito a desejar [...] ”.
SSm57	“[...] aqui chega-se fazeee, em Balneário Camboriú, chega-se se fazer, na... na... temporada, acho queeee... entre... de final de dezembro e janeiro a “Praia Acessível” né... eles até fazem, mas.. é um local só... ééé.. dias específicos, então quer dizer que eu preciso.... me... éééé.... não é o dia que eu quero ir na praia é o dia que eles querem que vá [risos] [...] ”.
SOM27	“A parte ali daaa... da areia eu acho que realmente poderia... poderia te tablados né pra cadeirantes... e... eu acredito que futuramente até vá te né porque na.. no verão ali o prefeito colocou alguns tablados pros cadeirantes andarem, masss... de restante acho que tá legal. Eu acho que tá tranquilo ”.
SOf44	“É.. da Praia Central... tirando aquele momento da Praia Acessível, que acontece na alta temporada, que aí sim, fazfaz a permissão de que o cadeirante ele possa fazer, usufruir né, do direito da praia e se... apenas um ponto, isso também é uma questão que acho que deveria de se ampliada né pra uma uma praia com uma extensão aí de 6 quilômetros é... e eu acho que assim, atende parcialmente, deveria de ser melhorado [...] ”.

Fonte: elaborado pela autora, 2023.

SCf32, moradora de Balneário Camboriú, avalia negativamente um projeto desenvolvido pela prefeitura da cidade. Por meio da descrição que ela faz, pode-se depreender que ela está falando do Sistema de Acessibilidade na Praia Central, denominado "Praia Inclusiva"⁵⁶, instituído através da Lei municipal nº 3985, de 2016. A avaliação é negativa, porque ela entende o projeto mais voltado para o turista do que para a comunidade: “Por exemplo, hoje, se um cadeirante precisar ir até a praia não tem... e té um tempo atrais [sic], no verão, que era o pico, tinha as passarela, por que que não matem a passarela?Tiraram. Era só naquele projeto verão”.

Já os SOM27, SOf44 fizeram menção (positiva) ao projeto “Praia Acessível” - o nome oficial do projeto é “Programa Cadeirante na Praia” . Embora seja possível considerar que tal erro de denominação possa ter sido ocasionado pela vulgarização do nome do projeto, já se de refletir a partir de uma outra perspectiva. Os sujeitos que nominaram erroneamente o Programa são gestores públicos e essa “falha” pode sinalizar a falta de divulgação de informações e de aderência ao projeto. Pode-se inferir que, nesse caso, esteja ocorrendo uma barreira na comunicação e na informação, aspectos intangíveis da acessibilidade.

⁵⁶ Elenca que as principais atividades que farão parte da “Praia Inclusiva” serão: esteira para passagem de cadeira de rodas; cadeiras anfíbias - de fácil deslocamento pela areia e que flutuam na água; atividades esportivas adaptadas como natação no mar, frescobol, vôlei de praia, surf adaptado, entre outros que forem possíveis; vagas de estacionamento reservadas, rampas de acesso à areia e piso tátil; barracas de sol e tendas de apoio com monitores e profissionais especializados. Entretanto, a lei não menciona como, quando ou onde essas atividades e estruturas estarão disponíveis aos usuários.

É oportuno, pois, destacar, como já apresentado no item 2.1, que esse Programa foi instituído por meio da Lei municipal nº 4.609 (2022), que define que esteiras móveis poderão ser instaladas em qualquer ponto da extensão da orla da Praia Central, bem como fornecimento, gratuito, de cadeiras anfíbias, prioritariamente do dia 01 de dezembro a 31 de março, todos os dias, e, do dia 1 de abril a 30 de novembro, todos os finais de semana e feriados.

De forma geral, das verbalizações de SCf32, SSm57 e SOm27, torna-se possível inferir que tanto o projeto "Praia Inclusiva" quanto o "Programa Cadeirante na Praia" atenderiam, principalmente, às demandas da alta temporada turística da cidade. O "Programa Cadeirante na Praia", por definir como principais datas para o fornecimento da cadeira anfíbia e da esteira móvel a alta temporada turística (entre dezembro e março), parece ser uma política pública direcionada aos turistas e que, de certa forma, exclui a população local, essa visão se reforça quando SSm57, que é cadeirante, menciona "[...] não é o dia que eu quero ir na praia é o dia que eles querem que vá [...]".

A verbalização de SSm57 mostra, ainda, que a autonomia, um dos princípios da acessibilidade defendido pela LBI, não está sendo atendida, uma vez que não cabe à pessoa com deficiência escolher o local, dia e horário que gostaria de frequentar a Praia Central com segurança, mas estará condicionada aos dias, locais e horários estabelecidos pelo "Programa Cadeirante na Praia".

Explicitamente, fica expressa, na voz de SCf32 e de SSm57 a nítida insatisfação com esses projetos e programas, pois, depreende-se dos fragmentos de fala, que visariam apenas os turistas, em detrimento da comunidade com deficiência. Diante desses fragmentos de fala, é possível depreender que o morador de Balneário Camboriú se sente excluído enquanto o turista se sente acolhido. Fica nítida, pelas falas dos moradores, que existe uma certa surdez relacional, quando a administração pública, representando aqui o vértice "Organismo gestor" do CCA, parece não considerar as necessidades e os desejos da população local.

7.4.1.2 Acessibilidade e seus aspectos intangíveis: a relação Eu-Outro

Em relação aos aspectos intangíveis de acessibilidade, grande parte dos participantes dos vértices "Cultura" e "Serviços" do Corpo Coletivo Acolhedor apontam, negativamente, para aspectos intangíveis da acessibilidade. Fragmentos discursivos dos entrevistados, por exemplo, podem ser referência dessas percepções:

(SSf50) *"É.. as pessoas com Síndrome de Down éé.. [...] a deficiência intelectual é o que predomina. E a **acessibilidade intelectual** é a mais difícil.*

(SCf47) *Humm... acessibilidade aqui? Ahhh... é bem complexa né... tem muita... falhas.. tem bastante falhas aqui...ahhh... eu acho assim... com as pessoas... assim... de rua... é.. os cadeirantes... já vi já muita gente tendo dificuldade de.. passa... entendeu? Nem tanto por causa*

*de.... calçada nem nada, mas é por causa de... ahhh... o trânsito é de mais.... **as pessoas mal educadas**, que existem aqui né...[...] trânsito é muito... **o povo não respeita**.*

*(SSf26) A gente tem um grupo de jovens e adultos [com Síndrome de Down], então a gente faz atividades externas pra eles também, porque nosso intuito é inclusão em sociedade né [...]. A gente foi numa padaria uma vez com eles e, **as profissionais da padaria, ao invés de fazer os pedidos com eles, faziam pra nós**, né, tipo: “que que ele vai querer?”, né... então nem visualiza a pessoa com deficiência é... com as possibilidades de ta frequentando aquele espaço né [...].*

Quando questionado sobre acessibilidade, SSm57 começa falando sobre os aspectos físicos das calçadas, mas ao longo de sua fala o aspecto que ele ressalta é o que se refere à pessoa:

*(SSm57) É... numa forma geral, Balneário Camboriú é... é uma cidade que... que... uss... us usuários de cadeira de rodas têm condições de circular, ta... ééé... ainda... ainda tem muito o que se faz né em relação, principalmente, **em relação à calçadas, porque as pessoas não entendem** que a calçada não é patrimônio delas né... então **as pessoas fazem** a garagem, fazem... é... plantam árvores, colocam alguns obstáculos nas calçadas que não... pra quem anda de cadeira de roda é inviável [...].*

O entrevistado relata que há muito o que se fazer em relação às calçadas, porém afirma que o principal problema estaria nas pessoas que colocam obstáculos. Na visão de alguns entrevistados, a falta de acessibilidade não estaria na calçada em si, por exemplo, mas nas pessoas que não conseguem compreender a coletividade que representa a calçada, colocando obstáculos (árvores, lixeiras, enfeites, degraus de garagem, entre outros).

SSf50, quando perguntado sobre acessibilidade em Balneário Camboriú, não menciona as infraestruturas físicas de uso público e coletivo da cidade, pois considera que esses estariam em conformidade com o deslocamento para pessoas com Síndrome de Down. Entretanto, SSf50 cita os serviços privados:

[...] Então se pensa na mobilidade, se pensaa... no braille, se pensa na língua de sinais, mas na deficiência intelectual, em preparar um recurso visual ou alguma coisa, isso não existe. Então, uma pessoa com síndrome de down, embora ela tenha autonomia, por exemplo, de ir a uma lanchonete, muitas vezes ela não consegue ter acesso a esse cardápio, porque esse cardápio é todo escrito, não tem imagens, não tem o que facilitaria, né [...].

Nesse caso, o fragmento discursivo aponta para a falta de acessibilidade dos serviços privados, representantes do vértice B, “Serviços”, do CCA. Para SSf50 o problema reside na falta de preparo, na questão cultural e verbaliza: “[...]Então, assim, é a falta de preparo, culturalmente falando, mesmo, da sociedade, então é um trabalho, assim, ardo de formiguinha que a gente tem que construindo. [...]”.

SSf50 considera que uma solução para essa falta de preparo estaria no treinamento dos funcionários das empresas privadas como hotéis, bares e restaurantes e conscientizar os familiares das pessoas com deficiência, pois, na visão dela, muitas vezes as próprias famílias dessas pessoas acabam cerceando a autonomia das PCDs, algumas por falta de informação, outras por medo, preconceito: “[...] porque quando se vai num restaurante com a família, depoimento dos nossos

usuários [da Associação], não tem autonomia de escolher, a própria família escolhe, 'não, hoje, você vai comer pizza de calabresa', na verdade ele queria de quatro queijos, mas a família decidiu por ele [...]'".

Observa-se, pois, deslizamentos em relação às reflexões feitas sobre acessibilidade, já que os sujeitos, ao refletirem sobre a acessibilidade, deslocam-se, em suas falas, de elementos tangíveis para relações, para elementos intangíveis que se referem a comportamentos dos diferentes representantes dos três vértices do CCA.

Entendendo que a acessibilidade passa, necessariamente, pela atitude e que a atitude é o sentir, pensar e agir sobre algo ou alguém, algumas reflexões sobre a relação Eu-Outro precisam ser feitas.

Retomando alguns conceitos trabalhados no item 4, desta pesquisa, no contexto da cidade, onde se pressupõe que o cidadão tece relações com o lugar e com o outro, Baptista (2005) considera como competência fundamental de cidadania promover espaços assentados no valor da hospitalidade, ou seja, com respeito ao outro como outro, nas suas diferenças. É a apropriação individual e/ou coletiva da essencialidade das relações de acolhimento desse outro, fertilizada em terreno banhado por racionalidade e afetividade, que favorece a que se dê concretude aos princípios de acessibilidade e de hospitalidade.

Alguns representantes do vértice "Serviços", principalmente aqueles ligados às Associações destinadas às pessoas com deficiência, conseguem fazer o exercício empático de se colocar no lugar da PCD, do Outro. Por meio das verbalizações desses sujeitos, é possível perceber que, quando em alguma situação em que presenciam atos de discriminação, eles agem, falam, conversam, explicam, manifestam-se. O Outro é, portanto, visto como alguém que é diferente e que tem o que dizer nessa sua diferença.

Ainda há de se refletir sobre a fala dos representantes dos três vértices, já que todos, de certa forma, apontam para a existência de outras pessoas, voltam-se o olhar para um outro (que inclusive pode ser o turista). Destaca-se, outrossim, que os entrevistados, mesmo não sendo pessoas com deficiências, conseguem manifestar, com maior ou menor grau, suas preocupações relacionadas às PCDs, já que 14 dos 19 entrevistados fizeram referências a PCD e PMR.

7.4.1.2.1 Acessibilidade intangível: a linguagem também fala

Ainda considerando os aspectos intangíveis da acessibilidade, outro ponto bastante citado pelos entrevistados diz respeito à linguagem empregada para definir ou falar sobre pessoas com deficiência.

Não é incomum olhares estereotipados que se manifestam linguisticamente pelo uso de alguns termos. Se a linguagem é uma ferramenta imperfeita; se, por meio dela, o homem se constitui no mundo, há de se considerar que, para além de expressar formas de ser e de agir no mundo, a linguagem que nos falta também denota as limitações humanas - assim, observa-se o quanto as pessoas não sabem como se referir adequadamente às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

7.4.1.2.1.1 Um “caldo” terminológico

Sobre o grupo de PCD, foram citadas, pelos respondentes, as seguintes terminologias: “cegos”, “pessoas com deficiência visual”, “autista”, “deficiência intelectual”, “pessoas que tem paralisias”, “pessoa com Síndrome de Down”, “paraolímpicos”, “cadeirante”, “cadeira de rodas”, “deficiente de cadeira de roda”, “usuário de cadeira de roda”, “pessoas que têm necessidades especiais”, “portador de necessidades especiais”, “pessoa com deficiência”, “pessoas deficientes”, “deficiente”, “PCD (sigla)”, “portador de deficiências”.

A título de exemplo, no quadro 22 têm-se algumas respostas.

Quadro 22 – Fragmentos discursivos sobre as terminologias utilizadas pelos respondentes para referir-se à PCD

(continua)

Sujeito	Fragmentos discursivos
SO42	“Que que acontece também que a a os próprios ééé as pessoas que que quee tem paralisia eee... eee... e os paraolímpicos , eles entram em contato conosco [Secretaria de Obras] solicitam isso [arrumar as calçadas e rampas] né ééé e a gente também ééfazfaz esse trabalho atendendo à comunidade [...]”.
SOM71	“Olha, em Balneário eu vejo, perto das outras cidades, certo [inaudível] sempre um comparativo, ela é, razoavelmente, acess.. com acessibilidade, lógico que falta muito, mas dentro do do perfil, do tamanho da cidade, do crescimento que foi, a questão, por exemplo, dapra acesso a cadeira de rodahn lógico que isso é um trabalho que não para [...]”.
SOM27	“É... Balneário Camboriú ao meu... no meu ponto de vista é uma cidade bem acessível né. É... a atual gestão se preocupa muito com pessoas, se preocupa com... principalmente com a inclusão social, de pessoas deficientes, pessoas que tem necessidades especiais , então... é... hoje a... a cidade conta com uma secretaria de inclusão social muito grande, então eu considero Balneário Camboriú uma cidade bem acessível e que se preocupa com a inclusão de todos”.
SO44	“Essa é uma coisa que assim... é.. não sei se cabe responder aqui nessa entrevista né, mas é uma questão muito pessoal, porque eu tinha uma cachorrinha que andava no carrinho porque ela perdeu mobilidade também, então ali eu tive uma visão do que que seria um portador de necessidades especiais é.. motoras dentro da cidade, sendo que eu conduzia o carrinho, ainda tinha essa questão”.
	[Falando sobre o “Selo Turismo Qualificado BC”] “Quando chega “acessibilidade”, também vai se com a assistência social que, inclusive, tem é conselhos justamente do portador de deficiências e necessidades e tudo mais né, então a gente sempre vai trabalha em conjunto”.
	“Então, assim, a a discussão da acessibilidade dentro do programa que ta previsto, é isso, é a acessibilidade em todos os níveis, para o portador de deficiência motora , para aquele que tem é.. dificuldade deslocamento, para o portador de deficiência visual , para.. e para os transtornos especiais, como é o caso do autismo, espectro do autis... do autismo e coisas dessa natureza , acessibilidade vai se um pouco mais... abrangente do que acessibilidade que as pessoas imaginam que é apenas para o cadeirante”.

(conclusão)

SCf31	<i>“Até ajudei a pessoa a passar num local de.. Atravessar a rua. E num local que era prodeficiente mesmo passar... tava tudo... tava com um carro na frente... aí eu ajudei a pessoa passar...”</i>
SCf32	<i>“Eu vi uma pessoa com... por exemplo, lá no meu bairro, Nações, lá tem lugares que chega o meio fio não tem a decida... e lá no meu bairro tem muita gente com... deficiente e eu vi uma senhora que precisou pessoal ter que erguer a cadeira pra fazer ela atravessa...”</i>
STf80	<i>“Aqui achei a acessibilidade aqui espetacular. No atravessar a rua com cadeira de roda... as rampas nas vias, muito legal... O caminhar dos cegos... naquelas faixas etera... que eles tem...legal pra caramba”</i>

Fonte: elaborado pela autora, 2023.

Entre os tipos de deficiências, a mais citada foi “cadeirante”, mencionada por 9 respondentes. Ao se considerar os termos correlatos como “cadeira de rodas”, “deficiente de cadeira de roda” e “usuário de cadeira de roda”, o total de verbalizações chega a 13. Apenas SSm57 utilizou “usuário de cadeira de roda”, ao invés de cadeirante. O respondente SOM71 menciona o “acesso à cadeira de rodas”, ou seja, acesso ao objeto. Entretanto, há que se considerar que é uma pessoa que usa a cadeira de rodas, seja de forma permanente ou temporária, para facilitar a sua locomoção e mobilidade. A cadeira de rodas, por si só, não se movimenta sozinha é a PESSOA que a movimenta, portanto, o mais correto seria dizer que o acesso é à pessoa em cadeira de rodas, acesso ao cadeirante ou acesso ao usuário de cadeira de rodas, como fala SSm57, colocando a PESSOA em primeiro plano.

A pessoa com Síndrome de Down também foi bastante citada. Pode-se inferir que isso tenha ocorrido, pois uma das associações que compõem o grupo que representa o vértice “Serviços” está ligada, especificamente, às pessoas com Síndrome de Down. Somado a isso, apenas os entrevistados que representavam a associação Amor pra Down mencionaram essa deficiência, nenhum outro.

Nota-se, no fragmento de fala de SOf44, o uso de expressões e terminologias, para se referir à pessoa com deficiência, como “*portador de deficiência motora/visual*”, além de chamar o autismo de “*transtorno especial*”, quando o termo mais correto é Transtorno do Espectro Autista (TEA). Nota-se, também, que a respondente não consegue falar sobre o TEA, tendo que repetir a terminologia e, ao final, manifesta “*e coisas dessa natureza*”.

A seguir apresenta-se o quadro 23 com o compilado de terminologias utilizadas pelos entrevistados aos referir-se à pessoa com deficiência (PCD) ou com mobilidade reduzida (PMR).

Quadro 23 – Terminologias utilizadas pelos sujeitos pesquisados para referir-se à pessoa com deficiência (PCD) ou com mobilidade reduzida (PMR)

(continua)

Terminologia	Sujeito
Cadeirante	SSm37, SCf32, SCf47, SSf48, SSf45, SOM27, SOf44, SSf47, STf63
Cadeira de rodas (não a pessoa em cadeira de rodas)	SOf42 e SOM71
Deficiente de cadeira de roda	STf80
Usuário de cadeira de roda	SSm57

(conclusão)

Pessoa com Deficiência	SSf26, SSf48, SSf45
Pessoas deficientes	STf80 SCf32 SOm27
Deficiente	SCf31 e SCf32
Portador de necessidades especiais	SOf44
Portador de deficiências	SOf44
PCD (sigla)	SOm71
Pessoas que têm necessidades especiais	SOm27
Idoso	SSf47, SOm27, SOm71
Pessoa de idade	SSm37
Pessoa com carrinho	SOf42, SOf44, SSm37
Mãe que chega com um filho	SSm37
Pessoa com mobilidade	STf63
Cegos	STf80 SSf47
Pessoas com deficiência visual	SOf42
Pessoa com Síndrome de Down	SSf26 SSf50 SSf25
Paraolímpicos	SOf42
Pessoas que tem paralisia	SOf42
Autista	SSf48 e SOf44
Deficiência intelectual	SSf50

Fonte: elaborado pela autora, 2023.

Assim, é possível inferir que a maioria dos respondentes faz uma relação direta entre acessibilidade e a pessoa usuária de cadeira de rodas, diferentemente da maioria das teses e dissertações brasileiras na área do Turismo e da Hospitalidade, cujas pesquisas estão ligadas, em sua maioria, à pessoa idosa, seguidas pelas pessoas em cadeiras de rodas, pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), pessoas surdas e pessoas com deficiência física, como já apresentado no item 2.2.

O destaque maior recai sobre os representantes do vértice “Organismo Gestor”, pois se esperaria que os gestores públicos fossem os principais responsáveis por garantir, por meio de políticas públicas, os direitos de todas as pessoas, incluindo aí as pessoas com deficiência. Porém, quando esses representantes não empregam a terminologia correta para referir-se às pessoas com deficiências, perde-se uma oportunidade de, por meio da linguagem, marcar a importância de se olhar para esses grupos. E mais, como esperar que os próprios gestores estejam atentos às questões que envolvem a acessibilidade a pessoas com deficiência se eles sequer os nomeiam?

E essa não marcação desses grupos, pela linguagem, também foi observada nos demais vértices do CCA e também no segmento dos turistas. Se a linguagem não marca, há uma invisibilidade.

Observa-se que representantes de todos os vértices do CCA e turistas utilizaram algumas dessas terminologias.

Ao citar “*osparaolímpicos*”, por exemplo, o respondente SOf42 não se refere a uma deficiência, mas a um grupo de pessoas que possuem algum tipo de deficiência. Cabe destacar que, para participar desse tipo de evento esportivo, o atleta, necessariamente, precisa ser uma pessoa com

deficiência, entretanto existe uma infinidade de tipos de deficiências que, por sua vez, possuem uma infinidade de tipos de necessidades. Sendo assim, o discurso do respondente se mostra generalista e simplista, não considerando a diversidade do grupo de paraolímpicos e a diversidade de suas demandas e necessidades.

Também foram mencionados: “*pessoa de idade*”, “*idoso*”, “*pessoa com carrinho*”, “*mãe que chega com um filho*”, ambos compondo o grupo de pessoas com mobilidade reduzida, conforme a LBI. “*Pessoa com mobilidade*” também foi citada, entretanto, acredita-se que o respondente estava se referindo à pessoa com mobilidade reduzida.

Pode-se depreender que a falta de maior verbalização da PMR, incluindo situações mais corriqueiras como pessoas com andadores, muletas, bengalas, faixas, tipoias, suportes de braço, coletes e corretores posturais e cervicais, imobilizadores de joelhos e tornozelos, botas, talas, munhequeiras, pode estar relacionada a uma visão estereotipada da acessibilidade; em outras palavras, essa situação pode estar relacionada ao entendimento que as questões referentes à acessibilidade dizem respeito apenas às pessoas com deficiência, essas marcadas, especialmente, pelas pessoas usuárias de cadeiras de rodas e pessoas cegas, tendo em vista o grande número de citações dos sujeitos respondentes.

7.4.1.2.1.2 Infantilizações

Interessante destacar que, muito embora alguns participantes sejam responsáveis pelo “caldo terminológico”, mencionado no item anterior, são também aqueles que reconhecem o quanto uma linguagem infantilizada e/ou estereotipada para referir-se ao grupo de PCDs o PMRs, ou o quanto certas ações, são desrespeitosas. Reproduzem-se, no quadro 24, alguns fragmentos discursivos, a título ilustrativo.

Quadro 24 – Fragmentos discursivos dos entrevistados sobre infantilização e invisibilidade da pessoa com deficiência

(continua)

Sujeito	Fragmentos discursivos
SSf50	<p>“[...] voltando pro que se fala na síndrome de down, porque tudo daí é falado, tipo... no diminutivo, infantilizando é... desrespeitando, mesmo, a faixa etária que aquele cidadão está, como se ele não tivesse compreensão do que ta acontecendo, né... ele não é um eterno bebê, ele não é uma eterna criança, ele vai passa por todas as fases de vida né [...]”.</p> <p>“[...] Nós estávamos na fila, uma das profissionais [da Associação] na fila com três ou quatro jovens com síndrome de down pra comprar a bebida. As pessoas, que estavam no ambiente do show, iam passando na frente deles é... desrespeitando a fila. A nossa profissional teve que sinalizar pra que as pessoas respeitassem [...]”.</p>

(conclusão)

SSf25	<p>“[...] também foca nas questões das famílias que, muitas vezes, que tipo... não viabiliza muito isso ou infantiliza demais pessoas com síndrome de down, então é... falta essa... “ai, vamo faze isso?”. “Vamo, to totalmente ali!” né... Muitas vezes, até incapacita o filho né. Por exemplo, exatamente muitas vezes por isso que a gente não vê questão ali né pessoa numa universidade ou num barzinho, tendo uma vida como qualquer outra né. A família “ah não, é... ele não é capaz disso então... vo mante ele protegido aqui né”, e mante ele só naquela casinha não... não traz ele pro mundo né pra daí da mais acesso às outras pessoas que tão vindo, agora, com síndrome de down. Mas, no momento, ainda nenhuma saída, nenhuma coisa assim... até por isso, tava conversando outro dia com um amigo que... é difícil ver pessoas até na rua, com síndrome de down, então... né”.</p> <p>“[...] hoje em dia existe uma questão de... de estranheza né... ééé... não saber... ééé... como respeitar, como lidar com isso né, por exemplo, teve uma... uma aula que a gente tava discutindo, lá na minha faculdade, sobre essa questão né tipo, uma... uma, vamo coloca um jovem né, um adulto com síndrome de down tava passeando na rua e uma pessoa, do nada, chegou e falou assim: ‘ai que bonitinho! Ai que fofo!’ apertou a bochecha dela, assim, tratou ela como se fosse uma criança né... ai daí... algumas pessoas acham bonitinho e tudo mais, só que ela não entende que é uma pessoa, um jovem adulto né.. que ela num... se não pode sai apertando, achando que fofo né... Como qualquer outro adulto ou jovem, então... eu acho queeee... existe ainda a questão de uma estranheza, porque eles normalmente não são inseridos na... totalmente na sociedade né, então eu acho queeee... a partir do momento onde há mais convivência, há mais informação e né a partir disso eu acho que... que haveria mais aceitação”.</p> <p>“[...] tava conversando outro dia com um amigo que... é difícil ver pessoas até na rua, com síndrome de down [...]”. “[...] uma pessoa, um adolescente, com síndrome de down acaba saindo causa uma estranheza, porque normalmente ele não tá lá né... é... num barzinho ou na universidade ou em qualquer outro lugar, ele não tá inserido, normalmente, naquele local né, não existe muito isso, então causa uma estranheza pras pessoas né, tipo... saber lidar com isso, saber aceitar, muitas vezes, essa questão né, saber que eles são pessoas normais, com né suas dificuldades ali, e saber como lidar com isso né, que que pode, que que não pode, que que facilita, não facilita, então ooo eu acho que nessa questão ali precisa ser trabalhado bastante, nessa questão de interação e integração na sociedade, das pessoas com síndrome de down”.</p>
SSf26	<p>“[...] Até pela forma de se comunica com eles, também, ou é muito infantilizada ou ela não acontece, porque a pessoa: “poxa, será que ele consegue?”, “sim, se tu tenta ele vai conseguir, ele só precisa que você [estala os dedos] tente aí do outro lado, também, né [...]”.</p>

Fonte: elaborado pela autora, 2023.

Destaca-se a fala do SSf25 que denota preocupação com a falta de visibilidade das pessoas em um ambiente que, a priori, deveria ser espaço de cuidado, a universidade, ou festivos, como bares, pubs, baladas, shows. Chama atenção que o respondente elenca o “barzinho” e a “universidade” como espaços aos quais dificilmente a PCD consegue ter acesso, não só pela questão física, mas também por, cultural e historicamente, não se sentir pertencente, não sentir que tem direito ao lazer e ao ensino superior. A pesquisadora pergunta para SSf25 o que pode ser feito para mudar essa cultura e o sujeito responde:

“Muda... eu acho queeee... deixa eu pensa... acho que seria mais isso, sabe, tipo... **levaeles** [referindo-se à PCD] é... pra... **se inserido dentro da sociedade** né... é... tanto quanto em projetos é... é... hum... até mesmo a questão da associação, muitas vezes faz isso né “ai vamo faze uma... uma saída! Vamopra onde? Vamo pro show, vamo pro museu.”, **traze eles pra sociedade** ali, **trazendo a questão da visibilidade** “eu to aqui né, eu posso faze parte disso!” e, a partir disso, as pessoas saberem como ne... como tratar, como lidar né, que existe a sua dificuldade, mas que eles também tão ali pra serem tratados como qualquer outro. Acho que seria exatamente isso, te maisss... acesso [...]”.

Nessa perspectiva, o respondente aponta como uma possível solução para a falta de participação e visibilidade da pessoa com deficiência, mais especificamente a pessoa com síndrome de down, na sociedade: “*levar eles [PCDs] para ser inserido dentro da sociedade*”, “*trazer eles [PCDs] pra sociedade*”. Tal proposição aponta para uma mudança unilateral, ou seja, a PCD, que, nessa visão, está externa à sociedade, precisa fazer o movimento de entrada, precisa romper uma barreira colocada pelo contexto social (família, escola, prefeitura, mundo do trabalho, etc.).

Nesse sentido, retoma-se aqui o que Bisol e Valentini (2014) apontam. Para que exista a inclusão, necessariamente, há que existir o excluído. Mais ainda, quando se intenta definir inclusão ou exclusão há que se considerar a posição do locutor (Bessone, 2011) e, quase sempre, a posição ocupada pelas pessoas com deficiência é a do excluído, aquele que precisa fazer o esforço de estar em sociedade.

7.4.2 Categoria de análise: Experiências vividas ou constatadas envolvendo pessoas com deficiência

O processo de significação das experiências, com valência positiva ou negativa, está intimamente ligado a emoções que o permeiam, essas atuando como catalisadoras de pensamentos e comportamentos formadores de atitudes. Nesse sentido, outro aspecto investigado nesta pesquisa foram as experiências vividas/constatadas, pelos entrevistados, em Balneário Camboriú, na condição de turista ou não, envolvendo pessoas com deficiência. Embora os questionamentos voltavam-se para referências a Balneário Camboriú, alguns dos entrevistados fizeram referências para além dessa localidade. O **Apêndice G** apresenta as verbalizações dos sujeitos.

A maioria dos entrevistados relatou sobre experiências negativas, envolvendo pessoas com deficiência e questões de acessibilidade. Dos respondentes, 11 (SSm37, SSm 57, SSf50, SSf26, SSf45, SSf25, SSf47, SSf48, SCf32, SOm27, SOf44) mencionaram experiências negativas vivenciadas ou presenciadas em Balneário Camboriú. Além disso, dois respondentes (SSm57 e SSf25) também mencionaram experiências negativas externas à cidade, como relata STf80: “*Olha bem... **na minha cidade, em São Paulo, tá péssima.** [risos] Das rampas pra deficiente de cadeira de roda, difícil ter aquelas marca pros cegos andarem [piso tátil] sem interr... sem ser caídos. Aqui tem. Aqui achei a acessibilidade aqui espetacular. No atravessar a rua com cadeira de roda... as rampas nas vias, muito legal... O caminhar dos cegos [piso tátil]... naquelas faixas etera [sic]... que eles tem...legal pra caramba”.*

Experiências positivas, em Balneário Camboriú, foram constatadas e relatadas por apenas 5 entrevistados (SOm37, SOf42, SOm71, STm60 e STf80), todos compondo o vértice “Organismo gestor” do CCA ou turistas. Os entrevistados SCf47, SCf18 e STf63 não relataram nenhuma experiência.

Mas essa categoria, a de experiências, não é estanque, pelo contrário, há limiares, transições, deslocamentos - movimentos que ocorrem, inclusive, durante a própria entrevista, já que o participante, ao ser convidado a refletir sobre algo, também faz uma autorreflexão, podendo, assim, modificar o seu próprio pensamento - em outras palavras, o entrevistado pode sempre estar em um processo metacognitivo. Como exemplificativo desse percurso de pensamento, acompanha-se o trajeto reflexivo do sujeito SSf45 que cita, como exemplo, uma situação presenciada com um usuário de cadeira de rodas: *“Um cadeirante que não tinha a rampa pra.. pra i até a... aquelas... quiosques”*. Quando questionado o que aconteceu, responde: *“Alguém ajudou”*. Perceber-se que na oportunidade de mencionar um exemplo em que fosse protagonista da ação em relação à acessibilidade, mencionou uma situação em que envolvia duas outras pessoas, um cadeirante e outra pessoa que ajudou. Ainda referente a esse exemplo, a pesquisadora questionou como o respondente havia se sentido na situação observada e SSf45 respondeu: *“Eu acho que... a gente poderia muda, sabe? Se.. todo mundo se reunisse, daria pra mudar isso.”* Nesse momento, a pesquisadora, busca entender o posicionamento da entrevistada e questiona, o que, na opinião dela, poderia ser feito para essa mudança, *“Leva pra... leva né adiante pras... competências, assim... pros órgãos competentes pra faze essa mudança”*. Mais uma vez, na intenção de elucidar a resposta do pesquisado, a pesquisadora questiona se o órgão competente seria a escola, SSf45 responde: *“Acredito que não sej.. que não fosse nem escola, ali seria mais a prefeitura já, mesmo..pra eles tomarem uma atitude né? Faze alguma coisa pra uma mudança”*.

O respondente relata, inicialmente, que a mudança deveria partir *“da gente”*, se colocando como parte do processo, como sujeito participante, atuante no processo de mudança. Entretanto, quando questionado mais a fundo como deveria ser esse processo, manifesta que seu papel seria apenas de *“levar adiante”*, ou seja, o processo de mudança não estaria nele (entrevistado), mas sim, segundo ele, nos *“órgãos competentes”*, mais explicitamente, a prefeitura que deveria ter essa atitude de mudança.

Outros fragmentos de fala dos entrevistados apontam para uma não-relação, ou seja, considerando a natureza das demandas, envolvendo níveis de simetria (Perazzolo, Pereira e Santos, 2014), explicitadas no item 4, quando em lugar da escuta, se abre espaço à ametria, encaminha-se ao apagamento da qualidade relacional do acessível, o que permitiria aproximações, desta feita, entre inacessibilidade e inospitalidade/ausência de acolhimento, como mostra o quadro 25.

Quadro 25 – Fragmentos discursivos que apontam para uma não-relação

Sujeito	Fragmentos discursivos
SSm57	<p>“[...] semana passada, que a gente foi num..num... numa casa de... lanch.. que tem lanche aqui... éééé... eu consegui ter acessib... ééé... ter acesso a.. a... a... ao ambiente... mas porque alguém me ajudou, porque o nível da... da... da... da... da rampa era... quase 70 graus, um negócio assim... era muito inclinado... nem.. nem... nenhum usuário de cadeira de rodas conseguiria ter acesso àquela rampa sozinho, mas... a.. a... a... quem fez entendeu que ali era acessível [risos]... não consultou.. ao... alguém que... que conhecesse pra dizer assim: ‘não, em vez de você faz pra cá, faz.. faz..’ então... então... ééé... mas é difícil.. [...]”</p>
	<p>“[...] no teatro municipal, aqui de Balneário Camboriú, éééé... tss... tem acesso pra mim chega... até lá... mas eu tenho que ficar no último lugar dos... do.. do... do..do..do.. é... do teatro, não posso escolher uma... um local lá na frente, porque não tem acessibilidade lá na frente, ou no meio né... é tudo de escada, né... ou ah... tá lá... uma plaquinha “reservado pra... pra..deficientes”... [riso] mas parece que ele só tá ali, porque é o... porque... é o último lugar que tinha ali, ‘não, aqui vamo deixa’, né [...]”</p> <p>“[...] Me sinto... às vezes... ser injustiçaadoo... me sinto... éééé... éééé... que as pessoas tem preconceito quanto... quanto a isso... que a...que a... to fazendo um favor pra... pra... pra mim... que... que... que num é meu direito... que ah tão deixando esse espacinho aqui, porque... ééé... a lei diz que tem que ter, então assim oh... então assim oh... eee... tss... [silêncio]... parece que a gente é inferior aos outros... né... parece que você... você... ah, porque tu caminha tu pode fica... escolhe o lugar que tu quê e porque eu ando na cadeira de roda, não... ‘teu lugar é aquele ali, você tem que fica ali’, né... então... é... é difícil, tem horas que... [...]”</p>
SSf50	<p>“Como eu te disse, a deficiência intelectual, ela parece que inexistente pros órgãos públicos e privados.”</p>
SSf26	<p>“[...] A gente foi numa padaria uma vez, com eles [PCDs], e as profissionais da padaria ao invés de fazer os pedidos com eles, faziam pra nós, né, tipo: ‘que que ele vai querer?’, né... então nem visualiza a pessoa com deficiência é... com as possibilidades de ta frequentando aquele espaço né [...]”</p>

Fonte: elaborado pela autora, 2023.

No quadro 25, é possível perceber que todos os respondentes são representantes do vértice “Serviços” do CCA, mais especificamente das Associações ligadas às pessoas com deficiência. Assim, pode-se depreender que as demandas e as necessidades das PCDs ainda não são totalmente respeitadas.

Diferentemente do exemplo mencionado por SSf26, em que a pessoa com deficiência não é vista, na situação exemplificada por SSm57, a PCD até pode ser momentaneamente vista, mas parece que a reserva de vaga é feita meramente para cumprir com uma lei, sem considerar as reais necessidades das pessoas com deficiência, mostrando que, ainda que se cumpra com a lei, destinando um local reservado para a PCD, não há garantia da autonomia, da liberdade de escolha, e da escuta das demandas e necessidades das PCDs.

Nesse sentido, sem diminuir a importância de aspectos regulatórios a serem objetivamente expressos na legislação oficial, a passagem efetiva do texto para a prática cotidiana pressupõe que legislador e legislados pensem e concretizem interações marcadas por escuta mútua, disposição para ouvir o outro como outro. Isso se torna ainda mais decisivo quando os textos se voltam à acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Há que se lembrar, também, que, na base dos textos disciplinadores e orientadores, está o *desideratum* de que venham a reverberar em atitudes, as quais expressem disposição genuína de olhar com o olhar do outro e assim, de ajustar-se a necessidades e demandas percebidas, efetivando a vivência de relações de hospitalidade/acolhimento.

Outro aspecto que merece destaque, é a demanda autocentrada dos sujeitos respondentes. SSf45, quando perguntado sobre acessibilidade, especificamente na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, não aponta para questões referente à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, mas cita os chuveiros e banheiros, relatando que a quantidade é insuficiente, devendo ser ampliada.

Ainda representando o vértice “Serviços”, chama atenção que SSm37 diz que “*Não é uma cidade planejada pra receber essas pessoas... assim... com deficiência, com cadeirante [...]*”. A opinião desse entrevistado diverge bastante da visão que turistas e gestores públicos municipais possuem da acessibilidade da cidade.

A experiência relatada por SOf42, representante do “Organismo Gestor”, está totalmente relacionada ao trabalho desempenhado pela Secretaria, mais precisamente, aos aspectos físicos e infraestruturais dos espaços públicos da cidade. O respondente relata “[...] *a gente sempre ta em busca de fazer o melhor por Balneário*”, não falou “pela população” de Balneário ou “pela comunidade”, não falou do elemento humano. Além disso, fica claro, no início da sua fala, que o objetivo da Secretaria seria “[...] *transforma a cidade numa cidade segura, numa cidade que seja referência [...] no turismo como na construção civil [...]*”, não considerando o bem-estar das pessoas, dos turistas ou dos moradores.

SOf44, que também representa o vértice “Organismo Gestor”, diferentemente do posicionamento de SOf42, ao ser questionada sobre experiências vividas ou constatadas, descreve uma experiência pessoal.

Nesse caso, a respondente não se enxerga na condição de alguém que se enquadra no universo da acessibilidade, por estar conduzindo um carrinho com um animal, ao invés de uma pessoa. Entretanto, a acessibilidade, nesse caso, estaria relacionada à pessoa que está conduzindo o carrinho, independente de quem ou o que esteja dentro dele. É possível perceber o quanto o exercício de empatia se faz necessário para que a respondente possa entender as situações vivenciadas por pessoas com deficiência todos os dias.

Na experiência relatada por SCf32, representante do vértice “Cultura”, menciona, a mesma coisa acontece quando fala do seu patinete: “[...] *eu tenho um patinete, ele tem roda, então se não tem onde desce com ele, eu tenho que ergue... e [...] é difícil [...]*”, por exemplo. Pela definição das leis e normas,

explicada no item 2 desta pesquisa, esses sujeitos não se enquadrariam como uma PMR, entretanto, ao se deslocar pela cidade, também são usuários das rampas e das faixas contínuas.

7.4.3 Categoria de análise: Hospitalidade/acolhimento

Trazendo para o contexto do acolhimento, a acessibilidade à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida implica, obrigatoriamente, acolhimento do outro como outro, nas suas diferenças. Assim, seguindo o instrumento norteador para a coleta de dados, apêndice A, este item apresentará a análise das respostas que estão relacionadas à categoria de análise “Hospitalidade/Acolhimento”.

As perguntas que estavam relacionadas ao tema “hospitalidade” eram: “Que dificuldades você apontaria/destacaria a serem resolvidas para a melhora do processo de acolhimento?” e “O que você teria a dizer sobre hospitalidade/acolhimento?”. O **Apêndice H** apresenta as verbalizações dos sujeitos entrevistados, sobre hospitalidade/acolhimento.

Quando questionada sobre Hospitalidade, SOf44, que é graduada em turismo e hotelaria, responde: *“Então.. é... inclusive agora vou fala um pouquinho do programa ha né... sou do Departamento, ali, de Planejamento e Desenvolvimento Econômico de Turismo é... a gente tem um programa que foi lançado setembro do ano passado [2022] que se chama ‘Selo Turismo Qualificado BC’⁵⁷, mencionado no item 2.1 desta pesquisa.*

SOf44 explica que esse Programa é uma forma institucional das empresas participantes serem reconhecidas pelas boas práticas e, para isso, precisam cumprir com uma série de requisitos. As empresas que cumprirem com os critérios recebem o reconhecimento através da identidade visual (selo adesivo) e *site* próprio. São 5 eixos: Sustentabilidade, Acessibilidade, Medida Sanitária, Segurança e Atendimento ao Turista. Para cada eixo há 3 categorias: bronze, prata e ouro. Cada selo tem um *QR code* que o turista pode verificar informações sobre o selo de cada empresa. O selo implementado, até o momento da entrevista (setembro de 2023), foi “Sustentabilidade”.

SOf44 relatou que *“até agora [2023] a gente já tem 37 estabelecimentos inscritos, maaas apenas 17 validados, por quê? Como tudo que você coloca alguns critérios, por mais simples que sejam, nem sempre é possível né alcançar [...]”*. A expectativa é lançar o selo “Acessibilidade” em 2024.

⁵⁷ Instituído pelo Decreto nº 10.978 (2022) como medida de qualificação e posicionamento do destino, destinado aos empreendimentos e prestadores de serviços turísticos que adotarem critérios estabelecidos pelo Município de Balneário Camboriú.

Quando questionada sobre os critérios que as empresas terão que adotar para adquirir o selo “Acessibilidade”, SOf44 respondeu:

*“Ele não está finalizado ainda. Por quê? Porque ele sempre vai te que se assim: por prioridade. A gente tem um mapa, mais ou menos, do que que seria interessante, do nosso olhar, mas nos não sentamos ainda com a secretaria de inclusão social pra defini [...]. Então a gente ainda não ta com os critérios muito estabelecidos, como te falei, primeiro a gente ta pensando lá nos mais simples pra pode... faze uma mobilização nesse sentido, pra depois i chegala no bron... no ouro, até tenha pessoas que sejam possíveis de faze adesão ne... a gente.... Porque o que que acontece? Esse selo tem a duração de 1 ano. A nossa ideia o que que é? Nos não podemos vim com toooodas as possibilidades agora (risos) e esgota no caso de a pessoa se sentiiii que é muito grande pra se atendido, pra que no próximo ano, quando for renova, ele já deu o primeiro passo, quem sabe agora a gente consegue ampliar os critérios, eles não vão ser fixos, eles vão se... eles podem passa por uma revisão a todos os anos que nós fomos faze a renovação.... ne... [...]. O físico ta mais pra categoria prata, ouro. O bronze, assim,... é... é físico também, mas são coisas muito pequenas como, por exemplo, sinalização, placas, né... altura de material, QR code pra acesso para... cardápios, para... é tarifários né... to falando dos meios é.. mais relacionados ao turismo né. Então ele ta assim: são pequenos.... são investimentos bem mais... simples né... muito mais visuais. Eeee... aí depois é que vai vir então pra coisas físicas que ai... eu já sei que eu... a gente sabe que vai te um pouco mais de resistência pra implantação né. [...] **A gente vai pensa com o olhar do turista?** Sim, porque a gente tem diversos..., a gente tem cartilha do Mistério do Turismo, a gente tem orientação da Organização Mundial do Turismo. O olhar do turista, mas, também, do portador e do que é o engessamento, porque se a gente for escuta... por exemplo, ta escutando acessibilidade ééé... quando a gente fala de acessibilidade, todo mundo já fica assim: ‘Acessibilidade? A gente vai te que muda tudo aqui?’. Porque a **acessibilidade ela não é só a física né. Claro que a física, é uma das muuuito importantes, dentro do processo, mas nem todos conseguem** e eu sempre penso o seguinte: tem que começa os pequenos passos, por isso existe bronze, prata e o ouro, porque lá no ouro você vai te que segui, mas se você quise se o broze e você tive, por exemplo, é... escrita em caixa alta, as cores, respeitando o autismo, você já fez alguma coisa, antes você não fazia, agora você faz né.*

A pesquisadora também questionou a respeito da aceitação, por parte das empresas, em participar desse projeto. Em relação a isso, a respondente explicou que, como é uma parceria do município com o Ministério do Turismo, como pré-requisito para participar, todas as empresas devem estar cadastradas no Cadastur⁵⁸. SOf44 relata que, no início, não pareceu haver resistência em participar do projeto, mas sim uma dificuldade na implementação e na alteração de alguns itens, principalmente na questão da sustentabilidade, único eixo/selo implementado até o momento da entrevista. A pesquisadora também questionou se as empresas eram convidadas pela Secretaria a participar do projeto ou a iniciativa era da empresa. Nesse sentido, a pesquisada explica que as duas coisas acontecem.

“Então, são duas frentes. A gente até fala com as empresas, mais especificamente, com os meios de hospedagem, que a gente tem mais aproximação e com os equipamentos turísticos, visto que a gente tem... faz o inventário turístico aqui né, a gente tem mais 800 meios de alimentação em Balneário Camboriú, então a gente já tá mais ou menos que pontuando, assim: vamos naquele que parece que já tem uma característica para isso né. Mas, de modo geral, as matérias [na imprensa e nas mídias sociais] que têm saído, de forma espontânea, é claro, a gente espera que isso faça com que eles despertem e a nossa ideia de que aqueles que já aderiram, quando

⁵⁸ Sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo. É executado pelo Ministério do Turismo, em parceria com os órgãos oficiais de turismo, nos 26 estados e no Distrito Federal.

divulgam, faz com que o outro concorrente também sinta vontade, também desperte pra fazer. Tem sido, mais ou menos, de forma orgânica, até agora”.

A entrevistadora também questionou sobre quais seriam as expectativas para a implementação do Selo “Acessibilidade”, nesse sentido, a respondente explana:

“Então... é... isso é bem difícil de dizer... acessib... como eu te falei, acessibilidade eles... quando você fala de acessibilidade, a primeira coisa que imagina são obras de infraestrutura dentro do seu estabelecimento né, então... a gente.. é uma das... é um dos meus queridinhos, assim, sustentabilidade, acessibilidade, mas eu sei que vamos ter um longo caminho pra... fazer, por isso, importante que vai se lá o terceiro selo, porque nesse meio tempo, quanto mais fortalecido tive os dois que antecedem, a sustentabilidade e atendimento, visibilidade, importância e tal..mais eles vão ter esse acolhimento... pra poder... é... aderir ao selo. Eu espero que sim... muito... desejo muito que... eles tenham essa adesão ne... acho, assim, que é... fundamental a gente se adequar, uma coisa assim que... pra nós, assim, seria muito, muito bom”.

O “Selo Turismo Qualificado BC”, diferentemente do programa “Praia Inclusiva” e do “Programa Cadeirante na Praia”, como o próprio nome já diz e como mencionado no fragmento de fala de SOf44, é uma política pública totalmente voltada a qualificar empreendimentos turísticos, atendendo, assim, às demandas dos turistas que frequentam a cidade.

Em síntese, para a respondente SOf44, a hospitalidade/acolhimento está ligada à qualificação dos serviços prestados, voltados aos turistas.

De forma geral, nenhum dos representantes do “Organismo Gestor” (SOf44, SOm71, SOm27 e SOf42) fez uma relação imediata da hospitalidade/acolhimento à pessoa com deficiência, mas sim à questão turística, justificando que, tendo em vista que a cidade de Balneário Camboriú é uma cidade turística e recebe muitas pessoas o ano inteiro, logo seria uma cidade hospitaleira.

Para os turistas ouvidos nesta pesquisa, a hospitalidade/acolhimento de Balneário Camboriú foi avaliada de forma positiva, entretanto, também não mencionaram as questões de acessibilidade ou a PCD. Os turistas destacaram, positivamente, as pessoas (alegres, respeitadas) e os serviços prestados pelo comércio e os restaurantes. Nota-se que os turistas, ao falar sobre hospitalidade/acolhimento, se mantiveram na posição de acolhidos.

Da mesma forma que turistas e representantes do vértice “Organismo Gestor”, os representantes do vértice “Cultura”, quando questionados sobre hospitalidade/acolhimento, não mencionaram as pessoas com deficiência ou questões relacionadas à acessibilidade. Chama a atenção, que os sujeitos que representam esse vértice mencionaram opiniões bastante diversas em relação à hospitalidade/acolhimento em BC. Para SCf47 e SCf32, os moradores da cidade não são acolhedores, na opinião deles, quem é acolhedor são as pessoas que vêm de outros lugares. Já o respondente SCf31 titubeia ao longo de sua fala e se contradiz. Por fim, SCf18 é o único representante

do vértice “Cultura” que efetivamente considera que Balneário Camboriú seja uma cidade hospitaleira/acolhedora.

Vale lembrar que a passagem efetiva do texto legal, no caso das políticas públicas, para a prática cotidiana pressupõe que legislador, representados aqui pelo vértice “Organismo Gestor”, e legislados, representados aqui pelo vértice “Cultura”, pensem e concretizem interações marcadas por escuta mútua, disposição para ouvir o outro como outro, manifestações de hospitalidade/acolhimento. Entretanto, por meio das falas expressas nesta pesquisa, percebe-se que essa escuta não acontece, manifestando uma falta de hospitalidade/acolhimento entre esses sujeitos.

O vértice “Serviços” apresentou muitas respostas variadas sobre hospitalidade/acolhimento, não havendo um consenso entre os respondentes. De uma parte, 4 respondentes do vértice “Serviços” atrelaram a hospitalidade/acolhimento às questões de acessibilidade, avaliando-a de forma negativa. Aqui, novamente, tendo em conta as verbalizações de SSm37, atrelou hospitalidade/acolhimento às questões físicas relacionadas à acessibilidade, mencionando a situação ruim das calçadas, das rampas e das faixas de pedestre. Mencionou, também, os usuários de cadeira de rodas e os idosos. Através da verbalização de SSf48, é possível perceber que hospitalidade/acolhimento é receber bem as pessoas, apontando, para isso, a capacitação das pessoas para receber as pessoas com deficiência.

De outra parte, representantes do vértice “Serviços” relacionaram hospitalidade/acolhimento ao turismo, avaliando-a de forma positiva. Para esse grupo, Balneário Camboriú é uma cidade turística, portanto, seria uma cidade hospitaleira/acolhedora.

Chama atenção na fala de SSm37, que quando os gestores públicos falham ao planejar e executar os equipamentos públicos e de uso coletivo (calçadas e faixas de pedestre, por exemplo) a dimensão atitudinal da acessibilidade do respondente SSm37 emerge, constituindo-se como um exemplo em que as emoções inundam as experiências e interferem de forma decisiva no processo de significação desencadeando pensamentos e comportamentos formadores de atitudes, sinalizando a perspectiva da dimensão atitudinal das relações de acessibilidade em seus vínculos com hospitalidade/acolhimento.

Ganha destaque a menção de SSf47. Para a respondente, hospitalidade/acolhimento é “*treinamento, treinamento, treinamento, treinamento*” dos prestadores de serviços, como por exemplo, milheiros, vendedores ambulantes, taxistas, Uber, entre outros. Além disso, ao falar das pessoas que possuem necessidades diferentes da respondente, aponta que “*a gente não consegue se colocar no lugar deles*”.

Nesse sentido, faz-se um corolário imediato assumir o padrão de assimetria na relação com a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, a considerar a necessidade de ser acolhido e a

disposição para acolher. É desta que deriva a busca de minimizar-lhes dificuldades que venham a ser “ouvidas”. Há ainda que se ter claro que esse “[...] interjogo relacional pode promover transformações, crescimento e aprendizagens – produto mais nobre do acolhimento – acionando o desenvolvimento dos sujeitos e potencializando movimentos caracterizados por padrões mais equitativos de demandas, ou simétricos” (Perazzolo *et al.*, 2016, p.545).

Nesse sentido, Santos, Perazzolo, Pereira e Baptista (2017, s.p.) entendem que “[...] transitividade e reciprocidade passam a constituir-se como traços configuradores de hospitalidade, quando presente em ações empreendidas pelos sujeitos situados nos polos relacionais, refletindo desejos e disposições afetivo-cognitivas de acolhimento de um para como o outro [...]”, compreendendo, assim, a hospitalidade na e pela relação com o *outro*.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em sequência à análise e síntese apresentadas, é momento de retornar à questão-problema, norteadora desta tese: *Como se configura a dimensão atitudinal da acessibilidade em seus vínculos com hospitalidade/acolhimento envolvendo PCDs e PMRs, perspectivada na relação sistêmica atinente à concepção de Corpo Coletivo Acolhedor?* Mais especificamente, considerando como recorte espacial investigativo o destino turístico brasileiro consolidado, Balneário Camboriú (particularmente na orla da Praia Central), e a constatação de que estudos científicos realizados envolvendo PCDs e PMRs não se situam nesse escopo teórico, pergunta-se: *Que traços discursivos sinalizam a dimensão atitudinal da acessibilidade a PCDs e PMRs na orla da Praia Central de Balneário Camboriú, SC/BR, considerada a relação sistêmica que se institui entre gestão, serviços e cultura constitutiva do tecido social compreendido como Corpo Coletivo Acolhedor?*

De forma geral, as falas dos sujeitos entrevistados nesta pesquisa marcam um espaço ainda tencionado na triangulação dos vértices “Organismo Gestor”, “Serviços” e “Cultura”. Tanto que em muitos momentos identifica-se um jogo de “empurra-empurra”: o Corpo reconhece suas falhas e seus gargalos, mas nenhum dos vértices chama, para si, a responsabilidade de pensar e agir a respeito dos direitos das PCDs e PMRs. Os traçados discursivos, explicitamente, manifestam seu desconforto com as questões de acessibilidade às pessoas com deficiência.

Representantes do vértice “Cultura” apontam a falta de iniciativa do “Organismo Gestor” na promoção de políticas públicas de acessibilidade, principalmente relacionadas à acessibilidade física das calçadas. Os fragmentos de fala apontam para uma insatisfação, por parte do vértice “Cultura”, em relação ao “Organismo Gestor”, ao mencionar que algumas políticas públicas de inclusão e que promoveriam acessibilidade às pessoas com deficiência seriam realizadas apenas na alta temporada turística da cidade (dezembro a março). A dimensão atitudinal da acessibilidade do vértice “Cultura” é marcada pela manifestação da insatisfação dos moradores locais com as políticas públicas de acessibilidade. Os representantes desse vértice estão atentos a essa questão.

Já o “Organismo Gestor” salienta que a cidade possui uma excelente infraestrutura física em seus espaços públicos de uso coletivo, como por exemplo, as praças e calçadas, manifestando que, comparada a outras cidades da região, Balneário Camboriú vem avançando nas questões de acessibilidade, mas que, ainda assim, há um longo caminho a ser percorrido, e que estão atentos a isso. A dimensão atitudinal da acessibilidade protagonizada pelo “Organismo Gestor” reside nas políticas públicas, como, por exemplo, Sistema de Acessibilidade na Praia Central, denominado “Praia Inclusiva” e o “Programa Cadeirante na Praia”, ambos desenvolvidos pela prefeitura na orla da Praia

Central de BC. Além disso, cabe destacar as mais de 20 leis municipais de BC que tratam sobre a acessibilidade, desde 1993, podendo se destacar como um marco na dimensão atitudinal da acessibilidade no âmbito do “Organismo Gestor” do CCA.

O vértice “Serviços”, juntamente com o vértice “Cultura”, parecem ser os vértices que mais conseguem fazer o exercício de empatia, de se colocar no lugar do outro, pois percebem a dificuldade do outro ou a carência de acessibilidade física, e conseguem, efetivamente, agir nessas situações.

Como principal limitação desta pesquisa, tem-se a dificuldade em se obter a aceitação dos respondentes que compuseram o público participante das entrevistas. Na maioria das vezes, ao ficar ciente que precisariam assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), os entrevistados desistiam de participar. Somado a isso, outra limitação enfrentada foi a pandemia de COVID-19, atrasando a pesquisa de campo com a realização das entrevistas.

Outro ponto abordado nesta pesquisa, trata-se dos marcos legislativos e normativos sobre acessibilidade, em âmbito nacional. Conhecer esse conjunto de documentos, analisá-los e compará-los instaura-se, pois, como processos e procedimentos obrigatórios, na medida em que encerram aspectos ético-políticos, conceituais e administrativos que repercutem em atitudes e ações nos diferentes âmbitos que envolvem interações e relações interpessoais, sociais e profissionais.

Este percurso reflexivo possibilita concluir que, numa visão panorâmica, o ponto principal para o qual convergem os textos analisados recai sobre elementos tangíveis da acessibilidade, de sorte que elementos intangíveis, ainda que associados à qualidade de vida e à cidadania dessas pessoas, não se instituem como elementos centrais das definições e caracterizações, o que é agravado pelas defasagens temporais, ou mesmo incongruências conceituais identificadas.

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 privado de uso coletivo (estendidos à zona rural) são elementos pontuados nas definições de acessibilidade, dos marcos legais e normativos, aos quais todos os usuários devem ter igual oportunidade de acesso. Em sendo esse um direito inalienável de todos, instituído como um princípio de hospitalidade, o qual, no entanto, não se encontra tacitamente presente nos documentos analisados. Somente em 2015, como já mencionado, lei e NBR coincidem a esse respeito, quando se identifica, textualmente, a adoção de proposições do Desenho Universal (estabelecidas em 2004): “concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem utilizados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva” (Brasil, 2015, grifo nosso).

Entendendo que esses documentos legais e normativos possuem uma vinculação direta com o planejamento, caberia aos planejadores, (públicos e privados) dos espaços, serviços e equipamentos, estar atentos particularmente à dimensão humano-social subjacente aos marcos legais. No entanto, as falas dos entrevistados desta pesquisa sinalizam que, apesar de leis e normas historicamente consolidadas e publicizadas, não são raras situações em que estas não são observadas, quer no que diz respeito à acessibilidade física (tangível) ou à intangível.

Nesse sentido, volta-se ao conceito de pessoa com deficiência e pessoa com mobilidade reduzida aplicados pela LBI (2015).

Apesar de a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, explicitada aqui por meio do Decreto nº 6.949 (Brasil, 2009), propor uma mudança no entendimento sobre o que é a deficiência, ao considerar que ela não é algo inerente à pessoa, mas, sim, resultado do processo relacional dessa pessoa com o espaço inacessível por causa das barreiras, sejam elas tangíveis ou intangíveis, por outro lado, a definição de pessoa com deficiência usada pela própria Convenção (Brasil, 2009), não acompanha essa mudança. Nos termos da Convenção, são as pessoas com deficiência que possuem impedimentos que interferem em uma relação plena com as demais pessoas e com o ambiente. Em outras palavras, o impedimento, nesse caso, é da pessoa com deficiência e não dos elementos tangíveis e intangíveis com os quais ela se depara em seu dia a dia. Por considerar o mesmo texto legal da Convenção da ONU, a lei brasileira de 2015, ou seja, o Estatuto da Pessoa com Deficiência, também reafirma esse posicionamento. O mesmo se aplica para o conceito de pessoa com mobilidade reduzida, uma vez que, para a LBI, seria considerada PMR aquela pessoa que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária. Nesse caso, assim como no caso da PCD, a definição da lei diz que dificuldade de movimentação estaria na pessoa e não seria resultado da interação dessa pessoa com o espaço, serviço ou equipamentos que não são acessíveis a essa pessoa.

Somada a essa questão, ao se analisar os conceitos de pessoa com deficiência e pessoa com mobilidade reduzida trazidos pela LBI, parece existir 3 grupos de pessoas: as pessoas com deficiência, as pessoas com mobilidade reduzida e as demais pessoas, que não estariam em nenhum dos dois primeiros grupos.

Nessa perspectiva, se olhar apenas para os conceitos de PCD e PMR, é quase impossível saber de quem se está falando, pois os dois conceitos tratam da pessoa em interação com o espaço e com o ambiente que não está preparado para eles e que, assim, essa pessoa teria uma dificuldade ou um impedimento.

Na definição de PCD a diferença parece estar na questão do “longo prazo” e na PMR seria o “temporário”. Mas o que é “longo prazo”? Uma pessoa que quebra o pé e precisa imobilizar com uma bota ortopédica por 45 dias não poderia se enquadrar no conceito de PCD: “[...] aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, [...], 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” (Brasil, 2015, Art. 2º)?

Até 2004 a NBR 9050 incorporava a PCD ao conceito de PMR: “Aquele que, temporária ou permanentemente, tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo. Entende-se por pessoa com mobilidade reduzida, a pessoa com deficiência, *idosos, obesos, gestantes entre outros*” (ABNT, 2004, p. 4). Por que isso mudou? Por que agora se separa um conceito do outro? Essa separação conceitual pode ser prejudicial para o contexto da acessibilidade, pois desloca a PCD para “longe” da PMR, entretanto, o conceito parece continuar o mesmo para os dois.

Nesta pesquisa, entende-se que quanto mais aproximar as questões de acessibilidade das pessoas sem deficiência, talvez seja mais fácil desmistificar as questões da acessibilidade como sendo algo exclusivo da pessoa com deficiência. Como proposição, esta pesquisa, busca ampliar o conceito e o entendimento de PMR. Nesse sentido, entende-se que o universo de PMRs abarcaria também pessoas cuja mobilidade é/está reduzida, em situações como: a de portar carrinhos de bebê e de feira; utilizar, temporária ou permanentemente, acessórios de mobilidade ou imobilização, tais que: andadores, muletas, bengalas, faixas, tipóias, suportes de braço, coletes e corretores posturais e cervicais, imobilizadores de joelhos e tornozelos, botas, talas, munhequeiras, entre outros. Mesmo que a essas pessoas não se façam explicitamente referência, envolvem algum comprometimento de mobilidade. Voltar-lhes a atenção, tê-las de algum modo em conta em suas especificidades na pragmática cotidiana repercutiria em maior efetividade da qualidade relacional da acessibilidade.

De outra parte, cumpre por oportuno ressaltar que, no que concerne à revisão de literatura elaborada há de se considerar a dinâmica da publicação acadêmica, portanto, ela não esgota a produção ora disponível ou a que se tem acesso. Entretanto, percebe-se haver, no decurso do tempo, certa regularidade nos objetos de estudo e em suas respectivas abordagens.

Em se tratando dos binômios identificados nesta pesquisa, ganha destaque “acessibilidade atitudinal”, usada por Sassaki (2010). É inegável a contribuição acadêmica e científica realizada por Sassaki, trouxe para o conceito de acessibilidade várias dimensões onde ela ocorre. Entretanto, discorda-se da utilização da adjetivação “atitudinal” e de qualquer outra que seja usada, como “acessibilidade autônoma”, “acessibilidade turística”, “acessibilidade museológica”, entre outros binômios identificados nesta pesquisa, pois a acessibilidade, enquanto uma qualidade, não poderia ser,

por exemplo, ela mesma autônoma: a acessibilidade ganha forma e concretude na relação que o sujeito (com ou sem deficiência ou mobilidade reduzida) estabelece com aquilo ou aquele a que(m) pretende ter acesso autonomamente, acesso este relativo a aspectos físicos, virtuais, intangíveis que se instauram como barreiras ou não.

A partir do escopo teórico desta pesquisa, entende-se que acessibilidade, aludindo a proposições teóricas de Perazzolo, Santos e Pereira (2013) sobre hospitalidade, implica interações entre sujeitos e, necessariamente, a “escuta” de suas demandas e necessidades. Essa “escuta” pode ocorrer por meio da concepção, planejamento, disponibilização de elementos tangíveis físico-estruturais, materiais, ou de elementos intangíveis, cunhados socioculturalmente pelos nutrientes cognitivo, emocional, afetivo, atitudinal – estes, igualmente requeridos e presentes em relações de hospitalidade/acolhimento, conforme o concebem Perazzolo, Santos e Pereira (2013). Em caso contrário, quando em lugar da “escuta” se abre espaço à ametria relacional, entendida como uma negação, ou quase negação, ao diálogo, encaminha-se ao apagamento da qualidade relacional do acessível, caracterizando-se como uma relação inacessível com ausência de acolhimento.

A relação direta que se estabelece entre hospitalidade e acessibilidade é crucial para garantir que todos os indivíduos tenham uma experiência positiva em destinos turísticos, neste caso, no destino turístico Balneário Camboriú. Além disso, a cidade se beneficia desta tese, pois através da escuta de seus moradores, por exemplo, é possível identificar suas satisfações e insatisfações a respeito da acessibilidade naquele contexto, insumo para um planejamento público mais inclusivo.

A acessibilidade não se esgota no aspecto físico, marcado pelas leis e normas, é um fenômeno humano de relação e, portanto, pressupõe atitudes que materializem as relações.

REFERÊNCIAS

ABREU, R. G.; CASOTTI, L. M. Turismo na Terceira Idade sob a Ótica da TransformativeConsumerResearch: proposição de uma agenda de pesquisa. **Revista Turismo emAnálise**, v. 29, n. 2, p. 255-272, 2018.

ADAM, I. Accommodators or non-accommodators? A typology of hotel frontline employees' attitude towards guests with disabilities. **International Journal of Hospitality Management**, v. 82, p. 22-31, 2019.

ADORNO, T. W. **Teoria Estética**. Lisboa: Edições 70, 1970.

AGOVINO, M.; CASACCIA, M.; GAROFALO, A.; MARCHESANO, K. Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. **Tourism management perspectives**, v. 23, p. 58-67, 2017.

ALMONTE, J. M. J. El turismo accesible en Andalucía y Portugal. **Cuadernos de turismo**, n. 33, p. 121-150, 2014.

ARAÚJO C. M. S. **Entre sonhos e realidade**: um estudo sobre o turismo para a terceira idade com idosos residentes em Balneário Camboriú (SC). Dissertação de (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú. 2004.

ASHTON, M. S. G., CABRAL, S., SANTOS, G. A.; KROETZ, J. A relação do turismo e da qualidade de vida no processo de envelhecimento. **Revista Hospitalidade**, n. 2, p. 547-566, 2015. Disponível em: <<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/586>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**. Acessibilidade a edificações, mobiliário espaços e equipamentos. Rio de Janeiro: ABNT, jun. 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**. Acessibilidade a edificações, mobiliário espaços e equipamentos. Rio de Janeiro: ABNT, out. 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**. Acessibilidade a edificações, mobiliário espaços e equipamentos. Rio de Janeiro: ABNT, ago. 2020.

ALVES, L. F. N.; GÂNDARA, J. M. G.; MONDO, T. S. A percepção da qualidade da experiência na construção da atratividade turística do destino Curitiba-Paraná. A percepção da qualidade da experiência na construção da atratividade turística do destino Curitiba-Paraná. **Revista Hospitalidade**, p. 243-264, 2018. Disponível em: <<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/785>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

AVELINO, M. R. M. M. **Além do que se vê: a orientação de pessoas com deficiências visual, sob a ótica das novas mobilidades, nas plataformas digitais institucionais de destinos turísticos brasileiros**. 2020. Dissertação (Mestrado em Hotelaria e Turismo) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2020.

BABINSKI, L. R. O turismo pelas lentes do idoso asilado: um estudo no asilo Padre Cacique/Porto Alegre-RS. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul. 2007.

BABINSKI, L. R.; DA SILVA, N. A. O turismo pelas lentes do idoso asilado: um estudo no asilo Padre Cacique/Porto Alegre-RS. **Revista Hospitalidade**, p. 84-97, 2008. Disponível em: <<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/154>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

BACAL, S. S. Turismo na terceira idade. **Revista Turismo em Análise**, v. 3, n. 2, p. 75-82, 1992. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rta/search/search?csrfToken=50b2a2fec2699c8832ab0975d472f119&query=Turismo+na+terceira+idade>>. Acesso em 21 mar. 2023.

BACHA, M.; VIANNA, N. W. H. Entendendo as atitudes da terceira idade das classes A e B de São Paulo em relação ao turismo. **Revista Turismo em Análise**, v. 19, n. 3, p. 370-387, 2008. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/14160>. Acesso em: 05 abr. 2019.

BAKHTIN, M. Os gêneros do discurso. In: **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 1952-53/2003.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico de Balneário Camboriú. **Plano Municipal de Turismo de Balneário Camboriú - SC 2015 - 2025**. Disponível em: <Disponível em: <https://www.bc.sc.gov.br/conteudo.cfm?caminho=turismo-e-desenvolvimento-economico>>. Acesso em: 24 mar. 2020

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 1286, de 10 de novembro de 1993. **Assegura direitos e incentiva o turismo às pessoas portadoras de deficiência física**. Balneário Camboriú, SC, 11 nov 1993. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/1993/129/1286/lei-ordinaria-n-1286-1993-assegura-direitos-e-incentiva-o-turismo-as-pessoas-portadoras-de-deficiencia-fisica>>. Acesso em: 01 jul. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 2350, de 24 de maio de 2004. **Estabelece normas gerais e critérios básicos para a padronização da sinalização podotátil**. Balneário Camboriú, SC, 24 mai. 2004. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2004/235/2350/lei-ordinaria-n-2350-2004-estabelece-normas-gerais-e-criterios-basicos-para-a-padronizacao-da-sinalizacao-podotatil>>. Acesso em: 01 jul. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 2981, de 31 de agosto de 2009. **Institui a semana e o dia de "conscientização da inclusão e acessibilidade de pessoas portadoras de necessidades especiais ou com mobilidade reduzida" no âmbito do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências**. Balneário Camboriú, SC, 31 ago. 2009. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2009/299/2981/lei-ordinaria-n-2981-2009-institui-a-semana-e-o-dia-de-conscientizacao-da-inclusao-e-acessibilidade-de-pessoas-portadoras-de-necessidades-especiais-ou-com-mobilidade-reduzida-no-ambito-do-municipio-de-balneario-camboriu-e-da-outras-providencias?q=acessibilidade>>. Acesso em: 01 jul. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 3005, de 28 de outubro de 2009. **Autoriza o poder público municipal a disponibilizar sinalização tátil, sonora e visual, nas dependências dos órgãos municipais, a fim de possibilitar acessibilidade aos portadores de necessidades especiais visuais e auditivas, e dá outras providências**. Balneário Camboriú, SC, 28 out. 2009. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2009/301/3005/lei-ordinaria-n-3005-2009-autoriza-o-poder-publico-municipal-a-disponibilizar-sinalizacao-tatil-sonora-e-visual-nas-dependencias-dos-orgaos-municipais-a-fim-de-possibilitar-acessibilidade-aos-portadores-de>>

necessidades-especiais-visuais-e-auditivas-e-da-outras-providencias?q=acessibilidade>. Acesso em: 01 jul. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 3173 de 29 de setembro de 2010. **Dispõe sobre a obrigatoriedade da existência de carteiras escolares adaptadas ao uso de estudantes portadores de deficiência física em todos os estabelecimentos de ensino, públicos e particulares do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências.** Balneário Camboriú, SC, 29 set. 2010. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a1/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2010/317/3173/lei-ordinaria-n-3173-2010-dispoe-sobre-a-obrigatoriedade-da-existencia-de-carteiras-escolares-adaptadas-ao-uso-de-estudantes-portadores-de-deficiencia-fisica-em-todos-os-estabelecimentos-de-ensino-publicos-e-particulares-do-municipio-de-balneario-camboriu-e-da-outras-providencias?r=p>>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 3437 de 10 de abril de 2012. **Dispõe sobre a obrigatoriedade de adequação dos provedores de roupas, voltados às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.** Balneário Camboriú, SC, 10 abr. 2012. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2012/344/3437/lei-ordinaria-n-3437-2012-dispoe-sobre-a-obrigatoriedade-de-adequacao-dos-provadores-de-roupas-voltados-as-pessoas-com-deficiencia-ou-mobilidade-reduzida?q=Lei%20n%BA%203437>>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 3461 de 15 de junho de 2012. **Cria a Secretaria da Pessoa Idosa - SPI, bem como dispõe sobre seu quadro de cargos de provimento em comissão e dá outras providências.** Balneário Camboriú, SC, 15 jun. 2012. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2012/347/3461/lei-ordinaria-n-3461-2012-cria-a-secretaria-da-pessoa-idosa-spi-bem-como-dispoe-sobre-seu-quadro-de-cargos-de-provimento-em-comissao-e-da-outras-providencias>>. Acesso em 17 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 3825, de 04 de setembro de 2015. **Altera dispositivos da lei municipal nº 2981, de 31 de agosto de 2009, que institui a semana e o dia de conscientização da inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência e com grau de mobilidade reduzida no âmbito do município de Balneário Camboriú, e dá outras providências.** Balneário Camboriú, SC, 04 set. 2009. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2015/383/3825/lei-ordinaria-n-3825-2015-altera-dispositivos-da-lei-municipal-n-2981-de-31-de-agosto-de-2009-que-institui-a-semana-e-o-dia-de-conscientizacao-da-inclusao-e-acessibilidade-de-pessoas-com-deficiencia-e-com-grau-de-mobilidade-reduzida-no-ambito-do-municipio-de-balneario-camboriu-e-da-outras-providencias?q=Lei+n%C2%BA+3825>>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 3985, de 21 de novembro de 2016. **Institui o Sistema de Acessibilidade na Praia Central do Município de Balneário Camboriú.** Balneário Camboriú, SC, 21 nov. 2016. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2016/399/3985/lei-ordinaria-n-3985-2016-institui-o-sistema-de-acessibilidade-na-praia-central-do-municipio-de-balneario-camboriu?q=Lei+n%C2%BA+3985>>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 4195, de 20 de novembro de 2018. **Dispõe sobre a criação, composição, atribuições e funcionamento do Conselho Municipal dos Direitos das Pessoas com Deficiência, revoga Leis e Decreto que menciona, e dá outras providências.** Balneário Camboriú, SC, 20 nov. 2018. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2018/420/4195/lei-ordinaria-n-4195-2018-dispoe-sobre-a-criacao-composicao-atribuicoes-e>>

funcionamento-do-conselho-municipal-dos-direitos-das-pessoas-com-deficiencia-revoga-leis-e-decreto-que-menciona-e-da-outras-providencias?q=Lei%20n%BA%204195>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei complementar nº 42, de 22 de julho de 2019. **Institui o Plano de Mobilidade Urbana do Município de Balneário Camboriú - PlanMob/BC**. Balneário Camboriú, SC, 22 jul. 2019. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-complementar/2019/5/42/lei-complementar-n-42-2019-institui-o-plano-de-mobilidade-urbana-do-municipio-de-balneario-camboriu-planmob-bc?q=Lei%20complementar%20n%BA%2042>>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 4.498, de 28 de janeiro de 2021. **Altera e modifica o artigo 4º da Lei Municipal nº 1397/1994, que "observa o cálculo do número mínimo de vagas de estacionamento que deverão ser reservadas para idosos, deficientes físicos e pessoas com mobilidade reduzida**. Balneário Camboriú, SC, 28 jan. 2021. Disponível em:<<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2021/450/4498/lei-ordinaria-n-4498-2021-altera-e-modifica-o-artigo-4-da-lei-municipal-n-1397-1994-que-observa-o-calculo-do-numero-minimo-de-vagas-de-estacionamento-que-deverao-ser-reservadas-para-idosos-deficientes-fisicos-e-pessoas-com-mobilidade-reduzida?q=Lei+n%C2%BA+4.498>>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 4.522, de 07 de abril de 2021. **Garante o direito a acessibilidade das pessoas ostomizadas em banheiros de uso público do município, mediante a instalação de equipamentos adequados para a sua utilização**. Balneário Camboriú, SC, 07 abr.2021. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2021/453/4522/lei-ordinaria-n-4522-2021-garante-o-direito-a-acessibilidade-das-pessoas-ostomizadas-em-banheiros-de-uso-publico-do-municipio-mediante-a-instalacao-de-equipamentos-adequados-para-a-sua-utilizacao?q=Lei%20n%BA%204.522>>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 4.535, de 19 de maio de 2021. **Institui o Selo de Acessibilidade, e dá outras providências**. Balneário Camboriú, SC, 19 mai. 2021. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2021/454/4535/lei-ordinaria-n-4535-2021-institui-o-selo-de-acessibilidade-e-da-outras-providencias?q=Lei+n%C2%BA+4.535>>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Lei nº 4.609 de 28 de janeiro de 2022. **Assegura o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas com deficiência, e sua efetiva integração social nas praias de Balneário Camboriú e dá outras providências**. Balneário Camboriú, SC, 28 jan. 2022. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/lei-ordinaria/2022/461/4609/lei-ordinaria-n-4609-2022-assegura-o-pleno-exercicio-dos-direitos-individuais-e-sociais-das-pessoas-com-deficiencia-e-sua-efetiva-integracao-social-nas-praias-de-balneario-camboriu-e-da-outras-providencias?q=Lei%20n%BA%204.609>>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ. Decreto nº 10.978 de 20 de setembro de 2022. **Institui o Programa "Selo Turismo Qualificado BC" como medida de qualificação e posicionamento do destino, destinado aos empreendimentos e prestadores de serviços turísticos que adotarem critérios estabelecidos pelo Município de Balneário Camboriú, e dá outras providências**. Balneário Camboriú, SC, 20 set. 2022. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/b/balneario-camboriu/decreto/2022/1098/10978/decreto-n-10978-2022-institui-o-programa-selo-turismo-qualificado-bc-como-medida-de-qualificacao-e-posicionamento-do-destino-destinado-aos-empreendimentos-e-prestadores-de-servicos-turisticos-que-adotarem-criterios-estabelecidos-pelo-municipio-de-balneario-camboriu-e-da-outras-providencias?q=Decreto%20n%BA%2010.978%20>>. Acesso em: 09 ago. 2023.

BAPTISTA, I. Hospitalidade e eleição intersubjetiva: sobre o espírito que guarda os lugares. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 13-22, dez. 2008. Disponível em: <<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/150/175>>. Acesso em: 19 nov. 2017.

BAPTISTA, I. Para uma geografia de proximidade humana. **Revista hospitalidade**, v. 2, n. 2, p. 11-22, 2005. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/219>. Acesso em: 29 mar. 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.

BARROS, L. E. D. S. **Turismo e inclusão**: a viagem de um autista. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Brasília, Brasília. 2015. Disponível em: <http://cetmestrado.unb.br/images/Luis%20Eduardo%20dos%20Santos%20Barros.pdf>. Acesso em: 04 out. 2017.

BASTOS, S.; BUENO, M. S.; SALLES, M. R. R. Hospitalidade: trajetória e possibilidades. **Contribuciones a las Ciencias Sociales**, v. 9, n.2, Não paginado, jul. 2010. Disponível em: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/index.htm>. Acesso em: 19 nov. 2017.

BASTOS, S. R.; NOVA, M. R. Guias de viagem e de turismo da cidade de São Paulo (1924 e 1954): hospitalidade e patrimônio. **Revista Turismo em Análise**, v. 23, n. 3, p. 509-526, 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/52432>. Acesso em: 05 de abr. 2019.

BAUER, I. When travel is a challenge: travel medicine and the ‘dis-abled’ traveller. **Travel medicine and infectious disease**, v. 22, p. 66-72, 2018

BESSONE, M. Excluído e Marginalizado. In: MONTANDON, A. (Org.). **O livro da hospitalidade**: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Editora Senac, 2011.

BI, Y.; CARD. J. A.; COLE. S. T. Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities. **International Journal of Tourism Research**, v. 9, n. 3, p. 205-216, jan. 2007. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jtr.603/full>. Acesso em: 19 nov. 2017.

BINS ELY, V.H.M.; DORNELES, V. G.; KOELZER, M.P. **Desenho Universal aplicado ao Paisagismo**. Florianópolis: PETARQ/UFSC, 2008. CD-ROM.

BISOL, C. A.; PEGORINI, N. N.; VALENTINI, C. B. Pensar a deficiência a partir dos Modelos Médico, Social E Pós-Social. **Cadernos de Pesquisa**, São Luís, v. 24, n. 1, p. 87–100, 2017. DOI: 10.18764/2178-2229.v24n1p87-100. Disponível em: <http://cajapio.ufma.br/index.php/cadernosdepesquisa/article/view/6804>. Acesso em: 13 set. 2023.

BISOL. C. A.; VALENTINI, C. Hospitalidade e hostilidade: os (des)encontros com a pessoa com deficiência. In: SANTOS, M. M. C. ; BAPTITA, I. (Orgs.). **Laços sociais**: por uma epistemologia da hospitalidade. Caxias do Sul/RS: Educs, 2014.

BITELLI, F. M.; BASTOS, S. R. Hospitalidade na cidade: as manifestações culturais como uso do espaço público. **Turismo-Visão e Ação**, v. 20, n. 3, p. 460-473, 2018. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rтва/article/view/13494/7666>. Acesso em: 05 abr. 2019.

BIZINELLI, C.; MANOSSO F.; GIMENES-MINASSE, M.; SOUZA, S. Enoturismo e Turismo de Experiência: novas possibilidades para a inclusão de pessoas com deficiência visual-Vinícola Dezem (Toledo, Paraná, Brasil). **Turismo e Sociedade**, v. 7, n. 3, 2014. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/38860/23697>. Acesso em: 05 de abr. 2019.

BIZJAK, B.; KNEŽEVIĆ, M.; CVETREŽNIK, S. Attitude change towards guests with disabilities: Reflections from tourism students. **Annalsoftourismresearch**, v. 38, n. 3, p. 842-857, 2011.

BOFF, L. **Virtudes para um outro mundo possível**, vol 1: Hospitalidade: direito e dever de todos. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

BOLETIM ABNT. Acessibilidade um direito de todos. v. 12, n. 148, p. 1-48, nov.-dez. 2015. Disponível em: http://abnt.org.br/images//boletim/Boletim_ABNT_148_nov_dez_2015_NET_03.pdf Acesso em: 14 mai 2017.

BONFATO, A. C.; ATHIÊ, A. A. R.; PELEGRINETTI, S. M. Diagnóstico do potencial para criação de destinos turísticos inteligentes no estado de São Paulo, Brasil. **Revista Hospitalidade**, p. 60-82, 2019. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/835>. Acesso em: 21 mar. 2023.

BOSCHMANN, E. E.; BRADY, S. A. Travel behaviors, sustainable mobility, and transit-oriented developments: a travel counts analysis of older adults in the Denver, Colorado metropolitan area. **Journal of Transport Geography**, v. 33, p. 1-11, 2013.

BRAGHIROLI, E. M.; BISI, G. P.; RIZZON, L. A.; NICOLLETO, U. **Psicologia**. Petrópolis: Vozes, 2012.

BRASIL. Lei nº 4.169, de 4 de dezembro de 1962. Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 04 dez. 1962. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l4169.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%204.169%2C%20DE%204,Art.>. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985. Torna obrigatória a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 12 nov. 1985. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/l7405.htm#:~:text=Art%201%C2%BA%20%2D%20%C3%89%20obrigat%C3%B3ria%20a,que%20possibilitem%20o%20seu%20uso.>. Acesso em 13 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde. Institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 24 out. 1989. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRASIL. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa**

do **Brasil**, Brasília, DF, 20 dez. 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 09 nov. 2000a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10048.htm. Acesso em: 29 out. 2017.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 20 dez. 2000b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm. Acesso em: 29 out. 2017.

BRASIL. Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001. Estatuto da Cidade. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 10 jul. 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10257.htm. Acesso em: 29 out. 2017.

BRASIL. Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 01 out. 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm. Acesso em: 26 nov. 2017.

BRASIL. Decreto-lei 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000 e 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 03 dez. 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 26 nov. 2017.

BRASIL. Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005. Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 27 jun. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11126.htm>. Acesso em: 13 abr. 2023.

BRASIL. Decreto nº 189, de 9 de julho de 2008. Aprova o texto da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo em Nova Iorque. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 09 jul. 2008. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/decreto186.pdf>>. Acesso em 13 abr. 2023.

BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 25 ago 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 20 jul. 2018.

BRASIL. Lei 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 06 jul. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 26 nov. 2017.

BRASIL. Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018. Regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 01 mar. 2018.

Disponível em:
<<https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=9296&ano=2018&ato=ea1Uzaq5UeZpWT0a4>>. Acesso em 13 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022. Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 22 jul. 2022. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm#art1>. Acesso em: 31 mar. 2023.

BRUSADIN, L. B. O estudo da hospitalidade por Luiz Octávio de Lima Camargo: epifania da dádiva. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 242-247, ago. 2016. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/614/707>. Acesso em: 04 out. 2017.

CAMARGO, L. O. L. Turismo, hotelaria e hospitalidade. In: DIAS, C. M. M. (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Malone, 2002.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004. (Coleção ABC do Turismo).

CAMARGO, L. O. L. Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v.3, n. 2, p. 11-28, set. 2006. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/190/205>. Acesso em: 04 out. 2017.

CAMARGO, L. O. L. A pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v.5, n. 2, p. 15-51, jul.-dez. 2008. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/151/176>. Acesso em: 19 nov. 2017.

CAMARGO, L. O. L. O estudo da hospitalidade. In: MONTANDON, A. (Org.). **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Editora Senac, 2011.

CAMARGO, L. O. L. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 12, Número especial, p. 42-69, maio. 2015. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/574/643>. Acesso em: 19 nov. 2017.

CAMBIAGHI, S. **Desenho Universal: métodos e técnicas para arquitetos e urbanistas**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2012.

CARVALHO, A. S. **Envelhecimento, turismo e lazer: expectativas de Sociabilidade**. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo. 2010.

CARVALHO, A. S.; SALLES, M. R. R. Os tempos da viagem para os idosos. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 1, p. 3-13, 2013. Disponível em: <<https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/525>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

CARVALHO, S. M. S. Acessibilidade do Turismo no Parque Nacional Serra da Capivara-PI. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 23, n. 2, p. 437-463, ago. 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/52428/56422>. Acesso em: 05 abr. 2019.

CHANG, Y. C.; CHEN, C. F. Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. **Tourism Management**, v. 33, n. 3, p. 529-536, 2012.

CHIZZOTTI, A. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. **Revista portuguesa de educação**, v. 16, n. 2, p. 221-236, 2003.

CLARA, R. A.; SIMON, D.; NOELIA, G.; BARBARA, A. Criticalelements in accessibletourism for destinationcompetitivenessandcomparison: Principal componentanalysisfrom Oceania and South America. **Tourism Management**, v. 75, p. 169-185, 2019.

CONFALONIERI, M. An ‘atypical’voluntary hotel chain: The Le Mat project. **Tourism Management Perspectives**, v. 9, p. 1-4, 2014.

CORREA, A. S. **Hospitalidade e acolhimento no terceiro setor**: educação e trabalho para jovens surdos. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhambí Morumbi, São Paulo. 2015. Disponível em: < <https://portal.anhambi.br/mestrado-doutorado/programa-de-pos-graduacao-em-hospitalidade-mestrado-e-doutorado/>>. Acesso em: 22 ago. 2022.

CORREIA, L. M. S.; SANTOS, R. A. Tem acessibilidade aqui? Um estudo de caso em um hotel na zona sul do Rio de Janeiro. **Revista Hospitalidade**, p. 136-159, 2020. Disponível em: <<https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/902>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

COSTA VERDE E MAR.**Costa Verde e Mar em Números**. v. 1. 2013. Disponível em: http://www.amfri.org.br/arquivosdb/basico1/0.882915001360951030_costa_verde___mar_em_numeros___vol._1.pdf. Acesso em: 27 nov. 2017.

DANIELS, M. J.; RODGERS, E. B. D.; WIGGINS, B. P. “Travel Tales”: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. **Tourism Management**, v. 26, n. 6, p. 919-930, 2005.

DARCY, S. (Dis) embodied air travel experiences: Disability, discrimination and the affect of a discontinuous air travel chain. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 19, n. 1, p. 91-101, 2012.

DARCY, S.; DICKSON, T. J. A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 16, n. 1, p. 32-44, 2009.

DARCY, S.; PEGG, S. Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. **International Journal of Hospitality Management**, v. 30, n. 2, p. 468-476, 2011.

DA SILVA, F. G. S.; MELO, R. de S. A. A contribuição da sinalização turística para o desenvolvimento turístico da cidade de Parnaíba (PI, Brasil). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 6, n. 2, p. 129-146, 2012. Disponível em: <https://www.rbtur.org.br/rbtur/article/view/488>. Acesso em: 04 abr. 2019.

DA SILVA, C. I; LEAL, S. R. Acessibilidade: visita técnica a três dos melhores restaurantes de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. **Turismo e Sociedade**, v. 4, n. 2, 2011. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/24767/16605>. Acesso em: 05 abr. 2019.

DE BRITO, M. C. M. S. **Inclusão no caminho da hospitalidade**: processos que impactam o bem-estar dos turistas surdos . Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba. 2022. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/74118>>. Acesso em 28 abr. 2023.

DE CASTRO, I. N. **Turismo e lazer do (a) idoso (a) na cidade de Brasília como forma de inclusão social**. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Brasília. Brasília. 2016

DE FARIA, M. D.; FERREIRA, D. A.; CARVALHO, J. L. F. O portador de deficiência como consumidor de serviços de lazer extradoméstico. **Turismo-Visão e Ação**, v. 12, n. 2, p. 184-203, 2010. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/1697/1587>. Acesso em: 05 de abr. 2019.

DE FARIA, M. D.; MOTTA, P. C. Pessoas com deficiência visual: barreiras para o lazer turístico. **Revista Turismo em Análise**, v. 23, n. 3, p. 691, 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/52440>. Acesso em: 05 abr. 2019.

DE LIMA, E. R. **A participação de pessoas idosas no mercado de trabalho do setor de turismo do Distrito Federal: possibilidades e limites**. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Brasília. Brasília. 2015.

DELMANTO, A; STREHLAU, V. I. A escolha de destinos turísticos por pessoas com deficiência visual usuárias de cão-guia: motivações, facilitadores e inibidores da escolha. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 16, 2022. Disponível em: <<https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/2359>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

DE OLIVEIRA, D. S. **A alimentação e a comensalidade como forma de socialização entre idosos numa cidade do interior paulista**. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo. 2013.

DE OLIVEIRA, T. C. G. **A percepção do usuário na disponibilização de maquetes táteis para pessoas com deficiência visual em atrativos turísticos** – um estudo no Museu Oscar Niemeyer – Curitiba –PR. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade Federal do Paraná. Curitiba. 2018.

DE OLIVEIRA, T. C. G.; SILVEIRA, C. E. A percepção do usuário na disponibilização de maquetes táteis para pessoas com deficiência visual em atrativos turísticos – um estudo no Museu Oscar Niemeyer – Curitiba –PR. **Turismo: Visão e Ação**, v. 23, p. 169-190, 2021.

DE OLIVEIRA, J. P.; BECEGATO, L. C.; TRICÁRICO, L. T. Hospitalidade urbana de destinos turísticos: um estudo do Distrito de Santo Antônio de Lisboa em Florianópolis (SC, Brasil). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 16, p. 1-13, 2022. Disponível em: <<https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/2621>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

DE OLIVEIRA, J. P.; FRANZEN, L. I.; VARELLA, B. G. Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de Balneário Camboriú-SC. **Revista Turismo - Visão e Ação**, Balneário Camboriú (SC), v. 18, n. 3, p. 660-689, set./dez. 2016. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/9197/5109>. Acesso em: 05 out. 2017.

DERRIDA, J. Nada de hospitalidade, passo da Hospitalidade. In: DUFOURMANTELLE, A. **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da Hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003.

DE SÁ, M. A. D; DE MELO OLIVEIRA, M. I.; DIAS, S. M. R. C.; BARBOSA, M. D. L. A. Human Resources practices and inclusion of people with disabilities in the hotel industry of Belém, Brazil: A multiple case study. **REGE-Revista de Gestão**, v. 24, n. 1, p. 13-23, 2017.

DOMÍNGUEZ, H. F.; FLORES, H. Y.; GONZÁLEZ, R. M. Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por ECOTUR en La Habana y Varadero. **Tendencias**, v. 22, n. 2, p. 76-106, 2021.

DUARTE, D. C. **Metodologia para desenvolvimento de portais de relacionamento de suporte a comunidades de prática: uma aplicação para a área de turismo e para pessoas com necessidades especiais**. 2005. 256 f. 2005. Tese de Doutorado. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção)–Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

DUARTE, C. R. S.; COHEN, R. Acessibilidade Emocional. In: VII Encontro Nacional de Ergonomia do Ambiente Construído/VIII Seminário Brasileiro de Acessibilidade Integral, 2018, Fortaleza. Blucher Design Proceedings. São Paulo: Editora Blucher, 2018. p. 6.

DUARTE, D. C.; BORDA, G. Z. Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 3, p. 365-383, 2013. Disponível em: <https://www.rbtur.org.br/rbtur/article/view/635>. Acesso em: 04 abr. 2019

DUARTE, D. C.; BORDA, G. Z.; MOURA, D. G.; SPEZIA, D. S. Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 9, n. 3, p. 537-553, 2015. Disponível em: <https://www.rbtur.org.br/rbtur/article/view/863>. Acesso em: 05 abr. 2019.

DUARTE, D. C.; DE OLIVEIRA, G. A. Potencialidades para o Turismo Rural Acessível: um levantamento na região de Planaltina-Distrito Federal. **Revista Hospitalidade**, v. 15, n. 1, p. 2-26, 2018. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/750/796>. Acesso em: 05 abr. 2019.

DUARTE, D. C.; HONORATO, T. S. Turismo cultural acessível: a percepção dos gestores dos principais teatros de Brasília. **Turismo: Visão e Ação**, v. 22, p. 575-596, 2020.

DUARTE, R.; ABREU, R. G.; FREITAS, J. A. “Como Você Recebe Alguém Na Sua Casa?”: Notas Sobre A Oficina De Hospitalidade com os funcionários terceirizados da Fundação Casa de Rui Barbosa – RJ. **Revista Hospitalidade**, v. 15, n. 1, p. 161-179, 2018. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/771/pdf>. Acessado em 05 de abril de 2019.

DUQUE, F. A.; VIANNA, A. C. A. Psicopatologia psicanalítica: subjetividade e alteridade contemporâneas. **Estudos de Psicanálise**, Belo Horizonte, n. 42, p. 53-60, dez. 2014. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-34372014000200006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 30 mar. 2020.

DUQUE, J. M. Fragmentos para uma filosofia da hospitalidade. In: SANTOS, M. M. C. ; BAPTISTA, I. (Orgs.) **Laços sociais**: por uma epistemologia da hospitalidade. Caxias do Sul/RS: Educs, 2014.

DICIONÁRIO CALDAS AULETE. Lexikon Editora Digital, 2019. Disponível em: <http://www.aulete.com.br/acessibilidade>. Acesso em: 19 Maio 2019.

DICIONÁRIO CALDAS AULETE. Lexikon Editora Digital, 2019. Disponível em: <http://www.aulete.com.br/qualidade>. Acesso em: 19 Maio 2019.

DICIONÁRIO CALDAS AULETE. Lexikon Editora Digital, 2019. Disponível em: <http://www.aulete.com.br/acess%C3%ADvel>. Acesso em: 19 Maio 2019.

DICIONÁRIO CALDAS AULETE. Lexikon Editora Digital, 2019. Disponível em: <http://www.aulete.com.br/acesso>. Acesso em: 19 Maio 2019.

DICIONÁRIO MICHAELIS. Editora Melhoramentos Ltda, 2019. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/Acessibilidade%20/>. Acesso em: 19 Maio 2019.

DICIONÁRIO MICHAELIS. Editora Melhoramentos Ltda, 2019. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/qualidade/>. Acesso em: 19 Maio 2019.

DICIONÁRIO MICHAELIS. Editora Melhoramentos Ltda, 2019. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/acess%C3%ADvel/>. Acesso em: 19 Maio 2019.

DICIONÁRIO MICHAELIS. Editora Melhoramentos Ltda, 2019. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/acesso/>. Acesso em: 19 Maio 2019.

EICHHORN, V.; MILLER, G.; MICHOPPOULOU, E.; BUHALIS, D. Enabling access to tourism through information schemes?. **Annals of Tourism Research**, v. 35, n. 1, p. 189-210, 2008.

FARACO, C. A. **Linguagem e diálogo**: as idéias do Círculo de Bakhtin. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DE SANTA CATARINA – FECOMERCIO SC. **Pesquisa de turismo verão 2016 – turistas e empresários**. Mar. 2016 Disponível em: http://www.fecomercio-sc.com.br/fmanager/fecomercio/pesquisas/arquivo490_1.pdf. Acesso em: 19 nov. 2017.

FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DE SANTA CATARINA – FECOMERCIO. **Pesquisa Fecomércio SC turismo de verão no litoral catarinense 2017**. Mar. 2017 Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/0B8DIwz7PEdpvcnNNRxp2eXZOVtQ/view>. Acesso em: 19 nov. 2017.

FEITOZA, D. P. O. **Turismo, "autismfriendly" e a oferta de serviços e opções de lazer no Brasil**: oportunidades e desafios na inclusão de autistas e familiares. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba. 2021.

FERREIRA, L. T.; et al. Discurso jornalístico: reflexões sobre contribuições da mídia na construção do corpo coletivo acolhedor e no desenvolvimento do turismo. In: VII SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 8., 2012, Caxias do Sul. **Anais eletrônicos...** Caxias do Sul: UCS, 2012. Disponível em: https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_7/gt03. Acesso em: 08 out. 2017.

FERREIRA, J. R.; FERREIRA, L. V. F.; PAIVA NETTO, A. Análise dos websites oficiais dos destinos turísticos classificados socioculturalmente pela Revista The Economist Intelligence Unit Limited. **Turismo: Visão e Ação**. v. 18, n. 3, p. 557-583, 2016. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/9193>. Acesso em: 31 mar. 2019.

FERST, M. C. **Modelo universal de mensuração da efetividade de políticas públicas em turismo acessível**. Tese (Doutorado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú. 2020. Disponível em: <<https://www.univali.br/pos/doutorado/doutorado-em-turismo-e-hotelaria/banco-de-teses/Paginas/default.aspx>>. Acesso em 01 mar. 2024.

FERST, M. C.; SOUZA, J. I. S.; COUTINHO, H. R. M. Acessibilidade em meios de hospedagem: O uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência. **Turismo: Visão e Ação**, v. 22, p. 446-462, 2020.

FLORES, Y. S.; GONÇALVES, P. S. A estrutura hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de necessidades especiais. **Turismo-visão e ação**, v. 8, n. 1, p. 9-29, 2006. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/484/422>. Acesso em 05 abr. 2019.

FORLEO, M. B.; PALMIERI, N. A framework for assessing the relational accessibility of protected areas. **Journal of Cleaner Production**, v. 194, p. 594-606, 2018.

FRANZEN, L. I. **Hospitalidade pública**: um estudo sobre a acessibilidade nos espaços turísticos de Balneário Camboriú/SC direcionada a pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú. 2014. Disponível em: <https://www.univali.br/pos/mestrado/mestrado-academico-em-turismo-e-hotelaria/banco-de-dissertacoes/Paginas/default.aspx>. Acesso em: 04 out. 2017.

FRANZEN, L. I.; OLIVEIRA, J. P. Acessibilidade em destinos turísticos: criação de pictogramas para mapeamento. **XI SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO**, v. 11, n. 2015, p. 1-13, 2015.

FRANZEN, L. I.; OLIVEIRA, J. P. Hospitalidade e Acessibilidade no Contexto do Espaço Turístico: uma forma de planejamento. In: VIII SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 8., 2015, Caxias do Sul. **Anais eletrônicos...** Caxias do Sul: UCS, 2015. Disponível em: <<https://www.ucs.br/site/eventos/8-semintur/anais/>>. Acesso em 16 out. 2018.

FRANZEN, L. I.; REIS, T. B. O. Turismo e Hospitalidade: um estudo sobre o atendimento ao turista deficiente e com mobilidade reduzida em hotéis de Santa Maria/RS, Brasil. **Revista Hospitalidade**, n. 2, 2013. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/525/543>. Acesso 05 abr. 2019.

FRANZEN, L. I.; SANTOS, M. M. C. dos.; FERREIRA, L. T. Acessibilidade na Pós-Graduação na área do Turismo: uma análise da produção científica. In: IX SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL E II HOSPITALIDADE EM COLÓQUIO: PESQUISA E ENSINO, 9., 2017, Caxias do Sul. **Anais eletrônicos...** Caxias do Sul: UCS, 2017. Disponível em: https://docs.wixstatic.com/ugd/bbfeeb_3e72a36bd5504c08aae418aa381b3b70.pdf. Acesso em: 16 out. 2018.

FRANZEN, L. I.; SANTOS, M. M. C. dos.; FERREIRA, L. T.; PERAZZOLO, O. A. A acessibilidade no Turismo: uma análise da produção de conhecimento em artigos científicos de revistas brasileiras da área do Turismo e da Hospitalidade (1990-2018). In: XVI SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 16., 2019, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: UFPR, 2019. Disponível em: <<https://www.anptur.org.br/anais/anais/sumario.php?versao=16>>. Acesso em: 12 mar. 2024.

FRANZEN, L. I.; SANTOS, M. M. C. dos.; TRONCA, B. Acessibilidade e hospitalidade: reflexões sobre legislação e normatização brasileiras. In: XIV SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 14., 2017, Balneário Camboriú. **Anais eletrônicos...** Balneário Camboriú: UNIVALI, 2017. Disponível em: <<https://www.anptur.org.br/anais/anais/sumario.php?versao=14>>. Acesso em: 16 out. 2018.

FRANZEN, L. I.; VIEIRA, R.; OLIVEIRA, J. P. de. Hospitalidade Pública frente à Acessibilidade: a produção técnico-científica. In: X SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 10., 2013, Caxias do Sul. **Anais eletrônicos...** Caxias do Sul: UCS, 2013. Disponível em: <<https://www.anptur.org.br/anais/anais/sumario.php?versao=14>>. Acesso em: 16 out. 2018.

FREITAS, B. B. H.; MENDES FILHO, L. Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: Uma abordagem qualitativa. **Rosa dos Ventos**, v. 12, n. 4, p. 997-1016, 2020.

GASTAL, S. A.; POSSAMAI, A. M. P.; SILVA, A. N. A viagem e a memória do idoso: um estudo na região da Serra Gaúcha. **Revista Turismo em Análise**, v. 21, n. 1, p. 89-109, 2010. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/14207>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

GODBOUT, J., CAILLÉ, A. **O espírito da dádiva**. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 1997.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 8. ed. - Rio de Janeiro: Record, 2004.

GONZALEZ, L.; CABIANCA, M. (2014). Transformações do bairro da Vila Olímpia em São Paulo, Brasil (2000 a 2013) e as percepções da hospitalidade no espaço urbano. **Turismo e Sociedade**, v. 7, n. 4, 2014. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/36482/25654>. Acesso em: 05 abr. 2019.

GOULART, M. R. R. **As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante de esporte adaptado**: um estudo de caso. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul. 2007. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/pos-graduacao/formacao-stricto-sensu/turismo-e-hospitalidade/dissertacoes/>. Acesso em: 04 out. 2017.

GUIZI, A.; GÂNDARA, J. M. A produção do espaço e a dinâmica evolutiva da hotelaria curitibana: estudo em guias quatro rodas de 1966 a 2014. **Turismo-Visão e Ação**, v. 19, n. 3, p. 632-657, 2017. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/11673/6717>. Acesso em: 05 abr. 2019.

GURGEL NETO, A. **Acessibilidade para Deficientes Físicos nos Serviços Hoteleiros de Fortaleza**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos) - Universidade Estadual do Ceará, Ceará. 2004. Disponível em: <<http://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=29579>> Acesso em: 7 de mai. 2023.

GUZMÁN, T. B.; HORMAZABAL, M. S. El turismo accesible en Chile: articulación y pertinencia de la oferta. **Revista cartográfica**, n. 99, p. 125-145, 2019.

GRINOVER, L. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 29-50, set. 2006. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/191/206>. Acesso em: 04 out. 2017.

GRINOVER, L. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007. (Série Turismo).

GRINOVER, L. Hospitalidade Urbana: Mobilidade e Acessibilidade. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 6., 2009, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: ANPTUR, 2009a.p. 1-6. Disponível em: https://www.anptur.org.br/anais/anais_2009/index.php. Acesso em 19 nov. 2017.

GRINOVER, L. A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 4-16, jun. 2009b. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/214/284>. Acesso em: 04 out. 2017.

GRINOVER, L. Hospitalidade, qualidade de vida, cidadania, urbanidade: novas e velhas categorias para a compreensão da hospitalidade urbana. **Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR**, Penedo, AL, v. 3, n.1, p. 16-24, jan-mar. 2013. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/979/647>. Acesso em: 27 nov. 2017.

GRINOVER, L. A hospitalidade urbana. In: BRUSADIN, L. B. (Orgs.) **Hospitalidade e dádiva: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento**. Curitiba: Editora Prismas, 2017.

GRINOVER, L. **A cidade, nós e a hospitalidade**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2021.

GRINOVER, L. Nós, a cidade, a hospitalidade. **Rosa dos Ventos**, v. 11, n. 1, p. 224-234, 2019.

GRÖSCHL, S. An exploration of HR policies and practices affecting the integration of persons with disabilities in the hotel industry in major Canadian tourism destinations. **Internationaljournalofhospitality management**, v. 26, n. 3, p. 666-686, 2007.

HENRIQUE, T. S. **O turismo para pessoas da terceira idade no Rio de Janeiro: uma análise do bairro de Copacabana**, 2019. 133 f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Turismo), Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2019.

HERNÁNDEZ, E. O. M.; PADILLA, R. T.; MATAMOROS, O. M. La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación. **Intersticios sociales**, n. 17, p. 79-104, 2019.

HOLLEBEN, D. **Turismo de aventura e a deficiência visual**. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul. 2009.

HONÓRIO, I. C. **Desenho Universal para o Turismo: Acessibilidade no Segmento do Turismo de Eventos em Fortaleza para Pessoas com Deficiência**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos) – Universidade Estadual do Ceará. Fortaleza. 2014.

HUA, K. P.; IBRAHIM, I.; CHIU, L. K. Sport tourism: Physically-disabled sport tourists' orientation. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 91, p. 257-269, 2013.

INOUE, Yuhei et al. Tokyo 2020 and diversity attitudes of young residents: A latent change score analysis of effects of event identification. **Annals of Tourism Research Empirical Insights**, v. 4, n. 1, p. 100091, 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **[Panorama das cidades]**. 2017a. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/balneario-camboriu/panorama>. Acesso em: 19 nov. 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Projeção da população do Brasil por sexo e idade para o período 2000/2060**. Brasília, ago. 2013a. Disponível em ftp://ftp.ibge.gov.br/Projecao_da_Populacao/Projecao_da_Populacao_2013/nota_metodologica_2013.pdf. Acesso em: 28 nov. 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Projeções da população: Brasil e Unidades da Federação. Série Relatórios Metodológicos**. Rio de Janeiro, v. 40. 2013b. Disponível em: ftp://ftp.ibge.gov.br/Projecao_da_Populacao/Projecao_da_Populacao_2013/srm40_projecao_da_populacao.pdf. Acesso em: 28 nov. 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **[Censo Demográfico 2010]**. 2017b. Disponível em: <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/default.shtm>. Acesso em: 28 nov. 17.

IKAWA, R. T. R.; DOS SANTOS, M. M. C. dos. Sinalizadores discursivos da relação entre o turista como sujeito primariamente acolhido e uma comunidade – corpo coletivo acolhedor. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 325-343, jun. 2015. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/587/664>. Acesso em: 04 out. 2017.

KANT, I. **A paz perpétua e opúsculos**. Lisboa: Edições 70, 1989.

KIM, W. G.; STONESIFER, H. W.; HAN, J. S. Accommodating the needs of disabled hotel guests: Implications for guests and management. **International Journal of Hospitality Management**, v. 31, n. 4, p. 1311-1317, 2012.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

KONG, W. H.; LOI, K. I. The barriers to holiday-taking for visually impaired tourists and their families. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 32, p. 99-107, 2017.

KUNZ, J.; TOSTA, E. Turismo e Mobilidade: um diagnóstico da acessibilidade geográfica à fronteira Chuí-Rio Grande do Sul/RS, Brasil/Chuy, Uruguai. **Turismo e Sociedade**, v. 9, n. 3, 2016. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/48408/31933>. Acesso 05 abr. 2019.

KUSHANO, E. S.; ALMEIDA, W. G. Inclusão social, cidadania e turismo—uma investigação sobre a existência de serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais nos meios de hospedagem da região metropolitana de Curitiba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 2, n. 4, p. 88-101, 2008. Disponível em: <https://www.rbtur.org.br/rbtur/article/view/119>. Acesso 04 abr. 2019.

LABBÉ, D.; MILLER, W. C.; NG, R. Participating more, participating better: Health benefits of adaptive leisure for people with disabilities. **Disabilityandhealthjournal**, v. 12, n. 2, p. 287-295, 2019.

LAMAS, S. A. "Nada sobre nós, sem nós": o debate sobre acessibilidade no contexto do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros. 2021. 367f. Tese (Doutorado em Turismo) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021.

LAMAS, S. A., MENDES FILHO, L. A. M., PERINOTTO, A. R. C.; JÚNIOR, S. M. Conteúdos gerados pelos usuários sobre meios de hospedagem em Natal/RN: a acessibilidade no discurso dos viajantes. **Revista Hospitalidade**, p. 198-219, 2019. Disponível em: <<https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/859>>. Acesso em 21 mar. 2023.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A.(Orgs.). **Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.

LEHTO, X; LUO, W.; MIAO, L.; GHISELLI, R. F. Shared tourism experience of individuals with disabilities and their caregivers. **Journal of destination marketing & management**, v. 8, p. 185-193, 2018.

LEITE, S. X.; ARAGÃO, A. R. F. Visitasguiadasaccecibleseneltheatro José De Alencar em Fortaleza, Brasil. **Estudios y perspectivas en turismo**, v. 21, n. 4, p. 856-875, 2012.

LÉVINAS, E. **Ética e Infinito**. Lisboa: Edições 70, 1988.

LÉVINAS, E. **Entre nós: ensaios sobre a alteridade**. Petrópolis: Vozes, 1997.

LIMBERGER, P. F.; DOS ANJOS; S. J. G. A dinâmica do e-tourism no destino turístico de Balneário Camboriú, SC. **Revista Hospitalidade**, v. 9, n. 2, p. 175-198, 2012. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/477/520>. Acesso em: 05 abr. 2019.

LIZ, E. M. D. **A percepção do idoso de grupos de convivência de Balneário Camboriú, sobre a imagem do envelhecimento e sua relação com o lazer veiculada pela mídia**. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí. Balneário Camboriú. 2009.

LÓPEZ-MANZANARES, A. F.; SÁNCHEZ-MATEOS, H. S. M. El acceso a los destinos rurales: una perspectiva para laplanificación territorial del turismo en una región de interior (Castilla-La Mancha). **Cuadernos de Turismo**, p. 251-272, 2017.

LOVELOCK, B. A. Planes, trains and wheelchairs in the bush: Attitudes of people with mobility-disabilities to enhanced motorised access in remote natural settings. **Tourism Management**, v. 31, n. 3, p. 357-366, 2010.

LUIZ, J.S. Entre o Universal e o Acessível na Zona Portuária do Rio De Janeiro: Estudo da Acessibilidade na Praça Mauá. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2021.

LUIZ, F. I.; TEIXEIRA, J. C. (2016). A acessibilidade de idosos e as unidades de conservação: reflexões rumo à democratização dos espaços públicos de lazer. **Turismo-Visão e Ação**, v. 18, n. 1, p.

164-192, 2016. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/8601/4830>. Acesso em: 05 abr. 2019.

LYU, S. O. Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. **Tourism Management**, v. 59, p. 404-412, 2017.

MACEDO, M. G. M. **Acessibilidade no turismo: serviços e equipamentos turísticos para as pessoas com deficiência na avenida beira mar em Fortaleza**. 2017. 149 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos) - Universidade Estadual do Ceará, Ceará, 2017. Disponível em: <<http://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=87719>> Acesso em: 7 de mai. 2023

MALDONADO, G. S.; RUIZ, J. S.; ITURRALDE, G. C.; BELTRAMI, M.; CARRASCO, M. Accesibilidadenlosestablecimientoshoteleros: caso de estudio Loja, Ecuador. **RevistaConrado**, v. 17, n. 81, p. 436-442, 2021.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTÍN, M. T.; CASTILLO, F. G. Cuerpos, capacidades, exigenciasfuncionales... y otroslechos de Procusto. **Política y Sociedad**, v. 47, n 1, 2010.

MARTÍNEZ, D. M. D.; CRISPÍN, A. S. Regionalización turística del estado de Oaxaca. **Investigaciones geográficas**, n. 98, 2019.

MARTINS, C. S. Longe da Vista, Perto da Imaginação: Audioguias na Acessibilidade Museológica em Portugal. **Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, v. 10, n. 4, 2018. Disponível em: <http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/5863/pdf>. Acesso em: 04 abr. 2019.

MAUSS, M. **Ensaio sobre a dádiva: forma e razão das trocas nas sociedades arcaicas**. São Paulo: CosacNaify, 2003.

MCKERCHER, B.; DARCY, S. Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. **Tourism management perspectives**, v. 26, p. 59-66, 2018.

MCKERCHER, B.; PACKER, T.; YAU, M. K.; LAM, P. Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. **Tourism Management**, v. 24, n. 4, p. 465-474, 2003.

MEDEIROS, M. M.; SANTANA, S. P.; DA SILVA, L. A. R. Reflexões sobre o turismo inclusivo. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 16, n.01, p.93-108, 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.21714/2179-9164.2019.v16n1.005>>. Acesso em: 26 mai. 2023.

MEIRA, C. M.KUSHANO, E. S., TEIXEIRA, C. M. S.; MARCHETTO, A. C. M. Acessibilidade em meios de hospedagem: o retrato da rede hoteleira de Barra do Garças-MT. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 17, n. 02, p. 37-55, 2020.

MELO, F. V. S., DA SILVEIRA, D.S. Os cegos conseguem ‘enxergar’ destinos turísticos na internet? Uma análise da acessibilidade dos websites oficiais dos estados brasileiros. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 2, p. 281-295, 2013. Disponível em: <https://www.rbtur.org.br/rbtur/article/view/586>. Acesso em: 05 abr. 2019.

MENDES, B. D. C **Turismo e inclusão social para cadeirantes**. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo. 2008.

MENDES, B.; DE PAULA, N. A hospitalidade, o turismo e a inclusão social para cadeirantes. **Revista Turismo em Análise**, v. 19, n. 2, p. 329-343, 2008. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/14157>. Acesso 05 abr. 2019.

MENDES FILHO, L.; MAYER, V. F.; CORREA, C. H. W. Dimensões que influenciam a percepção dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 16, 2022. Disponível: <<https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/2332>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

MERCADO, C. A. M. Didáctica de la Traducción Accesible en el Turismo y su Aplicación en Enseñanzas de Posgrado. **Revista digital de investigación en docencia universitaria**, v. 11, n. 2, p. 223-236, 2017. Disponível em: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162017000200014&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 06 abr 2020.

MOL-BESSA, A. S.; DE CASTRO-SIMAO, K. M. Turismo de saúde e o empresariamento das metrópoles brasileiras. *Bitácora Urbano Territorial*, Bogotá , v. 27, n. 3, p. 43-49, Dec. 2017 . Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-79132017000300043&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 06 abr. 2020.

MONDO, T.; FIATES, G. Qualidade de Serviço em Atrativos Turísticos: um estudo da percepção dos turistas de Florianópolis-SC-Brasil. **Revista Turismo em Análise**, v. 26, n. 1, p. 112-138, 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/89170>. Acesso 05 abr. 2019.

MONTANDON, A. (Org.). **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: SENAC, 2011.

MORIARTY, Erin. “Sign to me, not the children”: Ideologies of language contamination at a deaf tourist site in Bali. **Language & Communication**, v. 74, p. 195-203, 2020.

MOURA, A. C; GOSLING, M. D. S.; CHRISTINO, J. M. M.; MACEDO, S. B. Aceitação e uso da tecnologia para escolha de destinos turísticos por pessoas da terceira idade: um estudo usando a UTAUT2. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 11, p. 239-269, 2017. Disponível em: <<https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/1277>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

NASCIMENTO, E. D. **Análise da produção teórica brasileira sobre o turismo e acessibilidade de 1987 a 2016**. 2018. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

NATARIO, M. et al . O impacto do turismo das aldeias históricas de Portugal: um quadro de análise. *Finisterra, Lisboa* , n. 111, p. 21-36, ago. 2019 . Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0430-50272019000200003&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 07 abr. 2020.

NAVARRO, S.; GARZÓN, D.; ROIG-TIERNO, N. Co-creation in hotel–disable customer interactions. **Journal of Business Research**, v. 68, n. 7, p. 1630-1634, 2015.

OLIVEIRA, T. P. **Políticas públicas de lazer para idosos em Manaus: percepções e práticas no Parque Municipal do Idoso**. 2016. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento do Turismo) - Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.

OLIVEIRA, L.; OPPLIGER, E. Turismo de inclusão social: as condições de acessibilidade no Parque das Nações Indígenas, Campo Grande–MS (Brasil). **Turismo e Sociedade**, v. 10, n. 3, 2018. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/54281/34948>. Acesso em: 05 abr. 2019.

OOSTVEEN, A-M.; LEHTONEN, P. The requirement of accessibility: European automated border control systems for persons with disabilities. **Technology in Society**, v. 52, p. 60-69, 2018.

ORLANDI, S. C. **Percepção do portador de deficiência física com relação à qualidade dos espaços de circulação urbana**. Dissertação (Mestrado em Engenharia Urbana) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2003. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/4211>. Acesso em: 19 nov. 2017.

PACHECO, I. C. **Hospitalidade em meios de hospedagem: o contexto da prestação de serviços hoteleiros para o segmento idoso em São Luís (MA) na perspectiva do lazer turístico**. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí. Balneário Camboriú. 2016.

PAGAN, R. Time allocation in tourism for people with disabilities. **Annalsoftourismresearch**, v. 39, n. 3, p. 1514-1537, 2012.

PANOSSO NETTO, A. **Filosofia do Turismo: Teoria e epistemologia**. São Paulo: ALEPH, 2005.

PAWLIKOWSKA-PIECHOTKA, A.; GOŁĘBIESKA, K.; ŁUKASIK, N.; OSTROWSKA-TRYZNO, A.; SAWICKA, K. Rural sanctuaries as ‘smartdestinations’– sustainability concerns (Mazoviaregion, Poland). **EuropeanCountryside**, v. 8, n. 3, p. 304-321, 2016.

PERAZZOLO, O. A.; FERREIRA, L. T.; SANTOS, M. M. C.; ZERGER, E. Relações de hospitalidade no entrecruzamento das dimensões “sincronia” e “simetria” no contexto do turismo. **Revista Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul (RS), v. 8, n. 4, p. 538-554, out. 2016. Disponível em: <http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/4633/pdf>. Acesso em: 04 out. 2017.

PERAZZOLO, O. A.; PEREIRA, S.; SANTOS, M. M. C. Sincronia e Simetria: proposições tipológicas para o acolhimento. **Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**, v. 11, 2014.

PERAZZOLO, O. A.; SANTOS, M. M. C.; FERREIRA, L. T. Significação da experiência estética no turismo: da sensorialidade ao acolhimento. **PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 11, n. 3, p. 155-162, 2013.

PERAZZOLO, O. A.; SANTOS, M. M. C.; PEREIRA, S. **Corpo Coletivo Acolhedor: uma proposição teórica**. In: VIII Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo - ANPTUR, 2011, Balneário Camboriú (SC). Anais do VIII Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo - ANPTUR. São Paulo: Aleph, 2011.

PERAZZOLO, O. A.; SANTOS, M. M. C. dos.; PEREIRA, S. Dimensión Relacional de la Acogida. **Revista Estudios y Perspectivas em Turismo** Ciudad Autónoma de Buenos Aires, v. 22, n. 1, p. 138-

153, enero. 2013. Disponível em: <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V22/N01/v22n1.pdf>. Acesso em: 05 out. 2017.

PERAZZOLO, O. A.; SANTOS, M. M. C.; PEREIRA, S.; FERREIRA, L. T. Importancia de la experiencia estética en el turismo: de la sensorialidad a la acogida. **PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, [S. l.], v. 11, n. 3, p. 155–162, 2013. DOI: 10.25145/j.pasos.2013.11.061. Disponível em: <https://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/article/view/2119>. Acesso em: 10 mar. 2024.

PINTO, D. C.; SONAGLIO, K. E. Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas: El caso de Santa Cruz, RN-Brasil. **Estudios y perspectivas en turismo**, v. 22, n. 6, p. 1045-1073, 2013.

PINTO, M. Destinos Turísticos Inteligentes: o caso de Curitiba/PR (Brasil). **Turismo e Sociedade**, v. 10, n. 3, 2018. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/55274/35144>. Acesso 05 abr. 2019.

PLATT, A. D. Uma contribuição histórico-filosófica para a análise do conceito de deficiência. **Ponto de Vista: revista de educação e processos inclusivos**, n. 1, p. 71-80, 1999.

POLAT, N.; HERMANS, E. A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT). **Tékhné**, v. 14, n. 2, p. 125-133, 2016.

PORTO, N.; RUCCI, A. C. Accesibilidad en turismo: Diagnóstico, voluntad política y acciones. **Estudios y perspectivas en turismo**, v. 28, n. 4, p. 1032-1062, 2019.

QUEIROZ, R. E.; VENTURA, M. A.; GUERREIRO, J. A.; CUNHA, R. T. Carrying capacity of hiking trails in Natura 2000 sites: a case study from North Atlantic Islands (Azores, Portugal). **RGCI**, Lisboa, v. 14, n. 2, p. 233-242, jun. 2014. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-88722014000200007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 06 abr. 2020.

QUIARARIA, C. C. **Hospitalidade pública**: o caso da Praça Gustavo Teixeira em São Pedro, SP. 2018. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento do Turismo) - Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

RABAHY, W. A. Fundamentos econômicos e quantitativos no planejamento turístico. **Revista Turismo em Análise**, v. 1, n. 1, p. 35-54, 1990. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63855>. Acesso em: 05 abr. 2019.

RICOEUR, P. **O conflito das interpretações**: ensaios de hermenêutica. Trad. Hilton Japiassu Rio de Janeiro: Imago, 1978. 419p.

RODRIGUES, A. P.; DE AMORIM, E. S. Conceitos, argumentos, estratégias, métodos, técnicas e problemáticas envolvendo a implantação da sinalização de orientação turística em sítios históricos. **Revista Hospitalidade**, v. 15, n. 1, p. 180-197, 2018. Disponível em: <https://www.revosp.org/hospitalidade/article/view/751/pdf>. Acesso em: 05 abr. 2019.

RODRIGUES, I. M. **Turismo acessível para pessoas com deficiências**: um cenário (d)eficiente(?). 2021. 124 f. Dissertação (Mestrado em Turismo). Universidade Federal do Paraná. Curitiba. 2021. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/74118>. Acesso em 28 abr. 2023.

RODRIGUES, L. **Acessível ou não, eis a questão!**: Analisando a acessibilidade do centro histórico de Paraty (RJ) por meio da experiência turística da pessoa com deficiência física. 2019. 194 f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Turismo), Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2019.

ROSETO, M. A. V.; PACHECO, A. J. M.; ONCE, M. C. R. Estado actual de la inclusividad en hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta, Ecuador. **Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)**, v. 6, n. 1, p. 102-119, 2021.

RUIZ, J. S.; SARANGO, P. T. Perfil del turista con capacidades especiales: Caso de estudio Parque Nacional Yacuri de la provincia de Loja-Ecuador. **Revista Reflexiones**, v. 100, n. 2, p. 84-98, 2021.

RUIZ, J. S.; TENE, M. L.; TORRES, D. C. Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. **Revista Universidad y Sociedad**, v. 12, n. 1, p. 225-231, 2020.

SANSIVIERO, S. **Acessibilidade na hotelaria**: uma questão de hospitalidade. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo. 2004. Disponível em: <http://portal.anhembi.br/dissertacoes/hospitalidade/dissertacoes-defendidas-programa-de-pos-graduacao-mestrado-e-doutorado-em-hospitalidade-2004/>. Acesso em: 04 out. 2017.

SANSIVIERO, S.; DIAS, M. C. M. Hotelaria e acessibilidade. **Turismo-Visão e Ação**, v. 7, n. 3, p. 439-453, 2005. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/508/439>. Acesso em: 05 abr. 2019.

SANTANA, D. W. Cenários arquitetônicos de turismo acessível de sol e praia. 2019. 109 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo), – Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS, Aracaju, 2019.

SANTOS, D. H. **Acessibilidade para pedestres com deficiência em espaços turísticos urbanos**: a situação da área central de Balneário Camboriú (SC). Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil. 2010.

SANTOS, F.; ALMEIDA, A.; MARTINS, C.; GONÇALVES, R.; MARTINS, J. Using POI functionality and accessibility levels for delivering personalized tourism recommendations. **Computers, Environment and Urban Systems**, v. 77, p. 101173, 2019.

SANTOS JÚNIOR, A. A pessoa idosa no turismo de praia: algumas considerações. In: RUSCHMANN, D. M.; SOLHA, K. T. (Orgs.) **Turismo e lazer para a pessoa idosa**. Barueri, SP: Manole, 2012.

SANTOS, K. V. E. R. **Desafios para a acessibilidade física**: um estudo no Centro Histórico de São Luís para pessoas usuárias de cadeira de rodas. 2018. 179 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo)—Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

SANTOS, M. M. C. dos.; et al. Acolhimento e desenvolvimento humano: considerações sobre a disposição inicial de turistas para a hospitalidade. In: VII SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 8., 2012, Caxias do Sul. **Anais eletrônicos...** Caxias do Sul: UCS, 2012. Disponível em: https://www.ucs.br/ucs/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_7/gt03. Acesso em: 08 out. 2017.

SANTOS, M. M. C.; PERAZZOLO, O. A hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 3-15, jan./abr. 2012. Disponível em: <https://www.rbtur.org.br/rbtur/article/view/484/503>. Acesso em: 19 nov. 2017.

SANTOS, M. M. C.; PERAZZOLO, O. A.; PEREIRA, S. A hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor. In: SANTOS, M. M. C. ; BAPTISTA, I. (Orgs.) **Laços sociais**: por uma epistemologia da hospitalidade. Caxias do Sul/RS: Educs, 2014.

SANTOS, M. M. C.; PERAZZOLO, O. A.; PEREIRA, S.; BAPTISTA, I. **Hospitality and social ties**: an interdisciplinary reflexive journey for a psychology of hospitality. In: LASHLEY, C. (Org.). *The routledge handbook of hospitality studies*. 1ed. Abingdon, Oxfordshire: Routledge, 2017, v. 1, p. 121-132.

SANTOS, S. R.; GÂNDARA, J. M. G. Experiência turística em destino histórico no nordeste brasileiro sob o viés de destino turístico inteligente. **Rosa dos Ventos**, v. 11, n. 2, p. 435-453, 2019.

SARTORI, F. C.; SANTOS, M. M. C. Internacionalização, intercâmbio acadêmico e relações de acolhimento nas dimensões singular e coletiva. **Revista Hospitalidade**, v. 16, n. 01, p. 24-43, 2019.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro, Brasil: WVA, 2010.

SCHETTERT, G. D. M. **O processo de viver do idoso em uma instituição de longa permanência**. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí. Balneário Camboriú. 2012.

SCHNEIDER, M.; SANTOS, M. M. C. dos. A hospitalidade sob a ótica do romeiro na romaria ao Santuário de Nossa Senhora de Caravaggio – Farroupilha/RS e seu corolário no conceito de turismo religioso. **Revista Turismo - Visão e Ação**, Balneário Camboriú (SC), v. 17, n. 2, p. 323-353, maio/ago. 2015. Disponível em: <<https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/7955/4521>>. Acesso em: 05 out. 2017.

SERPA, A. B. B. **Acessibilidade para pessoas com deficiência e inclusão social no turismo**: a experiência da cidade de Socorro – SP. 2009. 112 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo)—Universidade de Brasília, 2009.

SILVA, A. S. **Acessibilidade da informação no e-commerce na aviação comercial na perspectiva do consórcio W3C**. 2019. 210f. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.

SILVA, M. Acessibilidade em Turismo: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia-GO. **Revista Turismo em Análise**, v. 24, n. 2, p. 354-373, 2013. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/64186>. Acesso em: 05 abr. 2019.

SILVA, M. M. **Influência das restrições de viagem das pessoas com deficiência física na intenção de viajar**. 2021. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento do Turismo) - Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021.

SILVA, R. F.; BITELLI, F. M. A legislação urbanística da cidade de São Paulo (2014-2016): discussões acerca da hospitalidade urbana como promotora da qualidade de vida na cidade. **Revista Hospitalidade**, v. 16, n. 3, p. 83-102, 2019. Disponível em: <<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/837>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

SILVEIRO, A.; EUSEBIO, C.; TEIXEIRA, L. Heterogeneidade na Acessibilidade dos websites das Agências de Viagens: um estudo na Região Centro de Portugal. **RISTI**, Porto, n. 35, p. 18-34, dez.

2019. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-98952019000500003&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 07 abr. 2020.

SIMON, S.; GASTAL, S.; DOS SANTOS, M.M.C. Mobilidade e turismo: Hospitalidade no transporte coletivo em Caxias do Sul/RS. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 8, n. 3, p. 552-567, 2014. Disponível em: <https://www.rbtur.org.br/rbtur/article/view/812>. Acesso em: 05 abr. 2019.

SKLIAR, C. A invenção e a exclusão da alteridade "deficiente" a partir dos significados da normalidade. **Educação & Realidade**, v. 24, n. 2, 1999.

SKLIAR, C. Los sentidos implicados en el estar-juntos de la educación. **Revista educación y pedagogía**, n. 56, p. 101-111, 2010.

SMALL, J.; DARCY, S.; PACKER, T. The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. **Tourism Management**, v. 33, n. 4, p. 941-950, 2012.

SMITH, R. W. Leisure of disable tourists: Barriers to participation. **Annals of tourism Research**, v. 14, n. 3, p. 376-389, 1987.

SOHN, A. P. L. RODRIGUES, R. B., HOEPERS, S.; GALLA, J. C. Universidade da Criativa Idade: Uma Proposta de Extensão Universitária sob a Ótica do Lazer. **Rosa dos Ventos**, v. 11, n. 3, p. 709-718, 2019.

SOLER, J. A. C.; DÍAZ, M. B.; VERA, P. S. El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. **Cuadernos de Turismo**, n. 41, 2018.

SUÁREZ, Y. S.; CRUZ, S. R. S.; PAZ, D. E.; PÉREZ, O. S.; LEÓN, M. M. Contribución a la gestión de accesibilidad y movilidad en servicios asociados al turismo. **Revista San Gregorio**, n. 50, p. 183-200, 2022.

TAYLOR, Z.; JÓZEFOWICZ, I. Intra-urban daily mobility of disabled people for recreational and leisure purposes. **Journal of Transport Geography**, v. 24, p. 155-172, 2012.

TERRA, L. C. **A “galáxia da internet”**: hospitalidade e sociabilidade na terceira idade. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhambí Morumbi, São Paulo. 2014.

TOMEJ, K.; DUEDAHL, E. Engendering collaborative accessibility through tourism: From barrier to bridges. **Annals of Tourism Research**, v. 99, p. 103528, 2023

TONINI, H.; LAVANDOSKI, J.; PEREIRA, G. O.; ANNONI, A. L. R. Avaliação de Websites de Regiões de Enoturismo: casos brasileiros e internacionais. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 16, p. e-2684, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2684>. Acesso em: 22 mai. 2023.

TRONCA, B. **Turismo, hospitalidade urbana e acessibilidade: estudo aplicado aos museus municipais de Caxias do Sul – RS**. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hospitalidade) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul. 2019.

TRONCA, B.; FRANZEN, L. I.; CESAR, P. A. B. Turismo, Hospitalidade e Acessibilidade: A Perspectiva do Usuário do Espaço Urbano/Tourism, Hospitality and Accessibility: Urban Space User's Perspective. **ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 1, 2020.

ULIAN, F.; DIAS, L. V. Comunicação visual e acessibilidade do turista estrangeiro na cidade de São Paulo. **Revista Turismo em Análise**, v. 12, n. 1, p. 55-71, 2001. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63529>. Acesso em: 05 abr. 2019.

VELÁZQUEZ, B. M.; SAURA, I. G.; MOLINA, M. E. R. La formación de lealtad y su contribución a la gestión de destinos turísticos. **Cuadernos de Administración**, v. 22, n. 39, p. 75-98, 2009.

VIEIRA, R.; MORASTONI, R. Qualidade das calçadas na cidade de Camboriú/SC: em busca da acessibilidade e mobilidade sustentável para área turística. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 239-259, maio/ago. 2013. Disponível em: <<https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/516/608>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

VILA, T. D.; DARCY, S.; GONZÁLEZ, E. A. Competing for the disability tourism market—a comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. **Tourism Management**, v. 47, p. 261-272, 2015.

YAU, M. K.; MCKERCHER, B.; PACKER, T. L. Traveling with a disability: More than an access issue. **Annals of Tourism Research**, v. 31, n. 4, p. 946-960, 2004.

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista

Dados pessoais

Faixa etária:

Origem:

Escolaridade:

Atividade profissional:

1. O que você teria a dizer sobre acessibilidade em Balneário Camboriú/SC?
2. (Como desdobramento) E especificamente com relação à Orla da Praia Central de Balneário Camboriú/SC?
3. Ainda falando sobre acessibilidade, o que você teria a dizer sobre experiências (em Balneário Camboriú e/ou outras localidades) vividas/constatadas por você na condição de turista ou envolvendo pessoas com deficiência na condição de turistas?
4. (Caso já não tenha relatado na questão anterior) Você poderia relatar alguma(s) dessa(s) experiências?
5. Que dificuldades você apontaria/destacaria a serem resolvidas para a melhora do processo de acolhimento?
6. O que você teria a dizer sobre hospitalidade/acolhimento?

APÊNDICE B – Dissertações e teses defendidas no contexto da acessibilidade

(continua)

Aluno (a)	Título	Ano	Orientador (a)	IES
Simone Sansiviero	Acessibilidade na hotelaria: uma questão de hospitalidade	2004	Celia Maria de Moraes Dias	UAM
Cleida Maria Silva Araújo	Entre sonhos e realidades: um estudo sobre o turismo para a terceira idade com idosos residentes em Balneário Camború	2004	Cássia Ferri	UNIVALI
Amaury Gurgel Neto	Acessibilidade para Deficientes Físicos: O Estudo da Oferta Hoteleira de Fortaleza	2004	Não informado	UECE
Miriam Raquel Soares Mota	Acessibilidade para o Lazer no Centro Histórico de São Luiz	2006	Não informado	UECE
Luciana Raquel Babinski	O turismo pelas lentes do idoso asilado: um estudo no Asilo Padre Cacique/Porto Alegre-RS	2007	Airton Negrine	UCS
Renata Ramos Goulart	As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante de esporte adaptado: um estudo de caso	2007	Airton Negrine	UCS
Bruna Mendes	Turismo e inclusão social para cadeirantes	2008	Nilma Morcerf de Paula	UAM
Edna Mello de Liz	A Percepção do Idoso de Grupos de Convivência de Balneário Camboriú, sobre a Imagem do Envelhecimento e sua Relação com o Lazer Veiculada pela Mídia	2009	Doris van de MeeneRuschmann	UNIVALI
Denise Holleben	Turismo de aventura e a deficiência visual	2009	Airton Negrine	UCS
Ana Beatriz Borges Serpa	Acessibilidade para pessoas com deficiência e inclusão social no turismo: a experiência da cidade de Socorro – SP	2009	Neio Lúcio de Oliveira Campos	UnB
Alessandra Silva Carvalho	Envelhecimento, turismo e lazer: expectativas de Sociabilidade	2010	Maria do Rosário Rolfsen Salles	UAM

(continuação)

Daniella Haendchen Santos	Acessibilidade para Pedestres com Deficiência em Espaços Turísticos Urbanos: a situação da área central de Balneário Camboriú (SC)	2010	Josildete Pereira de Oliveira	UNIVALI
Gabriela de Matos Schetttert	O processo de viver do idoso em uma instituição de longa permanência	2012	Juliana Vieira de Araújo Sandri	UNIVALI
Daniela Soares de Oliveira	Alimentação e comensalidade entre idosos de uma cidade do interior paulista: Mogi-guaçu	2013	Maria do Rosário Rolfsen Salles	UAM
Luiz Carlos Terra	A “Galáxia Da Internet”: Hospitalidade E Sociabilidade na Terceira Idade	2014	Maria do Rosário Rolfsen Salles	UAM
Elmar Rodrigues de Lima	A participação de pessoas idosas no mercado de trabalho do setor de turismo do Distrito Federal: possibilidades e limites.	2014	Neuza de Farias Araújo	UnB
Letícia IndartFranzen	Hospitalidade Pública: um estudo sobre a acessibilidade nos espaços turísticos de Balneário Camboriú/SC direcionada a pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência	2014	Josildete Pereira de Oliveira	UNIVALI
Ícaro Coriolano Honório	Desenho Universal para o Turismo: Acessibilidade no Segmento do Turismo de Eventos em Fortaleza para Pessoas com Deficiência	2014	Keila Cristina Nicolau Mota	UECE
Adriana Siqueira Correa	Hospitalidade e acolhimento no terceiro setor: educação e trabalho para jovens surdos	2015	Marielys Siqueira Bueno	UAM
Luis Eduardo dos Santos Barros	Turismo e inclusão: a viagem de um autista	2015	Iara Lucia Gomes Brasileiro	UnB
Iraci Nascimento De Castro	Turismo e lazer do (a) idoso(a) na cidade de Brasília como forma de inclusão social	2016	Neuza de Farias Araújo	UnB
Ivanilde Cordeiro Pacheco	Hospitalidade em meios de hospedagem: o contexto da prestação de serviços hoteleiros para o segmento idoso em São Luís (MA) na perspectiva do lazer turístico	2016	Doris van de MeeneRuschmann	UNIVALI

(continuação)

Ticiane Pereira de Oliveira	Políticas públicas de lazer para idosos em Manaus: percepções e práticas no Parque Municipal do Idoso	2016	Alexandre Panosso Netto	USP
Maria da Glória Monteiro Macedo	Acessibilidade no Turismo: Serviços e Equipamentos Turísticos para as Pessoas com Deficiência na Avenida Beira Mar em Fortaleza	2017	Fábio Perdigão Vasconcelos	UECE
Kátia Virginia Espindola Rodrigues dos Santos	Desafios para a acessibilidade física: um estudo no Centro Histórico de São Luís para pessoas usuárias de cadeira de rodas	2018	Donária Coelho Duarte Biagio Mauricio Avena (coorientador)	UnB
Eduardo Duarte do Nascimento	Análise da produção teórica brasileira sobre o turismo e acessibilidade de 1987 a 2016	2018	Luiz Octavio de Lima Camargo	USP
Clarissa Campos Quiararia	Hospitalidade Pública: O caso da Praça Gustavo Teixeira em São Pedro, SP.	2018	Alexandre Panosso Netto	USP
Tayene Coelho Gonçalves de Oliveira	A percepção do usuário na disponibilização de maquetes táteis para pessoas com deficiência visual em atrativos turísticos: um estudo no Museu Oscar Niemeyer - Curitiba-PR	2018	Carlos Eduardo Silveira (Orientador) Luciane de Fátima Neri (Coorientadora)	UFPR
Bruna Tronca	Turismo, hospitalidade urbana e acessibilidade: estudo aplicado aos museus municipais de Caxias do Sul - RS	2019	Pedro de Alcântara Bitterncourt César	UCS
Alexsandra Santana da Silva	Acessibilidade da informação no e-commerce na aviação comercial na perspectiva do consórcio W3C	2019	Luiz Augusto Machado Mendes Filho	UFRN
Luciana Rodrigues	Acessível ou não? Eis a questão! Analisando a acessibilidade do Centro Histórico de Paraty (RJ) por meio da experiência turística da pessoa com deficiência física	2019	Bernardo LazaryCheibub	UFF
Tamara da Silva Henrique	O turismo para pessoas da terceira idade: uma análise do bairro de Copacabana	2019	Marcello de Barros Tomé Machado	UFF

(conclusão)

Waleska Diniz Santana	Cenários arquitetônicos de turismo acessível de sol e praia	2019	Letícia Bianca Barros de Moraes Lima	IFS
Maria Raquel Melo de Miranda Avelino	Além do que se vê: a orientação de pessoas com deficiências visual , sob a ótica das novas mobilidades, nas plataformas digitais institucionais de destinos turísticos brasileiros	2020	Sergio Rodrigues Leal	UFPE
Markléa Da Cunha Ferst (Tese)	Modelo universal de mensuração da efetividade de políticas públicas em turismo acessível	2020	Sara Joana Gadotti dos Anjos	UNIVALI
Marina Monteiro da Silva	Influência das restrições de viagem das pessoas com deficiência física na intenção de viajar	2021	Glauber Eduardo de Oliveira Santos	USP
Suellen Alice Lamas (Tese)	"Nada Sobre Nós, Sem Nós": O Debate Sobre Acessibilidade No Contexto Do Desenvolvimento Do Turismo Em Bases Sustentáveis	2021	Sérgio Marques Junior	UFRN
Jéssica Siqueira Luiz	Entre o universal e o acessível na zona portuária do Rio de Janeiro: estudo da acessibilidade na Praça Mauá	2021	Marcello de Barros Tomé Machado	UFF
Dayanny Pires de Oliveira Feitoza	Turismo, "autismfriendly" e a oferta de serviços e opções de lazer no Brasil: oportunidades e desafios na inclusão de autistas e familiares	2021	Carlos Eduardo Silveira	UFPR
Igor Moraes Rodrigues	Turismo acessível para pessoas com deficiências: um cenário (d)eficiente(?)	2021	Vander Valduga	UFPR
Maria Carolina Muniz e Silva de Brito	Inclusão no caminho da hospitalidade: processos que impactam o bem-estar dos turistas surdos	2022	Carlos Eduardo Silveira	UFPR
Alysson Rodrigues de Lima	Turismo e Acessibilidade no Centro Histórico da Cidade Mãe de Sergipe: Propostas de Intervenções Arquitetônicas em São Cristóvão/SE	2023	Lício Valério Lima Vieira	IFS

APÊNDICE C – Artigos selecionados para leitura inspeccional, organizados por periódico e ordenados por ano de publicação, com seus respectivos títulos e objetivos

(continua)

Autor (es)	Título	Ano	Objetivo do estudo	Periódico
Kushano, E. S.; Almeida, W. G.	Inclusão social, cidadania e turismo – uma investigação sobre a existência de serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais nos meios de hospedagem da região metropolitana de Curitiba	2008	Refletir sobre a importância da inclusão social no Turismo, especialmente junto às pessoas com necessidades especiais. Aborda o conceito de inclusão social e o direito do exercício da cidadania.	<i>RBTUR</i>
Da Silva, F. G. S.; Melo, R. S	A contribuição da sinalização turística para o desenvolvimento turístico da cidade de Parnaíba (PI, Brasil)	2012	Analisar a contribuição da sinalização turística para o desenvolvimento do turismo na cidade de Parnaíba (PI, Brasil) abordando sobre a facilitação do acesso aos atrativos turísticos e no uso sustentável da acessibilidade diante do deslocamento dos visitantes e da população local.	<i>RBTUR</i>
Duarte, D. C.; Borda, G. Z.	Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília	2013	Verificar, com base em pesquisa de campo realizada pelos autores, a situação da hotelaria de Brasília em relação à adaptabilidade e acessibilidade ao público de Pessoas com Deficiência ou Mobilidade Reduzida visando a sua inclusão social e inserção econômica, além de seu potencial de crescimento mercadológico.	<i>RBTUR</i>

(continuação)

Melo, F. V. S.; Da Silveira, D. S.	Os Cegos Conseguem 'Enxergar' Destinos Turísticos na Internet? Uma Análise da Acessibilidade dos Websites Oficiais dos Estados Brasileiros	2013	Analisar a acessibilidade dos websites oficiais dos Estados brasileiros no que se refere à busca de informações sobre os seus destinos turísticos por parte de pessoas cegas.	<i>RBTUR</i>
Vieira, R., Morastoni, R.	Qualidade das calçadas na cidade de Camboriú/SC: em busca da acessibilidade e mobilidade sustentável para área turística	2013	Identificar o Índice de Caminhabilidade da área urbana de Camboriú, apontando os bairros que apresentam as melhores e piores condições de deslocamentos a pé.	<i>RBTUR</i>
Carvalho, A. S.; Salles, M. R. R.	Os tempos da viagem para os idosos	2013	Neste artigo propõe-se a discussão das vertentes que relacionam o envelhecimento ao turismo, do ponto de vista da melhoria da qualidade de vida do idoso, apresentando as peculiaridades da viagem para este público, explorando os tempos da viagem para o idoso, a partir dos resultados oriundos de uma investigação mais ampla.	<i>RBTUR</i>
Simon, S.; Gastal, S.; Dos Santos, M. M. C.	Mobilidade e Turismo: Hospitalidade no Transporte Coletivo em Caxias do Sul/RS	2014	Apresentar resultados de pesquisa qualitativa realizada no município de Caxias do Sul/RS, em 2013, com o objetivo de identificar sinalizadores de hospitalidade no transporte coletivo urbano local.	<i>RBTUR</i>

(continuação)

Duarte, D. C.; Borda, G. Z.; Moura, D. G. M.; Spezia, S.	Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência	2015	Verificar se as políticas públicas de turismo voltadas para pessoas com deficiência (PCD) têm conseguido atender as demandas por inclusão desse segmento, além disso visa obter a percepção dessas pessoas quanto ao processo de inclusão.	<i>RBTUR</i>
Moura, A. C.; Gosling, M. S.; Christino, J. M. M.; Macedo, S. B.	Aceitação e uso da tecnologia para escolha de destinos turísticos por pessoas da terceira idade: um estudo usando a UTAUT2	2017	Compreender as intenções comportamentais e o uso da internet pela terceira idade com fins de escolhas de destinos turísticos.	<i>RBTUR</i>
Mendes Filho, L.; Mayer, V. F.; Corrêa, C. H. W.	Dimensões que influenciam a percepção dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes	2022	Investigar como a percepção dos turistas sobre o “grau de inteligência” de um destino pode ser influenciada pelas dimensões de DTI definidas pela literatura: Sustentabilidade, Acessibilidade, Tecnologia e Inovação.	<i>RBTUR</i>
Oliveira, J. P.; Becegato, L. C.; Tricárico, L. T.	Hospitalidade urbana de destinos turísticos: um estudo do Distrito de Santo Antônio de Lisboa em Florianópolis (SC, Brasil)	2022	Analisar as condições da hospitalidade do espaço físico desse destino turístico, dotado de paisagens naturais singulares, onde a memória histórico-cultural marca a paisagem edificada para habitantes, visitantes e turistas; além da demanda turística recente acentuada em virtude dos atributos culturais e da preservação ambiental.	<i>RBTUR</i>

(continuação)

Delmanto, A.; Strehlau V. I.	A escolha de destinos turísticos por pessoas com deficiência visual usuárias de cão-guia	2022	A produção científica relacionada às práticas turísticas dos consumidores com deficiência ainda é incipiente e, quando existente, privilegia os cadeirantes. Buscando diminuir essa lacuna, este estudo analisa o turismo sob a ótica do um agente peculiar: o turista com deficiência visual usuário de cão-guia.	<i>RBTUR</i>
Tonini, H.; Lavandoski, J; Pereira, G. O.; Annoni, A. L. R.	Avaliação de Websites de Regiões de Enoturismo: casos brasileiros e internacionais	2022	o objetivo geral da pesquisa é avaliar a qualidade dos websites de regiões enoturísticas por meio de casos brasileiros e internacionais. A pesquisa é do tipo aplicada, exploratória e descritiva, de natureza mista, envolvendo três fases: pesquisa bibliográfica; elaboração e validação da Matriz AWE-D: Análise de Websites de Destinos Eno-turísticos; aplicação e análise dos resultados.	<i>RBTUR</i>

(continuação)

Grinover, L.	A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade	2006	Discorrer sobre o fato de que uma cidade é, ou não, hospitaleira em função da coexistência de três dimensões fundamentais: a acessibilidade, a legibilidade e a identidade, intimamente relacionadas pela “escala”, pelas medidas geográficas e temporais, que proporcionam a compreensão da cidade, seja para o habitante, seja para quem dela se aproxima, nela se introduz e dela se apropria.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Babinski, L. R.; Negrine, A. S.	O turismo pelas lentes do idoso asilado: um estudo no asilo Padre Cacique/Porto Alegre - RS	2008	Verificar se a inserção de atividades de lazer e turismo em um asilo pode contribuir para a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar de seus moradores, além de buscar identificar os sentidos e significados do turismo para estes idosos.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Grinover, L.	A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano	2009	Espera-se contribuir para encontrar alternativas para novas políticas urbanas de hospitalidade, capazes de acompanhar as mudanças que estão ocorrendo, bem como para novas políticas de atuação profissional dos planejadores da hospitalidade no espaço construído.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Limberger, P. F.; Dos Anjos, S. J. G.	A dinâmica do e-tourismno destino turístico de Balneário Camboriú	2012	Compreender a dinâmica do e-tourismno sistema turístico de Balneário Camboriú, SC, Brasil.	<i>Revista Hospitalidade</i>

(continuação)

Franzen, L. I.; Reis, T. B. O.	Turismo e hospitalidade: um estudo sobre o atendimento ao turista deficiente e com mobilidade reduzida em hotéis de Santa Maria/RS, Brasil	2013	Analisar a adequação de empreendimentos hoteleiros de Santa Maria/RS, aos procedimentos e normas de acessibilidade, estabelecidos por lei, para o atendimento de turistas deficiente e com mobilidade reduzida.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Ashton, S. G. M.; Cabral; S. Santos, G. A.; Kroetz, J.	A relação do turismo e da qualidade de vida no processo de envelhecimento	2015	Investigar o processo de envelhecimento e a contribuição do turismo na melhoria da qualidade de vida do idoso.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Alves, L. F. N.; Gândara, J. M. G.; Mondo, T. S.	A percepção de qualidade da experiência nos atrativos turísticos como base para a construção da atratividade do destino turístico Curitiba-PR	2018	Teve o objetivo de avaliar quais são os aspectos mais relevantes para a construção da atratividade turística do destino Curitiba.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Duarte, R.; Abreu, R. G.; Freitas, J. A.	"Como você recebe alguém na sua casa?": notas sobre a oficina de hospitalidade com os funcionários terceirizados da fundação casa de Rui Barbosa – RJ	2018	Discutir o processo de construção da Oficina de Hospitalidade realizada com os funcionários desde a sua concepção até os desdobramentos.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Rodrigues, A. P.; De Amorim, E. S.	Conceitos, argumentos, estratégias, métodos, técnicas e problemáticas envolvendo a implantação da sinalização de orientação turística em sítios históricos	2018	Apresentar uma revisão bibliográfica sobre os conceitos e argumentos ligados a implantação da sinalização de orientação turísticas em sítios históricos.	<i>Revista Hospitalidade</i>

(continuação)

Duarte, D. C.; De Oliveira, G. A.	Potencialidades para o turismo rural acessível: um levantamento na região de Planaltina - Distrito Federal	2018	Discutir o turismo rural na região de Planaltina DF, tendo como foco de análise a acessibilidade nos principais locais voltados a este segmento.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Bonfato, A. C.; Athiê, A. A. R.; Pelegrinetti, S. M.	Diagnóstico do potencial para criação de destinos turísticos inteligentes no estado de São Paulo, Brasil	2019	O objetivo do estudo foi gerar dados que contribuam para a melhora do processo do planejamento turístico municipal no Estado de São Paulo, Brasil.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Lamas, S. A.; Mendes Filho, L. A. M.; Perinotto, A. R. C.; Marques Júnior, S.	Conteúdos Gerados pelos Usuários sobre Meios de Hospedagem em Natal/RN: A Acessibilidade no discurso dos viajantes	2019	Verificar se (e como) o tema da Acessibilidade em meios de hospedagem de Natal, no Rio Grande do Norte, é retratado nos CGU do TripAdvisor.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Correia, L. M. S.; Santos, R. A.	Tem Acessibilidade Aqui? Um estudo de caso em um hotel na zona sul do Rio De Janeiro	2019	Averiguar de que forma a acessibilidade hoteleira é percebida por PcDs e um gestor situado na zona sul do Rio de Janeiro.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Silva, R. F.; Bitelli, F. M.	A legislação urbanística da cidade de São Paulo (2014-2016): discussões acerca da hospitalidade urbana como promotora da qualidade de vida na cidade	2019	Buscou no Plano Diretor Estratégico (Lei nº 16.050/14) e na Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo (Lei nº 16.402/16), conhecida como Lei de Zoneamento, ambos da cidade de São Paulo, discutir, a partir dos itens descritos em seu conteúdo, a possível aderência ao conceito e às categorias da hospitalidade urbana, haja vista a busca pela qualidade de vida urbana.	<i>Revista Hospitalidade</i>
Medeiros, M. M.; Santana, S. P.; Da Silva L. A. R.	Reflexões sobre o turismo inclusivo	2019	Este artigo tem como objetivo refletir sobre as questões inerentes ao turismo inclusivo.	<i>Revista Hospitalidade</i>

(continuação)

<p>Meira, C. M.; Kushano, E. S.; Teixeira, C. M. S.; Marchetto, A. C. M.</p>	<p>Acessibilidade em meios de hospedagem: o retrato da rede hoteleira de Barra do Garças-MT</p>	<p>2020</p>	<p>Realizar uma análise sobre a acessibilidade nos meios de hospedagem, do tipo hotel, cadastrados no Cadastur (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos do Ministério do Turismo), no município de Barra do Garças (MT)</p>	<p><i>Revista Hospitalidade</i></p>
<p>Martins, C. S.</p>	<p>Longe da Vista, Perto da Imaginação: Audioguias na Acessibilidade Museológica em Portugal</p>	<p>2018</p>	<p>O enfoque deste trabalho será a utilização dos tradicionais audioguias [e subsequentes atualizações] como recurso tecnológico ao serviço do turismo patrimonial e dos museus, assim como das suas potencialidades no que se refere não só à concretização da mediação cultural espaço-espólio-visitante, mas também das suas primordiais funções pedagógica e de vulgarização da linguagem técnica [Deshayes, 2002].</p>	<p><i>Revista Rosa dos Ventos</i></p>
<p>Grinover, L.</p>	<p>Nós, A Cidade, A Hospitalidade</p>	<p>2019</p>	<p>O texto que se segue pretende uma aproximação ao campo da análise e do estudo da Cidade, em seus aspectos teóricos, buscando estimular pesquisas e reflexões futuras. Busca-se, ainda, fornecer bases para a atividade de planejamento, de turismo e de hospitalidade, nas cidades que pretendam incluir tais valores em seus objetivos para alcançar melhor qualidade de vida para seus habitantes.</p>	<p><i>Revista Rosa dos Ventos</i></p>

(continuação)

Santos, S. R.; Gândara, J. M. G.	Experiência Turística em Destino Histórico no Nordeste Brasileiro sob o Viés de Destino Turístico Inteligente	2019	Trata-se de um estudo baseado em orientações de projeto de pesquisa sobre destino turístico inteligente, de diversas universidades da Espanha, no qual objetiva-se analisar a percepção dos turistas com relação a suas experiências em São Luís, Maranhão.	<i>Revista Rosa dos Ventos</i>
Sohn, A. P. L.; Rodrigues, R. B.; Hoepers, S.; Gallas, J. C.	Universidade da Criativa Idade: Uma Proposta de Extensão Universitária sob a Ótica do Lazer	2019	Descrever a abordagem conceitual e o processo de implementação da Universidade da Criativa Idade, projeto de extensão universitária da Universidade Vale do Itajaí [Univali].	<i>Revista Rosa dos Ventos</i>
Tronca, B.; Franzen, L. I.; Cesar, P. A. B.	Turismo, Hospitalidade e Acessibilidade: A Perspectiva do Usuário do Espaço Urbano	2020	Identificar como a acessibilidade é compreendida e considerada no momento de planejamento da viagem e durante a mesma, no contexto turístico urbano.	<i>Revista Rosa dos Ventos</i>
Freitas, H. B.; Mendes Filho, L.	Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa	2020	Analisar as iniciativas de Destino Turístico Inteligente [DTI] presentes na cidade de Natal, RN, Brasil. O estudo baseia-se no modelo da Sociedad Estatal Para La Gestión de La Innovación y Las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), Espanha, em que há quatro dimensões a serem desenvolvidas em destinos para que se consolide como DTI: Inovação, Tecnologia, Acessibilidade Universal e Sustentabilidade.	<i>Revista Rosa dos Ventos</i>

(continuação)

Velho, F. D.; Herédia V. B. M.	O Idoso em Quarentena e o Impacto da Tecnologia em sua Vida	2020	A proposta deste estudo é trazer para a discussão a percepção de idosos sobre o isolamento social, causado pela pandemia COVID-19.	<i>Revista Rosa dos Ventos</i>
Fernandes, D. L.; Bernier, E. T.	Acessibilidade Virtual em Destinos Turísticos Inteligentes: Os Casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]	2021	Avaliar Curitiba e Málaga, de forma comparativa, como destino turístico inteligente, tendo por base critérios de acessibilidade virtual.	<i>Revista Rosa dos Ventos</i>
Rodrigues, A.; Rosa, M.; Rebelo, E.	Dinâmicas em espaços culturais do centro histórico de Portimão, Portugal	2021	O objetivo deste estudo consiste na construção de indicadores referentes ao desempenho dos espaços culturais da cidade de Portimão, Algarve, Portugal, que se encontram inseridos numa rota pedonal, a Rota Turística Acessível de Portimão.	<i>Revista Rosa dos Ventos</i>
Mazo, A. M.; Oliveira, P. S. G.; Wada, E. K.	O impacto da covid-19 na hospitalidade da cidade de São Paulo [Brasil]	2021	Verificar através de análise de conteúdo, como às medidas de distanciamento social, independentemente de sua intensidade, modificaram e, possivelmente continuarão modificando, a perspectiva de como as características da hospitalidade se manifestam diante desta nova realidade.	<i>Revista Rosa dos Ventos</i>
Ávila, N. F.; Baptista, M. L. C.	A cidade como trama de olhares na construção de destinos turísticos: permeando a busca de hospitalidade urbana. São Luiz Gonzaga, RS, Brasil	2021	Analisar a cidade como trama de olhares, na construção de destinos turísticos, a partir do contraponto entre pontos turísticos e relatos de espelhamento, expressos por sujeitos vinculados ao município de São Luiz Gonzaga, no Estado do Rio Grande do Sul, Brasil.	<i>Revista Rosa dos Ventos</i>

(continuação)

Rabahy, W. A.	Fundamentos Econômicos e Quantitativos Planejamento Turístico	1990	A teoria que fundamenta o planejamento do turismo destaca a importância de três conjuntos de fatores que interferem no desenvolvimento do setor: os representativos da demanda, os da oferta - incluindo o próprio atrativo turístico - e os de ligação, caracterizados pela distância e acessibilidade entre os centros receptivos e emissores.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Bacal, S. S.	Turismo na terceira idade	1992	Analisa a velhice sob o ponto de vista de sua representação social, situando o lazer turístico dirigido aos 'idosos sociais' como uma das opções para a expansão de sua sociabilidade, comunicabilidade, e o alargamento de seu universo cognitivo.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Ulian, F.; Dias, L. V.	Comunicação Visual e Acessibilidade do Turista Estrangeiro na Cidade de São Paulo	2001	Apresentar pesquisa sobre sinalização verbal e não verbal (visual) disponível para o turista estrangeiro, de diversas regiões do mundo, em seus deslocamentos no município de São Paulo e contribuir para a discussão do planejamento turístico municipal no País	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Bacha, M. L.; Vianna, N. W. H.	Entendendo as Atitudes da Terceira Idade das Classes A e B de São Paulo em Relação ao Turismo	2008	Entender as atitudes em relação ao turismo por indivíduos da terceira idade, residentes em São Paulo, através da identificação de suas características do consumo de turismo como lazer.	<i>Revista Turismo em Análise</i>

(continuação)

Mendes, B. C.; De Paula, N. M.	A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes	2008	Analisar, a partir do ponto de vista dos cadeirantes, o significado de hospitalidade no contexto da atividade turística.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Gastal, S. A.; Possamai, A. M. P.; Negrine, A. S.	A Viagem e a Memória do Idoso: um estudo na região da Serra Gaúcha	2010	O artigo descreve os resultados da pesquisa com idosos, instigados a relatar experiências de viagens e lazer na sua juventude.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Lima, L. M. G.; Simson, O. R. M.	Turismo e idosos: o patrimônio imaterial como fator de atração para o turismo cultural no espaço rural	2010	Investigar e analisar as formas pelas quais propriedades rurais históricas paulistas se preocupam em proporcionar atividades voltadas para idosos.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Bastos, S. R.; Nova, M. R.	Guias de Viagem e de Turismo da Cidade de São Paulo (1924 e 1954): hospitalidade e patrimônio	2012	Identificar as possibilidades de visitação da cidade de São Paulo, sugestões de entretenimento e as informações necessárias aos deslocamentos dos viajantes, visitantes ou moradores.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Carvalho, S. M. S.	Acessibilidade do Turismo no Parque Nacional Serra da Capivara – PI	2012	Discutir e analisar a infraestrutura do Parque Nacional Serra da Capivara – PI, Patrimônio Cultural brasileiro, no que diz respeito à acessibilidade.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
De Faria, M. D.; Motta, P. C.	Pessoas com Deficiência Visual: barreiras para o lazer turístico	2012	Identificar os fatores que mais restringem o consumo de serviços de lazer turístico por pessoas com deficiência visual.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Silva, M.	Acessibilidade em Turismo: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia - GO	2013	Discutir a acessibilidade do surdo aos serviços turísticos de Goiânia (GO).	<i>Revista Turismo em Análise</i>

(continuação)

Mondo, T. S.; Fiates, G. G. S.	Qualidade de Serviços em Atrativos Turísticos: um estudo da percepção dos turistas de Florianópolis - SC - Brasil	2015	Identificar a percepção do turista sobre a qualidade de serviços em atrativos turísticos de Florianópolis.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Abreu, R. G.; Casotti L. M.	Turismo na Terceira Idade sob a Ótica da Transformative Consumer Research: proposição de uma agenda de pesquisa	2018	Discutir como a experiência do turismo pode dar origem ao bem-estar e melhor qualidade de vida aos grupos de consumidores da terceira idade de forma a minimizar impactos negativos do processo de envelhecimento.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Rodrigues, L.; Cheibub, B. L.	Acessível ou Não? Eis a Questão! Analisando a acessibilidade do Centro Histórico da cidade turística de Paraty (RJ)	2022	Reconhecer os obstáculos que prejudicam a mobilidade no Centro Histórico (CH) de Paraty e arredores, em especial de pessoas com deficiência (PCD), bem como analisar se há um paradoxo entre tombamento de patrimônio e acessibilidade.	<i>Revista Turismo em Análise</i>
Sansiviero, S.; Dias, C. M. M.	Hotelaria e Acessibilidade	2005	Estudo que trata da questão da hospitalidade oferecida às pessoas com mobilidade reduzida, quando hóspedes em hotéis.	<i>Revista Turismo Visão e Ação</i>
Flores, Y. S.; Gonçalves, P. S.	A Estrutura Hoteleira de Balneário Camboriú para Turistas Portadores de Necessidades Especiais	2006	O referido estudo trata das condições da hotelaria de Balneário Camboriú para receber e hospedar turistas portadores de necessidades especiais.	<i>Revista Turismo Visão e Ação</i>

(continuação)

De Faria, M. D.; Ferreira, D. A.; Carvalho, J. L. F.	O portador de deficiência como consumidor de serviços de lazer extradoméstico	2010	Investigar as dificuldades enfrentadas pelos portadores de deficiência como consumidores de serviços relacionados ao lazer extradoméstico. Para discutir tais dificuldades, recorreu-se a entrevistas focalizadas e semiestruturadas conduzidas junto a informantes-chaves, utilizando-se o método da análise de conteúdo clássica para tratamento dos dados.	<i>Revista Turismo Visão e Ação</i>
Luiz, F. I.; Teixeira, J. C.	A acessibilidade de idosos e as unidades de conservação: reflexões rumo à democratização dos espaços públicos de lazer	2016	Avaliar as condições de acessibilidade para usuários idosos da trilha Peroba do Parque Estadual Lago Azul (PELA).	<i>Revista Turismo Visão e Ação</i>
De Oliveira, J. P.; Franzen, L. I.; Varella, B. G.	Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de Balneário Camboriú-SC	2016	Analisar a acessibilidade após a requalificação urbana da área central da cidade de Balneário Camboriú/SC (importante destino turístico do litoral brasileiro), considerando as adaptações necessárias estabelecidas nas leis e nas normativas para pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência.	<i>Revista Turismo Visão e Ação</i>

(continuação)

Ferreira, J. R.; Ferreira, L. V. F.; Paiva Neto, A.	Análise dos websites oficiais dos destinos turísticos classificados socioculturalmente pela Revista The Economist Intelligence Unit Limited	2016	Analisar qualitativamente os <i>websites</i> oficiais das cidades que ficaram entre as três primeiras colocadas no <i>ranking</i> de competitividade sociocultural, promovido pela revista <i>The Economist Intelligence Unit Limited</i> , em 2012, procurando verificar sua eficiência quanto à distribuição de informações turísticas ao consumidor.	<i>Turismo Visão e Ação</i>
Guizi, A.; Gândara, J. M.	A produção do espaço e a dinâmica evolutiva da hotelaria curitibana: estudo em guias quatro rodas de 1966 a 2014	2017	Identificar se existem relações entre contextos e eventos históricos vivenciados pela cidade de Curitiba, com a dinâmica evolutiva de seu setor hoteleiro no período de 1966 a 2014.	<i>Turismo Visão e Ação</i>
Bitelli, F. M.; Bastos, S. R.	Hospitalidade na cidade: as manifestações culturais como uso do espaço público	2018	Entender o bairro sob os aspectos da hospitalidade urbana, a pesquisa concentrou-se na busca de categorias para análise dessas manifestações culturais inventariadas e compreendidas como <i>corpus</i> desse artigo.	<i>Turismo Visão e Ação</i>
Ferst, M. C.; Souza, J. I. S.; Coutinho, H. R. M.	Acessibilidade em meios de hospedagem: O uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência.	2020	O objetivo geral do artigo é analisar a utilização de processos inovadores para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência nos meios de hospedagem localizados próximos aos atrativos do Centro Histórico de Manaus.	<i>Turismo Visão e Ação</i>

(continuação)

Duarte, D. C.; Honorato, T. S.	Turismo cultural acessível: a percepção dos gestores dos principais teatros de Brasília.	2020	O artigo analisa a acessibilidade para usuários de cadeira de rodas nos principais teatros da cidade de Brasília/DF a partir da percepção de seus gestores.	<i>Turismo Visão e Ação</i>
De Oliveira, T. C. G.; Silveira, C. E.	A percepção do usuário na disponibilização de maquetes táteis para pessoas com deficiência visual em atrativos turísticos – um estudo no Museu Oscar Niemeyer – Curitiba – PR	2021	Este estudo objetivou refletir a respeito da percepção e da experiência do usuário com deficiência visual no Museu Oscar Niemeyer (MON).	<i>Turismo Visão e Ação</i>
Da Silva, C. I.; Leal, S. R.	Acessibilidade: visita técnica a três dos melhores restaurantes de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil	2011	Analisar, no contexto do turismo inclusivo, se três dos melhores empreendimentos gastronômicos da cidade do Natal atendiam aos padrões de estrutura física e prestação de serviços necessários para o público de pessoas com deficiência.	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>
Gonzalez, L. L.; Cabianca, M. A. A.	Transformações do bairro da Vila Olímpia em São Paulo, Brasil (2000 a 2013) e as percepções da hospitalidade no espaço urbano.	2014	Analisar as percepções de moradores e trabalhadores do bairro da Vila Olímpia na cidade de São Paulo (Brasil), entre os anos de 2000 e 2013, tendo como recorte geográfico as Ruas Quatá, Olimpíadas, Vicente Pinzón, Dr. Cardoso de Melo e Avenida Santo Amaro e ainda, associar essas percepções às dimensões da hospitalidade exercida em espaços urbanos.	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>

(continuação)

Bizinelli, C.; Manosso, F.; Gimenes-Minasse, M. H. S.; De Souza, S. R.	Enoturismo e Turismo de Experiência: novas possibilidades para a inclusão de pessoas com deficiência visual - Vinícola Dezem (Toledo, Paraná, Brasil)	2014	Averiguar como o enoturismo e o turismo de experiência podem ser trabalhados juntos como forma de inclusão de pessoas com deficiência, sobretudo a visual.	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>
Lima, L. M. G.	Turismo, história oral e velhice: o contexto do patrimônio cultural rural paulista (São Paulo, Brasil)	2015	Refletir sobre a contribuição da história oral nos estudos sobre o patrimônio e as ações de educação patrimonial em fazendas históricas paulistas (São Paulo, Brasil).	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>
Kunz, J. G.; Tosta, E.	Turismo e Mobilidade: um diagnóstico da acessibilidade geográfica à fronteira Chuí-Rio Grande do Sul/RS, Brasil/Chuy, Uruguai	2016	Diagnosticar a acessibilidade geográfica da fronteira Chuí/ Rio Grande do Sul, Brasil - Chuy/Uruguai a partir da análise dos principais fluxos do transporte aéreo dos aeroportos de Pelotas/RS/Brasil, Porto Alegre//RS/Brasil e Montevideú/Uruguai e levantamento da oferta de acesso por meio do transporte coletivo rodoviário.	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>
Pinto, M. J. A.	Destinos Turísticos Inteligentes: o caso de Curitiba/PR (Brasil)	2017	Analisar se Curitiba estava se tornando um destino turístico inteligente tomando-se como base o ano de 2016.	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>
Oliveira, L. C. P.; Oppliger, E. A.	Turismo de inclusão social: as condições de acessibilidade no Parque das Nações Indígenas, Campo Grande - MS (Brasil)	2017	Analisar as condições de acessibilidade existentes no Parque das Nações Indígenas (Campo Grande, MS) no ano de 2016.	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>

(conclusão)

Ribeiro, M. P. S.; Carvalho, K. D.	Envelhecimento ativo, qualidade de vida e turismo: o olhar de um grupo de idosos do município de São Bernardo, Maranhão	2020	Análise das percepções sobre velhice e envelhecimento ativo a partir do olhar dos idosos integrantes do grupo de convivência "Um Novo Tempo" no município de São Bernardo, Maranhão.	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>
Magalhães, B. S.; Schueler, A. S.	Turismo na cidade do Rio de Janeiro e a motivação neoliberal no desenvolvimento da acessibilidade universal	2020	Analisar a estruturação dos principais atrativos turísticos da cidade do Rio de Janeiro para pessoas com deficiência, tendo em vista a tendência das medidas estatais para atendimento do mercado.	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>
Leite, A. R. L.; Câmara, R. B.; Silva, Y. A. L.	Acessibilidade e Turismo no Centro Histórico de São Luís (Maranhão, Brasil)	2020	Analisar as condições de acessibilidade para cadeirantes em espaços e equipamentos públicos existentes no referido bairro, tendo a NBR 9050/2015 como princípio de análise.	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>
Nascimento, F. G.; Bulcão, J. N.; Melo, P. F. C.; Brambilla, A.	Turismo Acessível: um estudo em publicações da Universidade Federal da Paraíba	2021	Verificar se os trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses dos cursos de graduação, mestrado e doutorado, além dos projetos de extensão e de iniciação científica, respectivamente, dos Centros de Ciências Médicas (CCM), Ciências Exatas e da Natureza (CCEN) e Ciências Humanas Letras e Artes (CCHLA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) dialogam sobre a acessibilidade no turismo	<i>Revista Turismo e Sociedade</i>

APÊNDICE D – Artigos encontrados e selecionados nas bases de dados internacionais *Science Direct, Scopus e Scielo*

(continua)

Autor (es)	Título	Ano	Objetivo do estudo	Periódico	Base de dados
Smith, R. W.	Leisure of disable tourists: Barriers to participation.	1987	This article examines some of the barriers that disproportionately affect disabled tourists.	AnnalsoftourismResearch	<i>Science Direct</i>
Mckercher, B.; Packer, T.; Yau, M. K.; Lam, P.	Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities	2003	This paper examines the perception of people with disabilities towards the effectiveness of travel agents in Hong Kong.	Tourism Management	<i>Science Direct</i>
Yau, M. K.; Mckercher, B.; Packer, T. L.	Traveling with a disability: More than an access issue	2004	A qualitative study was conducted employing indepth interviews and focus groups to explore the tourism experiences of individuals with mobility or visual impairments.	Annalsoftourismresearch	<i>Science Direct</i>
Daniels, M. J.; Rodgers, E. B. D.; Wiggins, B. P.	“Travel Tales”: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities	2005	The purpose of this study was to expand the understanding of constraints to pleasure travel experienced and negotiation strategies employed by persons with physical disabilities.	Tourism Management	<i>Science Direct</i>

Gröschl, S.	An exploration of HR policies and practices affecting the integration of persons with disabilities in the hotel industry in major Canadian tourism destinations	2007	This study explores how and in which areas current HR practices affect the employment of persons with disabilities in hotel organisations in key tourist destinations across Canada.	International journal of hospitality management	<i>Science Direct</i>
Eichhorn, V.; Miller, G.; Michopoulos, E.; Buhalis, D.	Enabling access to tourism through information schemes?	2008	This paper investigates accessibility schemes as communication sources and their potential to fulfill the informational needs of tourists with disabilities.	Annals of Tourism Research	<i>Science Direct</i>
Darcy, S.; Dickson, T. J.	A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences	2009	This article examines the concept of a whole-of-life approach to tourism through presenting the case for 'accessible tourism'.	Journal of Hospitality and Tourism Management	<i>Science Direct</i>
Lovelock, B. A.	Planes, trains and wheelchairs in the bush: Attitudes of people with mobility-disabilities to enhanced motorised access in remote natural settings	2010	This research explores the extent to which those with mobility-disabilities desire enhanced access to natural areas.	Tourism Management	<i>Science Direct</i>
Bizjak, B.; Knežević, M.; Cvetrežnik, S.	Attitude change towards guests with disabilities: Reflections from tourism students	2011	In our experiment, it was shown that the process of changing perception of tourism students towards people with disabilities was relatively simple.	Annals of Tourism Research	<i>Science Direct</i>

Darcy, S.; Pegg, S.	Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers	2011	This study sought to ascertain the perceptions of managers in the accommodation sector towards disability service provision with a view to identifying any current service gaps or failings.	International Journal of Hospitality Management	<i>Science Direct</i>
Pagan, R.	Time allocation in tourism for people with disabilities	2012	This article analyses the time allocated to tourism activities for people with and without disabilities.	Annalsoftourismresearch	<i>Science Direct</i>
Small, J.; Darcy, S.; Packer, T.	The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze.	2012	This paper reports the findings of a qualitative study that investigated the embodied tourist experiences of 40 people who are vision impaired.	Tourism Management	<i>Science Direct</i>
Darcy, S.	(Dis) embodied air travel experiences: Disability, discrimination and the affect of a discontinuous air travel chain	2012	This article presents an investigation of the embodied air travel experiences of people with disability.	Journal of Hospitality and Tourism Management	<i>Science Direct</i>
Taylor, Z.; Józefowicz, I.	Intra-urban daily mobility of disabled people for recreational and leisure purposes	2012	This paper presents findings from an empirical study of everyday trips made within urban space by disabled but working people, for recreational and leisure purposes.	JournalofTransportGeography	<i>Science Direct</i>

Kim, W. G.; Stonesifer, H. W.; Han, J. S.	Accommodating the needs of disabled hotel guests: Implications for guests and management	2012	The purpose of this study are two-fold: (1) to identify disabled guests' perceptions of their hotel experiences, and (2) to identify the feasibility of implementing disabled guests' suggestions in hotel design and service policies.	International Journal of Hospitality Management	<i>Science Direct</i>
Chang, Y. C.; Chen, C. F.	Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports	2012	This paper aims to explore the service needs of impaired air passengers and to identify factors affecting the facilities and services.	Tourism Management	<i>Science Direct</i>
Hua, K. P.; Ibrahim, I.; Chiu, L. K.	Sport tourism: Physically- disabled sport tourists' orientation	2013	Analyzing the orientation of physically-disabled in sport tourism participation provides the basis for further theoretical recognition of constraints and negotiations in sport tourism in general, besides facilitating related providers and policy makers in understanding of strategies development to promote sporting events among individuals with disability.	Procedia- Social and Behavioral Sciences	<i>Science Direct</i>

Boschmann, E. E.; Brady, S. A.	Travel behaviors, sustainable mobility, and transit-oriented developments: a travel counts analysis of older adults in the Denver, Colorado metropolitan area.	2013	This paper analyzes the trips, distances, mode choices, trip purposes, and time of day travel characteristics for older adults.	Journal of Transport Geography	<i>Science Direct</i>
Confalonieri, M.	An 'atypical' voluntary hotel chain: The Le Mat project	2014	The Le Mat chain first aimed to integrate persons with social or personal problems, such as unemployment, drug addiction, mental illness or disability, into the hotel organisation.	Tourism Management Perspectives	<i>Science Direct</i>
Vila, T. D.; Darcy, S.; González, E. A.	Competing for the disability tourism market—a comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia	2015	This paper seeks to address the research question of what factors make a destination competitive for the accessible tourism market.	Tourism Management	<i>Science Direct</i>
Navarro, S.; Garzón, D.; Roig-Tierno, N.	Co-creation in hotel–disabled customer interactions.	2015	Analytic hierarchy process (AHP) shows that successful factors for co-creation relate to the sequential stages of the relationship between hotels and disabled customers, which derives from co-creation processes	Journal of Business Research	<i>Science Direct</i>

Polat, N.; Hermans, E.	A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT)	2016	In this study, a model of sustainable accessible tourism (SAT) will be introduced.	Tékhne	<i>Science Direct</i>
Agovino, M.; Casaccia, M.; Garofalo, A.; Marchesano, K..	Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities	2017	This paper examines secondary data derived from Italian sources to illustrate both the demand for tourism from those with disabilities, and the factors that both inhibit and enhance the opportunities they have for participation in tourism.	Tourism management perspectives	<i>Science Direct</i>
Lyu, S. O.	Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more?	2017	Using a sample of Koreans with mobility disabilities, this study aims to better understand how they make decisions to choose optimal accessible travel products.	Tourism Management	<i>Science Direct</i>
Kong, W. H.; Loi, K. I.	The barriers to holiday-taking for visually impaired tourists and their families	2017	With a focus on the visually impaired group in Macao, this paper is an exploratory study that gathers insights from people with visual impairment and their family members.	Journal of Hospitality and Tourism Management	<i>Science Direct</i>

De Sá, M. A. D; De Melo Oliveira, M. I.; Dias, S. M. R. C.; Barbosa, M. D. L. A.	Human Resources practices and inclusion of people with disabilities in the hotel industry of Belém, Brazil: A multiple case study.	2017	This work sought to figure out how these organizations react to the insertion of disabled professional in the working place, through the analysis of the Human Resource practices of three hotels Belém, Pará, northern Brazil.	REGE-Revista de Gestão	<i>Science Direct</i>
Oostveen, A-M.; Lehtonen, P.	The requirement of accessibility: European automated border control systems for persons with disabilities	2018	This exploratory study investigates whether automated border control systems should be provided for persons with disabilities at European airports.	Technology in Society	<i>Science Direct</i>
Lehto, X.; Luo, W.; Miao, L.; Ghiselli, R. F.	Shared tourism experience of individuals with disabilities and their caregivers	2018	This research took a phenomenological approach to delineate shared tourism experiences of people who need assistance when traveling and their caregivers.	Journal of destination marketing & management	<i>Science Direct</i>
Forleo, M. B.; Palmieri, N.	A framework for assessing the relational accessibility of protected areas.	2018	This study moves from the awareness of the importance for organizations that manage protected areas to design strategies and actions aimed at improving the relatedness between the natural world and people, and between individuals.	Journal of Cleaner Production	<i>Science Direct</i>

Mckercher, B.; Darcy, S.	Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities.	2018	This paper proposes a four-tiered hierarchy to understand better the nature and effects of barriers, constraints and obstacles to travel faced by people with disabilities.	Tourism management perspectives	<i>Science Direct</i>
Bauer, I.	When travel is a challenge: travel medicine and the 'dis-abled'traveller	2018	Travellers with recognised disabilities or the dis-ability to function as required during a trip have been overlooked in the travel medicine literature. This paper provides a starting point for further discussion and research into this neglected traveller population.	Travel medicine and infectious disease	<i>Science Direct</i>
Clara, R. A.; Darcy, S.; Noelia, G.; Barbara, A.	Critical elements in accessible tourism for destination competitiveness and comparison: Principal component analysis from Oceania and South America	2019	To construct an exploratory nationally comparative tourism accessibility measure (TAI) through developing an objective set of metrics in the spirit and intent of the international treaties and missions regarding the rights of persons with disabilities.	Tourism Management	<i>Science Direct</i>

Santos, F; Almeida, A.; Martins, C.; Gonçalves, R.; Martins, J.	Using POI functionality and accessibility levels for delivering personalized tourism recommendations	2019	The aim of this paper is to propose a recommendation system that considers user's functionality levels regarding physical or psychological limitations.	Computers, Environment and Urban Systems	<i>Science Direct</i>
Adam, I.	Accommodators or non- accommodators? A typology of hotel frontline employees' attitude towards guests with disabilities	2019	Using data from 825 hotel frontline employees in Ghana, this study applies the functional theory of attitude to understand their attitude and attitudinal functions towards guests with disabilities.	International Journal of Hospitality Management	<i>Science Direct</i>
Labbé, D.; Miller, W. C.; Ng, R.	Participating more, participating better: Health benefits of adaptive leisure for people with disabilities	2019	The aim of this study was to assess the benefits of adaptive recreational leisure activities (RLA) offered in the community for people with disabilities, and to document the facilitators and barriers to participation.	Disability and Health Journal	<i>Science Direct</i>
Moriarty, E.	"Sign to me, not the children": Ideologies of language contamination at a deaf tourist site in Bali	2020	This article approaches larger questions about the territorialization of sign languages, linguistic boundaries, language contact, and sign language vitality.	Language & Communication	<i>Science Direct</i>

Inoue, Y.; Yoshida, M.; Swanson, S.; Medway, D.	Tokyo 2020 and diversity attitudes of young residents: A latent change score analysis of effects of event identification	2023	This research applies social identity and self- categorization theories to investigate how changes in social identification with a mega-event are associated with changes in residents' universal- diverse orientation, a measure of attitudes toward diversity.	Annals of Tourism Research Empirical Insights	<i>Science Direct</i>
Tomej, K.; Duedahl, E.	Engendering collaborative accessibility through tourism	2023	This article challenges dominant assumptions about disability and accessibility in tourism and adopts a relational perspective to explore how collaborative accessibility can emerge through interpersonal interdependencies	Annals of Touri smResearch	<i>Science Direct</i>
Almonte, J. M. J.	El turismo accesible en Andalu cía y Portugal	2014	—	Cuadernos de turismo	<i>Scopus</i>

Pawlikowska-Piechotka, A., Gołbieszka, K., Łukasik, N., Ostrowska-Tryzno, A., & Sawicka, K.	Rural sanctuaries as 'smart destinations' – sustainability concerns (Mazovia region, Poland)	2016	To present and discuss the factors that need to be taken into account to ensure that the development and management of religious tourism at rural sites was sustainable from an economic, environmental and socio-cultural point of view.	European Countries	Scopus
López-Manzanares, A. F.; Sánchez-Mateos, H. S. M.	El acceso a los destinos rurales: una perspectiva para la planificación territorial del turismo en una región de interior (Castilla-La Mancha)	2017	Profundizar en la búsqueda de explicaciones lógicas sobre el impacto que tiene la accesibilidad en el desarrollo turístico de los territorios.	Cuadernos de Turismo	Scopus
Soler, J. A. C.; Díaz, M. B.; Vera, P. S.	El turismo social accesible como nuevo modelo turístico	2018	Se pretende ofrecer un nuevo concepto que aún no existe y que se presente en cada uno de los tipos turísticos señalados, éste es, el llamado Turismo Social Accesible.	Cuadernos de Turismo	Scopus

Velázquez, B. M.; Saura, I. G.; Molina, M. E. R.	La formación de lealtad y su contribución a la gestión de destinos turísticos	2009	Analiza el proceso de formación de lealtad en sus dos vertientes (actitudinal y conductual) a partir de un conjunto de variables antecedentes (valor percibido, calidad de servicio, satisfacción y compromiso del turista) y variables Moderadoras (capacidad de carga turística, búsqueda de variedad y características sociodemográficas del turista).	Cuadernos de Administración	<i>Scielo</i>
Leite, S. X.; Aragão, A. R. F.	Visitas guiadas accesibles en el teatro José De Alencar en Fortaleza	2012	Se intentó analizar los beneficios propuestos por la inserción de audiodescripciones a las visitas guiadas del TJA.	Estudios y perspectivas en turismo	<i>Scielo</i>
Pinto, D. C.; Sonaglio, K. E.	Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas: El caso de Santa Cruz, RN-Brasil	2013	Este artículo busca contribuir al debate sobre el "turismo accesible" y para esto se evaluó la estructura de accesibilidad para las personas con discapacidad y movilidad reducida de los principales equipamientos de ocio y atractivos turísticos del municipio de Santa Cruz, RN, Brasil.	Estudios y perspectivas en turismo	<i>Scielo</i>

Queiroz, R. E.; Ventura, M. A.; Guerreiro, J. A.; Cunha, R. T.	Carrying capacity of hiking trails in Natura 2000 sites: a case study from North Atlantic Islands (Azores, Portugal)	2014	Determinar a capacidade de carga turística de trilhos pedestres que atravessam Zonas Especiais de Conservação (ZEC) da Rede Natura 2000, em duas das 9 ilhas dos Açores, São Miguel e Flores, e avaliar o potencial da capacidade de carga turística como ferramenta de gestão no planeamento e desenvolvimento do turismo sustentável desses locais.	RGCI	<i>Scielo</i>
Mercado, C. A. M.	Didáctica de la Traducción Accesible en el Turismo y su Aplicación en Enseñanzas de Posgrado	2017	Aplicar la modalidad de traducción accesible a espacios turísticos innovando la docencia de la traducción	Revista digital de investigación endocencia universitaria	<i>Scielo</i>
Mol-Bessa, A. S.; De Castro-Simao, K. M.	Turismo de saúde e o empresariamento das metrópoles brasileiras	2017	Investigar o fenômeno da expansão do turismo de saúde nas três principais metrópoles brasileiras e, para tanto, utilizou os dados coletados pelos pesquisadores do Laboratório Turismo e Urbanismo da Universidade Federal de Minas.	Bitácora Urbano	<i>Scielo</i>

Silveiro, A.; Eusebio, C.; Teixeira, L.	Heterogeneidade na Acessibilidade dos websites das Agências de Viagens: um estudo na Região Centro de Portugal	2019	Analisar o nível de acessibilidade dos websites das Agências de Viagens da Região Centro de Portugal, tendo como base as Diretrizes de Acessibilidade do Conteúdo Web (WCAG 2.0) e usando, para o efeito, duas ferramentas automáticas de avaliação (Access Monitor e TAW online).	RISTI	<i>Scielo</i>
Natario, M. et al	O impacto do turismo das aldeias históricas de Portugal: um quadro de análise	2019	Identificar um conjunto de indicadores que permita avaliar o impacto econômico e social do turismo da rAHP, de forma a facilitar o planejamento e a formulação de estratégias que promovam a sua sustentabilidade.	Finisterra	<i>Scielo</i>
Guzmán, T. B.; Hormazabal, M. S.	El turismo accesible en Chile: articulación y pertinencia de la oferta	2019	—	Revista cartográfica	<i>Scielo</i>
Porto, N.; Rucci, A. C.	Accesibilidad en turismo: Diagnóstico, voluntad política y acciones.	2019	El objetivo de este trabajo es presentar una metodología experimental para medir la voluntad política de los gobiernos en materia de accesibilidad en turismo.	Estudios y Perspectivas en Turismo	<i>Scielo</i>

<p>Hernández, E. O. M.; Padilla, R. T.; Matamoros, O. M.</p>	<p>La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación</p>	<p>2019</p>	<p>Este artículo presenta una revisión al marco legal y su influencia en la oferta turística del Centro Histórico de la Ciudad de México.</p>	<p>Intersticios sociales</p>	<p><i>Scielo</i></p>
<p>Martínez, D. M.; Crispín, A. S.</p>	<p>Regionalización turística del estado de Oaxaca</p>	<p>2019</p>	<p>Esta investigación tiene como objetivo principal desarrollar una propuesta de regionalización turística en el estado de Oaxaca a partir de la determinación y evaluación de la jerarquía funcional de sus centros regionales, la distribución territorial de sus atractivos turísticos y, principalmente, la accesibilidad regional mediante el análisis de la red carretera.</p>	<p>Investigaciones Geográficas</p>	<p><i>Scielo</i></p>
<p>Ruiz, J. S.; Tene, M. L.; Torres, D. C.</p>	<p>Turismo accesible e inclusivo en Ecuador, frente al turismo accesible en otros países</p>	<p>2020</p>	<p>El estudio tiene por objetivo hacer un análisis de la información bibliométrica del turismo accesible e inclusivo en Ecuador, frente al turismo accesible en otros países y ciudades</p>	<p>Revista Universidad y Sociedad</p>	<p><i>Scielo</i></p>

Ruiz, J. S.; Sarango, T. P.	Perfil del turista con capacidades especiales: Caso de estudio Parque Nacional Yacuri de la provincia de Loja-Ecuador	2021	Conocer las necesidades y deseos de una persona con capacidades especiales, para ayudar a fortalecer y a planificar de forma adecuada los destinos turísticos.	Revista Reflexiones	Scielo
Maldonado, S. G.; Ruiz, J. S.; Iturralde, G. C.; Beltrami, M.; Carrasco, M.	Accesibilidad en los establecimientos hoteleros: caso de estudio Loja, Ecuador	2021	La presente investigación analiza el grado de accesibilidad para personas con discapacidad de los hoteles categorizados como tres, cuatro y cinco estrellas de la Ciudad de Loja-Ecuador, en cuanto a las instalaciones e infraestructura física	Revista Conrado	Scielo
Domínguez, H. F.; Flores, H. Y.; González, R. M., .	Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por ECOTUR en La Habana y Varadero	2021	A partir de las necesidades de la agencia de viajes Ecotur, se realiza la presente investigación, la cual tiene como objetivo diagnosticar el nivel de accesibilidad de los hoteles comercializados por esta agencia en La Habana y Varadero.	Tendencias	Scielo
Rosero, M. A. V.; Pacheco, A. J. M.; Once, M. C. R.	Estado actual de la inclusividad en los hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta, Ecuador	2021	El presente trabajo tuvo como objetivo diagnosticar el estado actual de la inclusividad en los hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta	ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales	Scielo

<p>Suárez, Y. S.; Cruz, S. R. S.; Paz, D. E.; Pérez, O. S.; León, M. M.</p>	<p>Contribución a la gestión de accesibilidad y movilidad de servicios asociados al turismo</p>	<p>2022</p>	<p>El presente artículo tiene como objetivo caracterizar la gestión de accesibilidad y movilidad de servicios asociados al turismo. Los métodos que se utilizan son: análisis bibliométrico y la revisión bibliográfica, que explora diferentes criterios, áreas de conocimiento y esclarece las líneas principales de investigación; método de conglomerados jerárquicos, con la aplicación de la medida Jaccard y el método del vecino más lejano sobre la base de una prueba de centralidad.</p>	<p>Revista San Gregorio</p>	<p><i>Scielo</i></p>
---	---	-------------	---	-----------------------------	----------------------

APÊNDICE E – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para entrevistas

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado e Doutorado (PPGTURH)

Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e Social

PROJETO DE TESE

TEMA: ACESSIBILIDADE EM RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE/ACOLHIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E COM MOBILIDADE REDUZIDA: BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SC

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar voluntariamente da pesquisa cujo tema é “Acessibilidade em relações de hospitalidade/acolhimento de pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida”, a ser realizada no Balneário Camboriú/SC, sob orientação da Profa. Dra. Jacqueline Maria Corá.

A pesquisa pretende identificar sinalizadores de acessibilidade em destino turístico, no que tange ao acolhimento de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, sob a ótica de residente e/ou turista.

Sua colaboração na pesquisa não resultará em qualquer remuneração ou benefício pessoal de qualquer outra ordem e de que os resultados dela advindos serão socializados em publicações de caráter científico. Nenhum outro dado obtido deste estudo, além das finalidades acima citadas, será divulgado. Fica garantido sigilo absoluto de dados que possam identificá-lo (a) e aos demais participantes. Sendo assim, os dados que possam permitir qualquer tipo de identificação do participante (cargos, funções, nomes de empresas, localização ou qualquer outro dado que gere identificação) serão mantidos confidenciais durante todas as fases da pesquisa, a fim de preservar a privacidade e não provocar danos, como, por exemplo, estigmatização ou discriminação. Fica garantida, também, a plena liberdade do participante da pesquisa para decidir sobre sua participação, podendo retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem prejuízo algum.

O procedimento de investigação, que envolve sua participação, consiste numa entrevista, de aproximadamente 20 minutos, a cujas questões terá integral liberdade de responder ou não. As questões compreendem aspectos relativos a dados pessoais (faixa etária, origem, escolaridade, atividade profissional, participações em coletividades de pessoas com deficiências ou com mobilidade reduzida) e outros envolvendo concepções, percepções e experiências a respeito de acessibilidade e hospitalidade. A entrevista entre colaborador e pesquisadora será gravada e transcrita. Após a utilização dos dados para o estudo, as gravações ficarão guardadas em um arquivo digital, sob responsabilidade da pesquisadora principal, por um período mínimo de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa. Passado esse período todos dados e informações serão deletados.

São mínimos os riscos de eventuais desconfortos derivados de respostas às questões formuladas. Como possível risco decorrente da participação na pesquisa, pode ocorrer a quebra de confidencialidade, ou seja, a identificação dos participantes respondentes da entrevista que representem Secretarias Municipais e Associações, por exemplo. Como providência e cautela a serem empregadas para evitar tal situação, que possa causar dano à dimensão psíquica, moral, intelectual, social e/ou cultural, não serão divulgados nomes, cargos, funções ou qualquer outro dado que possa

Rubrica da pesquisadora: _____

Rubrica do (a) participante: _____

identificar o respondente. O participante pode, contudo, tomar a decisão autônoma de não responder, assim como por interromper a entrevista a qualquer tempo, se assim o desejar.

Esta pesquisa terá como benefícios, diretos e/ou indiretos, a construção de uma tese doutoral referente à acessibilidade e hospitalidade para pessoas com deficiência (PCD) e com mobilidade reduzida (PMR). Além da potencial contribuição científica, por meio de publicações de artigos científicos em revistas e eventos científicos, possibilitará a promoção de contribuições para as PCDs e PMRs, para a comunidade de Balneário Camboriú, na qual esta pesquisa está inserida, e para a sociedade em geral, no sentido de promover reflexões a respeito dos direitos civis, sociais, culturais e da qualidade de vida dessas pessoas.

Você, participante desta pesquisa, terá acesso ao registro do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) sempre que solicitado.

Por fim, você, se assim o desejar, poderá ter acesso aos resultados da pesquisa, e, em caso de dúvidas, poderá, a qualquer momento, consultar a pesquisadora ou sua orientadora, cujos dados para contato encontram-se neste Termo. Também poderá contatar o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UCS (CEP/UCS). O CEP/UCS é um colegiado criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos, cujos dados para contato também encontram-se neste Termo.

Você, participante desta pesquisa, receberá uma via (e não cópia) deste TCLE, assinada por você e pela pesquisadora, e rubricada em todas as páginas por ambos. Assim, salienta-se que o TCLE foi emitido em duas vias assinadas e rubricadas pela pesquisadora e pelo (a) participante, que ficará com uma das vias.

Letícia Indart Franzen - Pesquisadora

Data: ___/___/_____

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE

Eu, _____ declaro que entendi os objetivos, procedimentos, riscos e benefícios da pesquisa e que esclareci minhas dúvidas.

Declaro, ainda, que o presente Termo foi lido por mim na sua totalidade e que não fui forçado (a) ou constrangido (a) a assiná-lo.

Aceito participar da pesquisa.

Local

Data

Rubrica da pesquisadora: _____

Rubrica do (a)
participante: _____

Pesquisadora: Doutoranda Letícia IndartFranzen
Programa de Pós-Graduação em Turismo – Mestrado e Doutorado
Universidade de Caxias do Sul (UCS)
E-mail: leticiaifranzen@gmail.com

Orientadora: Profa. Dra. Luciane Todeschini Ferreira
Professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Turismo – Mestrado e Doutorado
Universidade de Caxias do Sul
R. Francisco Getúlio Vargas, 1130 – Bloco F – Sala 412 C
95070-560 – Caxias do Sul/RS
Fone: (54) 3218 2621
E-mail: ltferre@ucs.br

Coorientadora: Profa. Dra. Jacqueline Maria Corá
Professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Turismo – Mestrado e Doutorado
Universidade de Caxias do Sul
R. Francisco Getúlio Vargas, 1130 – Bloco F – Sala 412 C
95070-560 – Caxias do Sul/RS
Fone: (54) 3218 2621
E-mail: jmcora@ucs.br

Dados do CEP/UCS:
Rua Francisco Getúlio Vargas, nº 926, Bloco S, Sala 405, Campus-sede da UCS
Caxias do Sul, RS.
Telefone: (54) 3218-2829.
Horário: das 8h às 11h30 e das 13h30 às 18h.
E-mail: cep-ucs@ucs.br.

Rubrica da pesquisadora: _____

3/3

Rubrica do (a)
participante: _____

Apêndice F – Verbalizações dos entrevistados sobre acessibilidade em Balneário Camboriú (BC) e, especificamente, na orla da Praia Central

(continua)

Sujeito	Acessibilidade em Balneário Camboriú	Acessibilidade na orla da Praia Central
SSm37	<p><i>“Sssééé ah muita coisa teria que mudar né? Ah tem que cuidar mais das calçadas, bastante coisa sobre faixa elevada, tem poucas. iiiihh, eu acho que ééé isso aí... Ahh precisa é... tem que deixar mais grande alguns lugares que nem essa daqui da Alven Bauer [nome da rua], aqui ali na frente, perto da esquina da Brasil [nome da Avenida], ali é muito ruim pra um cadeirante, uma pessoa de idade passar ali, cheia de buraco, curtinha, pequeninha”.</i></p>	<p><i>“Ahh.. essas calçadas né? Calçaaadas.. A rampa, agora, não vou dizer, porque já mudou, mudou a altura da areia mudou as rampa né, mas de antes precisava de melhorar... melhoria nas rampa também, mas agora não... [...] alguns pontos já baixou, né? [falando sobre a faixa de areia estar no mesmo nível da calçada]. Facilita bastante pros cadeirante, pras pessoa que chega com carrinho, praaa mãe que chega com um filho [...]”</i></p>

(continuação)

SSm57	<p>“É... duma forma geral, Balneário Camboriú é... é uma cidade que... que... uss... us usuários de cadeira de rodas têm condições de circular, ta... ééé... ainda... ainda tem muito o que se faz né em relação, principalmente, em relação à calçadas, porque as pessoas não entendem que a calçada não é patrimônio delas né... então as pessoas fazem aaa a garagem, fazem... é... plantam árvores, colocam alguns obstáculos nas calçadas que não... pra quem anda de cadeira de roda é inviável... eu tenho acessibilidade, às vezes, de... de... de... da guia rebaixada, de rampa, porém eu chego na metade da calçada e encontro obstáculos que eu não consigo passar, então eu tenho que volta, às veis, pra... pra... então, ééé... o cent... no centro de Balneário Camboriú é um local mais tranquilo né... devido a comércio e assim... então.. mais, mais... tem mais acessibilidade.... mas a gente encontra muitas barreiras éééé.... ééé... faixa de... de... de... de... pra gente ééé... que vai faze a... ééé... passagem de... na rua dum lado tem aaa... guia rebaixada no outro lado não tem.... então assim... muitas coisas a gente... né... Em relação a comércios, ainda... algumas coisas ah... os pontos turísticos são mais acessíveis, hoje já... já... já dá pra dizer que... que eu consigo ééé... i em todos os pontos turísticos éé... que tem em Balneário com acessibilidade, porém éé... restaurantes não... não são... não são acessíveis ééé... alguns não tem nem banheiro pra... pra... que possa.. pra... pessoa possa... lavar as mãos né.... você almoça... né.... éééé... geralmente quando ééé... Buffet, alguma coisa, é uma altura que quem anda de cadeira de roda não consegue te acessibilidade né... então... ééé... falta... ééé... eu digo, eu sempre falo que Balneário Camboriú tem algumas... alguns privilégios... tem, assim, você consegue ééé... ainda se locomove, ainda participar de... quando tem eventos, eles pensam nessa... nessa possibilidade de... de.... sempre deixar o usuário de cadeira de roda lá na frente do palco com acessibilidade, mas ainda falta muitas coisas que a gente precisa... precisa correr atrás ainda pravê... Hotéis.... são.. bem difícil... ééé.... hotel tem um quarto, quando tem... quando tem, tem um quarto ta... éééé... banheiro nunca é acessível, nunca tem acessibilidade... ooo... banheiro... ou se entra no banheiro, mas se não consegue entra no Box né.... não tem acessibilidade... então.. assim.... a genteee... espera ainda que... que chegue uma hora que... que... pelo menos... (He)... que pelo menos... éééé... quando você fala que vem pra Balneário Camboriú.... é uma cidade acessível.... pelo menos o turista que vem de cadeira de roda possa dizer assim: não, eu posso me hospedar nesse hotel que tem acessibilidade. Éééé... mas não é... éééé... simplesmente a palavra acessibilidade... né...”.</p>	<p>“Hoje, não tem né. [risos]. Hoje, a gente tem acessibilidade na calçada, pra você passear na orla... você vai... você anda de cadeira de roda, não é o piso ideal, mas ééé.. é o que tem... assim...né.... dá pra... pra... se locomover, mas não tem um local apropriado queeee que possa... ééé.... ter cadeiras de dede banho... que que que a pessoa possa se locomover até a areia.... então assim... tem... ééé... ééé... não tem... tem poucas rampas de... de... acesso pra areia... éééé.... pra você fica na areia... pro banho em si, não tem aquelas cadeiras... não tem um local próprio... tem... tem algumas cidade que já tem um local próprio... que tem ééé... pessoas responsáveis... ééé... ééé.. . do corpo de bombeiro ou da própria prefeitura.... aqui chega-se fazeee, em Balneário Camboriú, chega-se se fazer, na... na... temporada, acho queeee... entre... de final de dezembro e janeiro a “Praia Acessível” né... eles até fazem, mas.. é um local só... ééé.. dias específicos, então quer dizer que eu preciso.... me... éééé.... não é o dia que eu quero ir na praia é o dia que eles querem que vá [risos]... então éé.. ainda falta... até... eu... acho que... que... agora com essa nova revitalização da.. da... do calçadão, da praia assim...., acredito que vai melhorar, mas éééé... éééé... tem que esperar pra ver o queque vai acontecer”.</p>
-------	---	---

(continuação)

SSf50	<p>“Estamos percorrendo um caminho. É.. as pessoas com Síndrome de downéé.. o forte ééé... o forte não, mas tipo... a deficiência intelectual é o que predomina. E a acessibilidade intelectual é a mais difícil. Então se pensa na mobilidade, se pensaa... no braille, se pensa na língua de sinais, mas na deficiência intelectual, em preparar um recurso visual ou alguma coisa, isso não existe. Então, uma pessoa com síndrome de down, embora ela tenha autonomia, por exemplo, de ir a uma lanchonete, muitas vezes ela não consegue ter acesso a esse cardápio, porque esse cardápio é todo escrito, não tem imagens, não tem o que facilitaria, né... então.... estamos num caminho, passinhos de formiguinha. Dentro do possível, lugares que a gente conhece, dando dicas, conversando, mas ainda é um caminho longo a se percorrer.”</p>	<p>“Como eu te falei, eu não sou daqui, né. Eu não frequento a praia aqui, então não teria muito o que ta contribuindo pra ti”.</p>
SSf26	<p>“Então, como eu trabalho numa associação pra pessoas com síndrome de down, isso é algo que é... é... comum do dia-a-dia né... essa discussão ou as problemáticas né.. então.... o que a.... o que tem... ta bem assim... na nossa... na ponta da nossa língua, em relação à acessibilidade, principalmente, em relação à inclusão nas escolas, assim... de torna esse ensino e essa emenda de ensino né, é... acessível né... então, independente do tipo de deficiência, pensa na individualidade do... do estudante e, pela carga horária dos profissionais, é bem complicado, assim... e caaada fase desse desenvolvimento vai ficando mais complicado ainda, então dos pequenos pros grandes a gente encontra... dificuldades bem distintas né.. e... como se fosse piorando, assim, sabe? Tempo do profissional, tempo do profissional com aquele aluno, isso vai dificultando com que ele torne essas atividades, ou essas intervenções, acessíveis pra aquela dificuldade que ele apresenta né... Então, hoje, quando tu me fala, me vem bastante isso na cabeça, que é uma problemática bem presente, assim [...]”.</p>	<p>“Olha... a gente tem alguns projetos né... no município... em relação às atividades, por exemplo, o município, ele tem o surf, ele torna acessível, então ele tem aquela plataforma pra levar a pessoa até a praia, cadeiras que são... ah... é.... [Cadeiras anfíbio]. É... isso, mas eu não vejo isso comum a todos né... só pra quem participa de... ou eventos, ou tais atividades, mas eu não percebo ela acessível, assim... sabe.. pra... pra maioria das pessoas”.</p>
SSf48	<p>“Bom... é... seriaaa... pra dá mais acesso às pessoas com deficiência aos lugares... a todos os lugares”.</p>	<p>“Eu acho que pros nossos [pessoas com síndrome de down que participam da associação] tem acessibilidade, a praia é tranquila né... mas, por exemplo, prum cadeirante, daí já fica um pouco mais difícil né... mas pra... pra nossaaa... turma aqui, que a gente atende, pra demanda deles, acho que tem sim. Acho que é acessível sim”.</p>
SSf45	<p>“Tss.. Olha, pouco vo, mas ótima. A.. o... tem que... tem que mudar algumas coisas, assim... mas... Acredito que assim ó: as faixas, eles deveriam pintar ali... pro cadeirante sabe... como que vou te explicar?... assim... sinalizar mais... te maiss... sinalização [...] pra pessoa com deficiência.</p>	<p>“Mais chuveiros. E banheiros. [...] Mais viável. Não tem suficiente”.</p>

(continuação)

SSf25	<p>“Assim, é... existe questão bastante tipo.... interação das pessoas em querer né... tipo a.. aprender, saber mais né, saber como funciona, mas existe questão, tipo... às vezes, pouca visibilidade ou... às vezes, informação... ah... até tipo questão de projeto e tudo mais né... são poucas, tanto pessoas que participam, quanto os projetos que tem né... então ééé... existe muito essa questão, porque tipo assim... ééééé.... vamos colocar é ... o que a gente ta trabalhando, que eu trabalho num grupo de jovens e adultos né, questão de... de vivência e a questão deeee... né.. de saber.... ééé... exi... questão de vivência muito, quando tipo..uma pessoa, um adolescente, com síndrome de down acaba saindo causa uma estranheza, porque normalmente ele não ta lá né... é... num barzinho ou na universidade ou em qualquer outro lugar, ele não ta inserido, normalmente, naquele local né, não existe muito isso, então causa uma estranheza pras pessoas né, tipo... saber lidar com isso, saber aceitar, muitas vezes, essa questão né, saber que eles são pessoas normais, com né suas dificuldades ali, e saber como lidar com isso né, que que pode, que que não pode, que que facilita, não facilita, então ooo eu acho que nessa questão ali precisa ser trabalhado bastante, nessa questão de interação e integração na sociedade, das pessoas com síndrome de down”.</p>	
-------	--	--

(continuação)

SSf47	<p>“O que eu tenho a dizer é sobre o quanto ela é importante pra Balneário Camboriú né. Hoje, a gente entende que há um número muito alto de pessoas que precisam... éé... dessas... ééé... dessa inclusão e queéééahh... é de imensa importante [sic] numa cidade tão pequena quanto a nossa, com pouca mobilidade, por exemplo, pra carros, ônibus e transportes, que nós tenhamos isso muito bem pensado né, pra que ela se torne, também, uma cidade ééé... com menos veículos é, mas que tenha acessibilidade é.. disponível. Como ela é muito pequena, isso não é algo tão difícil de se pensado”.</p>	<p>“É.. eu vi o novo projeto éé... e... e... foi pensado... foi pensado no.. no... projeto uma acessibilidade, se eu não me engano, de 100 em 100 metros éé... pra cadeirantes... enfim... Achei isso bastante importante. Acho que o último calçamento é que não pertence, agora, a aessa.. acredito que não pertença a essa aaa... a essa gestão, já foi pensada pra que tivesse acessibilida... acessibilidade em alguns pontos, principalmente pra cegos é mais que causaram muitos problemas a idosos, porque ela deslizava, as pessoas caíam bastante e tiveram bastante queixas sobre isso. Então, de fato, é algo que tem que se muito bem pensado, mas... mas deve se feito. E a orla, pelo que eu entendo, ta sendo pensada. Tá? [...] Nesse momento, a gente entende que não se tenha essa acessibilidade, que isso tá sendo pensado pra nova orla que vai se concluída, né. Então que isso é um problema, momentâneo, como outros. A gente sabe que demora um tempo pra se corrigido, né. Eu acredito que essa gestão também pensou com mais carinho sobre e alguns temas como aaaaaaaatemasss como inteligência emocional, como a importância da família, preocupação com o suicídio e outros temas emocionais, como a casa da família hoje tem tomado conta. Eu tenho experiências ééé de alguns colaboradores, não aqui no Convention, mas tenho experiência de alguns que procuraram e tenha essa esse cuidado, por isso eu acredito que exista uma mudança pro próximo plano, né que vai se deixado, tem que entender se vai se concluído. Mas será deix... deixado desenhado e que pode até te melhorias.</p>
SCf18	<p>“Eu acho que aqui todo mundo respeita o lugar deles. [...] Bem legal, assim...”</p>	<p>Não soube responder, ficando em silêncio.</p>
SCf31	<p>“Boa” [...] É... por enquanto, não prestei muita atenção nessas coisas não, ainda.”</p>	<p>“Linda! Perfeita. Tá tudo maravilhoso. Achei ótimo”.</p>
SCf32	<p>“Aqui em BC [Balneário Camboriú] tá deixando a desejar... na parte de... assim... na parte daquelas descí... nas rampas.. eu acho que as rampas não tão legal, tem que melhorar bastante... e na parte da praia, pq eles só fazem período... aiii... ééé..dee... quando quer aparecer... Por exemplo, hoje se um cadeirante precisar ir até a praia não tem... e té um tempo atrás, no verão, que era o pico, tinha as passarela, por que que não matem a passarela? Tiraram. Era só naquele projeto verão. E daí fizeram pra fazer um marketing né... então falta nessa parte... pro cadeirante ta deixando muito a desejar... e ônibus também.. os ônibus não é todos que são próprio pra pessoas deficiente... e as faixas de... as faixas de... [...] as guia [referindo-se ao piso tátil], também deixa a desejar... tem muito lugar que não tem e aonde tem tacommm... tem árvore, ai pára e impede [...]”.</p>	

(continuação)

SCf47	<p>“Humm... acessibilidade aqui? Ahhh... é bem complexa né... tem muita... falhas..tem bastante falhas aqui... ahhh... eu acho assim... com as pessoas... assim... de rua... é.. os cadeirantes... já vi já muita gente tendo dificuldade de.. passa... entendeu? Nem tanto por causa de.... calçada nem nada, mas é por causa de... ahhh... o trânsito é de mais.... as pessoas mal educadas, que existem aqui né... [...] trânsito é muito... o povo não respeita.”</p>	<p>“ahh... eu nem... nem.. vou ali... então...”</p>
SOm27	<p>“Ta. É... Balneário Camboriú ao meu... no meu ponto de vista é uma cidade bem acessível né. É... a atual gestão se preocupa muito com pessoas, se preocupa com... principalmente com a inclusão social, de pessoas deficientes, pessoas que tem necessidades especiais, então... é... hoje a... a cidade conta com uma secretaria de inclusão social muito grande, então eu considero Balneário Camboriú uma cidade bem acessível e que se preocupa com a inclusão de todos”.</p>	<p>“Sobre a orla... olha, a principio, no momento, eu acho que esta... esta tranquilo, que esta legal. Eu acho que tem aaa... a não a orla você diz a areia? A parte ali daaa... da areia eu acho que realmente poderia... poderia te tabladados né pra cadeirantes... e... eu acredito que futuramente até vá te né porque na no verão ali o prefeito colocou alguns tabladados pros cadeirantes andarem, masss... de restante acho que ta legal. Eu acho que ta tranquilo”.</p>
SOf42	<p>“Acessibilidade é é forma de... de meio de condução é das pessoasééé que tenham... que... dentro da... da secretaria do município ahh... a gente possa atende da melhor forma, que fique mais fácil pra pode éé..faze sua locomoção, esse... direcionamento das pessoas”.</p>	<p>“É.. ele foi planejado né tend... dentro desse do... desse governo atual do do Fabrício Oliveira, éé.. teve uma... um novo acesso né, com alargamento da praia, com as calçadas também vão ta dentro dos padrões éé..dee mobilidade. Dentro tanto da orla como a cidade toda ela é... ela tem essa preocupação, porque nós temos nas calçadas, hoje, é... de da cidade o podotátil, onde queeeééépra teve oooooo o caminho né pra pra mobilidade das pessoas com deficiência visual. Então todas as... todas a comunidade, todos os contribuintes, eles têm, por lei, ééé colocar o [piso] podotátil na na sua residência, tanto como... residência como comercial e nós, como secretaria de obras, dentro do município na na nas áreas públicas né, então dentro das áreas públicas, dos locais públicos, são colocados isso e, também, é nós fazemos toda essa parte das rampas de de acessibilidade pra pode locomove tanto as pessoas ne como ca... não co... tanto dificuldade, mas também com carrinhos com... é locomoção, é cadeira de roda, de todo todos tipo pessoas né queee pra pra facilita”.</p>

(continuação)

SOm71	<p>“Olha, em Balneário eu vejo, perto das outras cidades, certo [inaudível] sempre um comparativo, ela é, razoavelmente, acess.. com acessibilidade, lógico que falta muito, mas dentro do do perfil, do tamanho da cidade, do crescimento que foi, a questão, por exemplo, da pra acesso a cadeira de roda ahn lógico que isso é um trabalho que não pára, tem que se constante, em razão inclusive da questão ahn das calçadas que é uma coisa... como é uma cidade ahn muito nova, pode-se dizer assim, ainda tem muitos locais, terreno tudo isso que que não tem que não não... mas é um trabalho que administração vem fazendo ahn de forma constante [...]”.</p>	<p>“Já tem acessibilidade, vamo coloca um umum volume... vamo coloca razoável dentro da situação que está, mas com a reurbanização já tá tudo previsto também. É uma coisa que.... Balneário como é uma cidade turística, ela tem a parte do [inaudível] permanentemente a gente tá o tempo todo, vamo coloca... equalizando, inclusive, a questão de cadeira de roda, a questão inclusive é da parada deee PCD, tudo isso... inclusive agora recebemo uma solicitação que aonde tem uns locais, na Terceira e Quarta [Avenidas], que tem essas paradas de PCD, tem um pouquinho jardim, quando a pessoa abre a porta incomoda, vamo inclusive substitui, tira fora esses jardins. Então a gente tá sempre atento a isso. Acho que isso é importante, é não fica... passa despercebido, na minha opinião. A gente tá o tempo todo... a gente pensa... acessibilidade é um é um seg... segmento importante e nós temos que dá mais condições, ainda mais também é uma cidade que tem muitos idosos, também”.</p>
SOf44	<p>“De forma geral, assim... a gente sempre tem o senso crítico, por mais que a cidade faça, a gente sempre acha que não é o suficiente né? O que a gente vê assim oh: algumas coisas até, assim, são já bem mais acessíveis, alguns equipamentos públicos né, como praças, algumas estações de esportes que são acessíveis. Agora, o ônibus que disse que é com acessibilidade não tive a oportunidade, ainda, de fazer o teste pra sabe se realmente é né, uma coisa que a gente tá de olho. [...] É.. quanto a isso, assim, eu acho que a gente vai um longo caminho, depois vou te fala porquê. Porque a gente tem um programa aqui dentro do... da própria secretaria de turismo que tá monitorando essas ações de acessibilidade também”.</p>	<p>“É.. da Praia Central... tirando aquele momento da Praia Acessível, que acontece na alta temporada, que aí sim, faz faz a permissão de que o cadeirante ele possa fazer, usufruir né, do direito da praia e se... apenas um ponto, isso também é uma questão que acho que deveria de se ampliada né pra uma praia com uma extensão aí de 6 quilômetros é... e eu acho que assim, atende parcialmente, deveria de ser melhorado, porém algumas obras do entorno eu entendo que sim, que é um momento de revitalização da praia e que a discussão deveria ser mais ampla agora, nesse momento, que se diz como que vai se a praia, que eu acredito que sim, vai se mais acessível. Mas enquanto ele ainda tá nessa fase aí de revitalização, que ainda não se pode mexe em nada, visto que vai se um dinheiro é... jogado fora né, se for investido, então a gente entende que, dentro do possível, ainda não deixaram de atende a demanda, mesmo que de forma parcial”.</p>
STf63	<p>“Precária. No caminhar... quando faço minhas caminhada eu não vejo acesso pra cadeirante ou pra.. pessoa que tem problema pra atravessa a rua, alguma coisa assim...”.</p>	<p>“Ahh... precisa melhora bastante, pelo fato de... as pessoas precisarem de outr... pessoas cooommm mobilidade precisarem de outra pessoa pra pode se locomove”.</p>

(conclusão)

STm60	“Ah... aqui éééé... boa. Se co.. se co.. se consegue i em vários lugares... éééahh... transporte éé bom é... tranquilo ”.	“É melhora bastante depois da dadadada reforma que foi feita e daa ampliação da da área do doo de dedeban.. do de de banho né..eee melhorou bastante foi ficou bem bem bom”.
STf80	“Olha bem... pelo que eu to vendo agora... que eu sou turista daqui... eu acho que ta sendo muito bem feita. [...] Muito, muito boa ”.	“Espetacular. Tem as rampas direitinhopras pessoas deficiente, cuidado que as pessoas tem com elas... no atravessar a avenida... ta sendo muito legal mesmo.”

Fonte: elaborado pela autora, 2023.

Apêndice G – Verbalizações sobre experiências vividas ou constatadas dos sujeitos em relação à acessibilidade

(continua)

Sujeito	Experiências vividas ou constatadas em relação à acessibilidade
SSm37	<p>“[...] todos eles sofrem muito quando vem pra cá, tanto turismo, quanto as pessoas que moram aqui. Não é uma cidade planejada pra receber essas pessoas... assim... com deficiência, com cadeirante, até pessoa que nois mora na cidade. É uma cidade que vive muita pessoa de idade e eles sofre muito pra anda aqui na nossa cidade [...] quantas pessoas já caiu nas calçadas aqui...? caiu no buraco... caiu... oh... essa faixa mesmo, elevada aqui na frente, aqui, não tem um uma decida pra um cadeirante, não tem uma decida pra nada [...] bastante carrinho de mãe, que derruba tudo as coisa ali, cai de dentro, às vez quase derruba as criança aqui... tem bastante coisa pra melhoria da cidade [...]”.</p>
SSm57	<p>“oh.. eu não tenho taantas dificuldades, porque eu consigo me locomover bem de cadeira [de rodas], tá... mas, assim, ééé... é difícil, você... ééé... aeroporto... tem acessibilidade, mas quando você chega na aeronave é um transtorno, porqueeee..... porque não tem uma... uma... a cadeira... só vai ao primeiro.... até o primeiro banco... então... ou você.... depende de alguém que tá sentado ali ceder o banco ou.... é... às veis é... é constrangedor, porque parece que você tá pedindo um favor, sabe... é não é... é meu direito, só quee... éééé'... éééé... eu não... não... não consigo ter acessibi... ééé... acesso aos bancos do... do... avião, a não ser o primeiro banco né... Éééé... em outras cidades.... é quase a mesma situação.... aaass pessoas pensam muito em si mesmas, então... não... não... não... éééé... acabam fazendooo... éééé'.... éééé... ah... ah... da calçada a extensão do..do..da.. da sua garagem, do seu terreno, então assim... a gente... muitos... assim... hoje em dia, os estabelecimentos comerciais são mais... tão mais acessíveis né... já tem ééé... os estabelecimentos comerciais que pensam nessa... na.. na... na... dessa forma... mas..ééééé... tem pessoas que acham queee... isso éééé... éééé... não.. não... não tem muita importância e acaba não fazendo e aiéééé... então... passando por dificuldades que, às vezes, que não... não... não... tem... não... não precisaria ... não precisa de ajuda, por exemplo, se tivesse ssss.... foi... [silêncio] tss... esssem...ess... esssem.. não, semana passada, que a gente foi num..num... numa casa de... lanch.. que tem lanche aqui... éééé... eu consegui ter acessib... ééé... ter acesso a.. a... a... ao ambiente... mas porque alguém me ajudou, porque o nível da... da... da... da rampa era... quase 70 graus, um negócio assim... era muito inclinado... nem.. nem... nenhum usuário de cadeira de rodas conseguia ter acesso àquela rampa sozinho, mas... a.. a... a... quem fez entendeu que ali era acessível [riso]... não consultou ao.. ao... alguém que... que conhecesse pra dizer assim: 'não, em vez de você faze pra cá, faz.. faz..' então... então... ééé... mas é difícil..é..é.. gente foi nooo... eu fui no... no... no teatro municipal, aqui de Balneário Camboriú, éééé... tss... tem acesso pra mim chega... até lá... mas eu tenho que ficar no último lugar dos... do.. do... do..do..do.. é... do teatro, não posso escolher uma... um local lá na frente, porque não tem acessibilidade lá na frente, ou no meio né... é tudo de escada, né... ou ah... tá lá... uma plaquinha 'reservado pra... pra.. deficientes'... [risos] mas parece que ele só tá ali, porque é o... porque... é o último lugar que tinha ali, 'não, aqui vamo deixa', né....”.</p>
SSf50	<p>“Como eu te disse, a deficiência intelectual, ela parece que inexistente pros órgãos públicos e privados. Então, quando a gente sai é... é... vou te dá um exemplo bem claro. A gente foi num show é.. do Vitor Klei, com eles [jovens com Síndrome de Down que frequentam a Associação]. Nós estávamos na fila, uma das profissionais na fila com três ou quatro jovens com síndrome de downpra comprar a bebida. As pessoas... que estavam no ambiente do show iam passando na frente deles é... desrespeitando a fila. A nossa profissional teve que sinalizar pra que as pessoas respeitassem. Pra chegar a ser atendido é... eles ahh... os atendentes, por falta de treino, olhava pra profissional “o que que ele que?”, “não sei o que ele quer, pergunte pra ele, ele sabe fala, ele sabe responde, ele tem dinheiro”. Entao, assim, é o falto de preparo, culturalmente falando, mesmo, da sociedade, então é um trabalho, assim, ardo de formiguinha que a gente tem que construindo”.</p>
SSf26	<p>“hummm... pensa aqui... principalmente com jovens... [silêncio] ah... todas as atividades que a gente faz externas [fora da Associação] com eles [jovens com Síndrome de Down], a gente tem um pouco de dificuldade, em relação à mobilidade deles, então calçadas e tal né... fluxo do trânsito, faixas de pedestre, tudo isso acaba sendo um pouco complexo, assim, sabe... a gente precisa te um cuidado a mais pela... às vezes, falta de respeito das pessoas e, também, pela f... é... falta de acessibilidade nesses.... principalmente, nas atividades externas, daí. [...] A gente foi numa padaria uma vez, com eles, e as profissionais da padaria ao invés de fazer os pedidos com eles, faziam pra nós, né, tipo: 'que que ele vai querer?', né... então nem visualiza a pessoa com deficiência é... com as possibilidades de tá frequentando aquele espaço né”.</p>
SSf48	<p>[Silêncio]. “hummm... acho que assim oh: eles [prefeitura] promovem alguma... alguns eventos, né... por exemplo, mas são poucos. Por exemplo, naaa... no mês de abril, queteemm a conscientização do autismo, ai eles fazem o cinema coommm... som mais baixo, com men... com as luzes acesas pra que os autistas possam assisti. É uma forma de acessibilidade”.</p>

(continuação)

SSf45	<p>“Um cadeirante que não tinha a rampa pra.. pra i até a... aquelas... quiosques. Isso aí, então.. alguém ajuda. Eu acho que... a gente poderia muda, sabe? Se.. todo mundo se reunisse, daria pra mudar isso. Leva pra... leva né adiante pras... competências, assim... pros órgãos competentes pra fazer essa mudança. Acredito que não sej.. que não fosse nem escola, ali seria mais a prefeitura já, mesmo..pra eles tomarem uma atitude né? Faça alguma coisa pra uma mudança.”</p>
SSf25	<p>“Humm... é... sim. Por exemplo, eu trabalhei naa... num ponto turístico em Itapema, naa... ai gente... esqueci o nome do local... ali no... mirante do encanto eee... tem um... tinha um senhor idoso com... com síndrome de down e no momento ele não tava muito... questão acessível pra ele, questão ali da escada e tudo mais, tinha elevador, mas tava quebrado, então foi uma coisa que tipo assim... ai é... tanto pra ele, quanto pra muitas outras pessoas causou impossibilidade dele né, vivenciar aquilo, participar daquilo, por conta de... muitas vezes não serem levados em consideração que... né existe pessoas com... com essa dificuldade ali né na... que pode visita o local e tudo mais, foi uma situação assim... bem ruim pra gente, porque né na, a gente tavaé..querendo que todo mundo participasse, todo mundo conhecesse néé normalmente a equipe que a gente trabalhava ali era uma equipe muito integrada então sempre que havia uma possibilidade de ta né fazendo a pessoa conhece o local e tudo mais... Foi uma situação ali que a gente vivenciou que foi uma... questão especial, até porque pessoas com síndrome de down tem um envelhecimento mais rápido né... tipo, acho de fora, assim, acho que foi uma das únicas situações ali que eu presenciei”.</p>
SSf47	<p>“Nesse momento, a gente entende que não se tenha essa acessibilidade, que isso tá sendo pensado pra nova orla que vai se concluída, né. Então que isso é um problema, momentâneo, como outros. A gente sabe que demora um tempo pra se corrigido, né. Eu acredito que essa gestão também pensou com mais carinho sobre alguns temas como aaaaataemasss como inteligência emocional, como a importância da família, preocupação com ossssseeoss suicídio e outros temas emocionais, como a casa da família hoje tem tem tomado conta. Eu tenho experiências ééé de alguns colaboradores, não aqui no Convention, mas tenho experiência de alguns que procuraram e tenha essaesse cuidado, por isso eu acredito que exista uma mudança pro próximo plano, né que vai se deixado, tem que entender se vai se concluído. Mas será deix... deixado desenhado e que pode até te melhorias”.</p>
SCf18	<p>Não relatou.</p>
SCf31	<p>“Foi boa. Até ajudei a pessoa a passar num local de... atravessar a rua. E num local que era pro deficiente mesmo passar... tava tudo... tava com um carro na frente.... ai eu ajudei a pessoa passar [...] Eu senti uma pessoa realizada.... em ajudar a outra... Ela se sentiu bem feliz... pediu muito obrigada por ajudar e tudo”.</p>
SCf32	<p>“Eu vi uma pessoa com... por exemplo, lá no meu bairro, Nações, lá tem lugares que chega o meio fio não tem a decida... e lá no meu bairro tem muita gente com... deficiente e eu vi uma senhora que precisou pessoal ter que erguer a cadeira pra fazer ela atravessa... então... qual que é a lógica?... ou fizeram lá longe... então não tem como... ou desce na saída dos carro... ou como que faz, se ta sozinha? Não tem como que fazer... tem que espera alguém... então.. eu vi. Eu não passei, mas, assim, por exemplo, eu tenho um patinete, ele tem roda, então se não tem onde desce com ele, eu tenho que ergue... e meu... é difícil... então, assim.. estética no Balneário tem, quando precisa, mas necessidade mesmo, tictictic.... não tem”.</p>
SCf47	<p>Não relatou.</p>
SOM27	<p>“Eu vou te conta uma experiência que eu tive naa... agora na... no final do ano, na temporada, queeee... depois ali da.. do alargamento da faixa de areia, foi... levado uma senhora, que o sonho dela era toma um banho de mar e ela era cadeirante, entãooo... é... essa foi uma experiência marcante né ee... negativa? É negativa... aqui a gente fiscaliza muito os lares [de idosos]... eu... eu faço parte da do Conselho do Idoso e a gente faz a fiscalização das ILPIs⁵⁹, Lar de Longa Permanência pra Idoso, entãooo.. em uma das fiscalizações ali no local a genteee pode presencia cadeira de roda não entrando no banheiro, locais ééé sem o apoio pra banho, ahn... entre outras né ééé... já presenciei, também, ééé em restaurante, a pessoa não não te o banheiro adequado pra deficiente. Então é basicamente isso”.</p>

⁵⁹ Instituições de Longa Permanência para Idosos.

(conclusão)

SOf42	<p>“Uhum. Nós temos assim, bem positiva, porque o.. quando você consegue atende é... você consegue transforma a cidade numa cidade segura, numa cidade que seja referência nem nem no turismo, tanto como no turismo como na construção civil né, que hoje é.. são o que é.. move a cidade quee que são a a as fontes ne de de recursos, tudo queee é é o que gira ne Balneário, então éé..no..pra o turismo, a gente tem que ta pensando nisso né, pensando numa cidade bonita, numa cidade limpa, éééé... eesendo acessível também. Hoje, por exemplo, tem uma boca de lobo éé embaixo da rampa né, a gente visualiza ou recebe de de alguém isso aí já faz essa alteração já colocaaaaa a rampa já acessível. Que que acontece também quee a a os próprios ééé as pessoas que que quee tem paralisias eee... eee... e os paraolímpicos eles entram em contato conosco solicitam isso né ééé e a gente também éé faz fazfaz esse trabalho atendendo à comunidade e a gente tem esse agradecimento também, então tem um retorno positivo da comunidade, das pessoas com... que fazem com... esportes, então é éé só positivo, então a gente se.. realmente assim éé... busca as as calçadas que precisam e a gente também trabalha com o que a gente recebe aqui da comunidade ééé pra pra pode faze executa esse trabalho, então a gente sempre ta em busca de faze o melhor por Balneário”.</p>
SOm71	<p>“Olha, eu... eu... só observo muito, entende? Eu acho que isso é muito importante, observação e e ser receptivo às solicitações necessárias, é uma coisa que não se pode nunca para, porque como é uma cidade, que a gente até brinca, é tipo um canteiro de obras né, que o a construção civil é bem... e a gente tá o tempo todo, realmenteee, atento a essas alterações necessárias né e pedir, porque as pessoas fazem, elas precisam é, na realidade, ser notificadas daí a partir daí... eles... [...] é é... são bem receptivos, porque condomínios tudo isso né”.</p>
SOf44	<p>“É. Essa é uma coisa que assim... é.. não sei se cabe responder aqui nessa entrevista né, mas é uma questão muito pessoal, porque eu tinha uma cachorrinha que andava no carrinho porque ela perdeu mobilidade também, então ali eu tive uma visão do que que seria um portador de necessidades especiais é.. motoras dentro da cidade, sendo que eu conduzia o carrinho, ainda tinha essa questão. Então, ali eu tive a experiência de perceber algumas falhas como, por exemplo, uma rampa que então passa é... He...hã... uma questão ali de... canal [rede de esgoto] e ai então vem um elevador que, no caso, não combina com a rampa, ou, às vezes, a faixa de pedestres tá num lugar onde tá um paralelepípedo, não tem a rampa pra acesso... nessa minha pouca experiência, mesmo que não é exatamente numa acessibilidade de pessoa, mas conduzindo alguém que dependia, isso me fez olhar a carência que a gente tem e como, na construção desses espaços, que supostamente seriam acessíveis, faltou trazer alguém que, de repente, necessidade pra entender essa percepção. Até pela questão de que nós temos uma cadeirante no nosso Posto de Informações Turísticas né ee... então a gente percebeu, assim, um ooutro momento ela falou: ses tem... não adianta só colocar uma rampa de acesso pra gente, vocês tem que seguir a inclinação, por mais que tá seguindo a regra da ABNT, às vezes a pessoa sozinha não consegue conduzi, então você sempre quando for faze uma experiência, se vocês querem atender a acessibilidade, tragam o portador de necessidade especial para opinar, para faze a experiência, pra vê se ta de acordo né. Então, eu entendi isso quando passei por essa pequena experiência, percebi as dificuldades”.</p>
STf63	<p>[Silêncio] “Não lembro, no momento”.</p>
STm60	<p>“É... eu acho queee... Não, não assim de grande.. de grandeee... grandeee.. relevância né..éé mas aqui, por exemplo, as faixas de pedestres são bem respeitadas, a a orla ta bem arrumada.... bembem ajeitadinha até...”.</p>
STf80	<p>“Olha bem... na minha cidade, em São Paulo, tá péssima. [risos] Das rampas pra deficiente de cadeira de roda, difícil ter aquelas marca pros cegos andarem [piso tátil] sem interr... sem ser caídos. Aqui tem. Aqui achei a acessibilidade aqui espetacular. No atravessar a rua com cadeira de roda... as rampas nas vias, muito legal... O caminhar dos cegos [piso tátil]... naquelas faixas etera [sic]... que eles tem...legal pra caramba”.</p>

Fonte: elaborado pela autora, 2023.

Apêndice H – Verbalizações sobre hospitalidade/acolhimento

(continua)

Sujeito	Hospitalidade/acolhimento
SSm37	<p>“Acolhimento tem que ter umas coisa... vou botar que... melhoria nessas coisa, nas faixa, nas faixa, faz uma rampa elevada pros cadeirante desce mais tranquilo ééé [...]Ahhh... Balneário.... daqui do nosso município né? Ahh... hospitalidade... eu acho que o povo gosta muito da nossa cidade aqui, principalmente a terceira idade, como ... que são mais ... pessoa mais difícil de de se locomove né? e eu acho que... tem que mudar é só isso... calçada... faz já... aqui acho que tem bastante coisa já pra pras pessoa faze...é eles tem como... como passeia... é... tem clube, tem umas coisa assim... mas tem que muda as calçada, eu acho que tem que muda as calçada aqui pra eles consegui, porque eu tenho bastante, no mês de março, bastante cliente é da terceira idade que reclama muito das calçada aqui, muito mesmo. Tem gente... é.. às vez, a gente tem que buscar cliente lá na, na, na .. no hotel Plaza pra ajudar eles vim.. as pessoa, porque as calçada era muito... uns pedaço ali é muito ruim... Difícil.. e tem uns é...que são mais já..é.. eu venho muitos anos com nois aqui ai a gente tem que i lá busca pra ajuda eles vim.. [...]. A gente tá acolhendo bem eles aqui né? Nois fazendo a nossa parte, agora falta o poder público faze a dele né...”</p>
SSm57	<p>“ahn... eu moro há tanto tempo aqui... assim... [silêncio] não... não... não vejo... não... assim... eu vejo... eu vejo uma cidade.... que recebe bem as pessoas né... até mesmo... são.. são pessoas... éé... que dependem do turismo, então, assim... [silêncio] ééé..é uma pergunta difícil essa de... de... de responde, em termos assim... eu não... eu não tenho dificuldade com as pessoas entende, eu tenho dificuldade com os loc [riso]... com os locais... é... [silêncio]... tenho um bom convívio com tod... com todas as pessoas né... ééé... mas é uma cidade diferenciada éééé.... uma cidade queeee.... que... que.. gira muito.... muitas pessoas né... ahn... ahn... um público que... hoje é um público que tá aqui, amanhã é outro, porque são turistas né... eee.... eu fui fazer uma viagem agora eee.. ee... nas outras cidades, mais pequenas, as pessoas parecem tem mais afinidade com você, aqui você passa meio batido, entende? É.. porque cê nunca sabe se.. se... ocê tá, se você ta... ta..na.. na presença de... de... turista ou de.. de... pessoas de... da cidade, né? Mas em relação aaa.. ao... ao... aos... aaa..àsss... às questões públicas, assim, é tranquilo, me sinto bem aqui”.</p>
SSf50	<p>“É como eu te disse, eu não moro aqui, mas eu vejo, de maneira geral, é... referindo à síndrome de down, assim, né... as pessoas, elas são muito solícitas, muito... é... ss... querendo chegar, se aproximar... elas não sabem como faze, querem fala com ele [PCD], mas falam com o outro que tá do lado, achando que ele não vai responder, eu... j... eu, com algumas pessoas até... que eu tenho mais liberdade, eu brinco: ‘ele não é surdo, ele sabe... ele escuta, ele sabe fala, pode pergunta direto pra ele’. Mas, de forma geral, as pessoas querem... e...tem essa...curiosidade, necessidade até de entender melhor, então... é porque, realmente, é cultural né... a nossa sociedade vem... de um modelo médico e não social, então onde as pessoas eram resguardadas, escondidas, então agora tudo é muito novo, muito recente né... então é passo de formiguinha mesmo”.</p>
SSf26	<p>“[Silêncio] hummm... eu acredito que sim, ela [cidade de Balneário Camboriú] tá bastante voltada pro turismo e eu acho que o turismo, essa perspectiva né... de fazer com que a pessoa queira estar ali, queira volta, ele tem bastante disso né... massss, eu acho que é... tem um recorte nisso, sabe... não é pra todos, não sinto que seja uma cidade pra todos. É um recorte, nessa parte, ta. Recorte social, mesmo, eu acredito”.</p>
SSf48	<p>“É isso eu acho que é conscientização das pessoas, não da cidade, né... Acho que as pessoas precisam se conscientiza um pouquinho mais do que é a deficiência eee.... daa maneira como se inclui essas pessoas na sociedade.[Silêncio] Bom... ai capacitação né... eu acho que.. a capacitação ela é bem válida e não tem, né... os profissionais não estão capacitados pra receber esse público. Palestras. [Silêncio]. É... eu acho que... é mais ou menos isso [risos]. Hospitalidade é as pessoas serem... ééé... recepcionar bem, tratar bem ééé... não olhar com olhos... de... ‘meu Deus! Aquele lá tem uma deficiência!’ eee... tem pessoas e pessoas. Tem pessoas que é tranquilo, mas tem pessoas que realmenteee... observam a deficiência e não que atrás daquela deficiência tem uma pessoa. Que aquela pessoa tem nome, né... tem CPF [risos], tem identidade e que...têm direitos e que pode estar inserida numa sociedade. Tem pessoas que acham que a pessoa com deficiência não tem esse direito”.</p>

(continuação)

SSf45	<p>“Não. Acredito que... eu acho uma cidade, assim, que as pessoa olham só pro umbigo deles. Eles não..não são cativantes, não são... não tem humildade, eles não são hospitaleiros.Eu gosto de toma meu chimarrão...no final do dia. [...] Então, assim, eu observei que as pessoas ficam assim... meio que tipo assim... pessoa de fora, sabe...É... de outra forma. Isso que é uma cidade que é turística. Então.... Olha, não tenho nem ideia do que que daria pra faze.É difícil”.</p>
SSf25	<p>“Eu acho quee.... hoje em dia existe uma questão de... de estranheza né... ééé.... não saber... ééé... como respeitar, como lidar com isso né, por exemplo, teve uma... uma aula que a gente tava discutindo, lá na minha faculdade, sobre essa questão né tipo, uma... uma, uma, vamo coloca um jovem né, um adulto com síndrome de downtava passeando na rua e uma pessoa do nada chegou e falou assim: ‘ai que bonitinho! Ai que fofo!’ apertou a bochecha dela, assim, tratou ela como se fosse uma criança néé... ai daí... algumas pessoas acham bonitinho e tudo mais, só que ela não entende que é uma pessoa, um jovem adulta né.. que ela num... se não pode sai apertando, achando que fofo né... como qualquer outro adulto ou jovem, então... eu acho queee... existe ainda a questão de uma estranheza, porque eles normalmente não tão inseridos na... totalmente na sociedade né, então eu acho queee... a partir do momento onde há mais convivência, há mais informação e né a partir disso eu acho que... que haveria mais aceitação. Acho que seria esse o caminho. Balneário... [silêncio] de certa formaaa, eu acho que não [é acolhedora]. Não... não sei, acho que não. Porqueee... [silêncio] ahhnn... De forma geral... eu acho de... apesar de existi muitas pessoas com mente aberta querendo aprender, conhecer e se informar sobre isso, existe, também, muitas pessoas de mente fechada queee... coloca na cabeça isso é isso e pronto. Tem tipo... essas pessoas, normalmente, são maioria, que acaba vencendo ali a questão minoria, então há muito a questão do.. né. Essa abertura... esse acesso ali... em Balneário em si”.</p>
SSf47	<p>“Mais uma vez, treinamento, treinamento, treinamento, treinamento... que... por acaso, esse fórum [evento que a respondente participou] aí, ele foi realizado pra isso. Não só eu treina o o meu time no hotel, o Convention treina o time aqui e os outros ééé comércios treinarem os seus próprios colaboradores, mas sim o quão foi importante, por exemplo, o ano passado [2022] ééé..éé abrangiu a aabrangeu [sic] tantas pessoas que trabalham, às vezes, como milheiro, como sorveteiro ééé´... tão vend... são vendedores ambulantes, taxistas, uber, pra que eles entendam o quanto aaahh... nós temos que ser mais solícitos e abertos pra se integra e trata com carinho essas pessoas que tem uma necessidade diferente da nossa. Que comoa gente não consegue se coloca no lugar deles né, é algo que é muito importante, então, treinamento, mas não só do comerciante ao colaborador e sim, como foi feito, pro todo né, porque todos nós temos essa responsabilidade, como cidadoes [sic] aqui e, inclusive, nas escolas, sabe.... que eu acho que é um tema que tem que se debatido, tem que se levado pra escola, pra que as crianças já consigam crescer entendendo sobre isso”.</p>
SCf18	<p>“Bom, muitcho bom...Ah tipo, quando a gente precisa, sempre eles tão disposto a ajuda, quando a gente tem uma urgência, uma emergência, eles sempre vem...”.</p>
SCf31	<p>“Fui bem acolhida aqui. Ah... em todos os sentidos..eu gostei do acolhimento, da... das pessoas... eu gostei.... fui muito bem aqui... Normal. Assim... entre aspas.. mas eu gostei daqui, bastante... As pessoas... tem umas... que... [risos] tem umas que são bem acolhedoras, mas tem outras que não... ahh.... elas conversa pouco... numque... não sei nem como é que eu posso falar... a cidade é linda... gostei muito da cidade... estação diferente né... mas eu gostei muito”.</p>
SCf32	<p>“Ah.. eu acho, pra mim... ah... eu não sei o que te dizer... É a recepção né?Falta um pouco, mas dá pra melhorar, dá pra melhorar... os pessoal aqui... mas é o que eu falo... ooo... Balneário... os... quem mora aqui não é.... quem é... quem que atende bem aqui é que não mora aqui.... quem não é daqui... Da parte de quem é daqui... porque se você for vê... se você pára na rua pra conversa, quem vai te ajudar não é quem é daqui é, muitas vezes, quem veio pra cá... então falta eles abraça todo mundo sabe... falta as pessoa saber se comunica... sabe conversa... sabe um ajuda o outro e aqui é meio que um isolado num mundinho, então eu não sei... que... pra melhorar... aii não sei... realmente é complicado”.</p>
SCf47	<p>“Ao acolhimento aqui? Bom... o pessoal que é fora são beem né... mas os... moradores, moradores mesmo são muito mal educado, são gente grossa..não acolhe. Se precisa cai ali, ali se fica... vem um que é tão estrangeiro, vem te ajuda, mas o daqui, mesmo, não ajuda...passa reto. Bem complicado. Falta atenção... porque... posso falar bem a verdade? Que que eles prezam muito aqui em Balneário é quem tem dinheiro... é quem tem dinheiro... pobre eles nãoo... não ajudam não mas os ricão que vem de fora... ai ajuda”.</p>

(continuação)

SOm27	<p>“Acolhimento....??? Em que sentido? [a pesquisadora responde: Hospitalidade, acolhimento, nesse sentido]. Eu.... eu... no meu ponto de vista é que Balneário Camboriú, ela é uma cidade muito acolhedora, uma cidade turística... Não tive nenhuma experiência assim... não presenciei nenhum... nenhum mal mal estar assim. Acolhimento, você fala só do idoso ou de forma geral? [a pesquisadora responde: de forma geral.] De forma geral? Olha... eu... eu acho que... o setor público, ele faz o trabalho bem feito né, é uma cida... acredito se uma cidade acolhedora, tem que se acolhedora, porque é uma cidade, também, de turismo né, então depende muito dissoeee... uma cidade que se importa muito com as pessoas né, eu falo isso por experiência de conhecer outros municípios e eu sei que outros municípios não oferecem o que Balneário Camboriú oferece. Em relação à acessibilidade, acolhimento, preocupação com ser humano, com a pessoa, então eu acho que a cidade ta bem a frente das outras, essa é a minha opinião, tanto na questão da acessibilidade, quanto na... Sim, sempre tem coisas pra melhorar né ééé’... eu falo isso também como fiscalizador do conselho do idoso, por mais que é, às vezes, você presencia locais assim maravilhosos, mas uma coisinha ou outra sempre tem pra melhora né”.</p>
SOf42	<p>“Sim, bastante [sobre Balneário Camboriú ser uma cidade acolhedora].Aham, bastante né. Por ela ser é..reconhecida nacionalmente, mundialmente né, no ramo do do turismo, onde hoje ta cada dia crescendo mais éé vindo mais éé atrativos turísticos, agora foi inaugurado o centro de eventos né, a roda gigante ahn vai te bast... as novidade mais dois mais dois atrativos turísticos pra Balneário entaoé.. é uma cidade que com uma estrutura é de cidade grande, mas dentro de um espaço pequeno. Que né são 46 éé a densidade demográfica é 46 km2, então é uma cidade, assim, pequena, mas que ela tem uma grande estrutura eee o governo muito preocupado (inaudível) a isso de deta trazendo e ta... não adianta você também eee não mante o que tem, entao é um trabalho preocupado também com com o todo, então são eventos que pra o pra te um turismo o ano inteiro, não so hoje, Balneário não depende só da temporada de de verão né, hoje o ano inteiro tem turistas, o ano inteiro tem pessoas vindo pra cá e cada vez mais né, realmente tornando referencia. Hoje, Balneário ele é conhecido nacionalmente, mundialmente também”.</p>
SOm71	<p>“Olha, acolhedora... é uma cidade ahn que tem uma cultura certo ahn que são pess... aqui vieram pessoas de tudo quanté lugar do Brasil e alguns lugares do mundo também eee o que que eu vejo que é uma cidade não não há, vamo coloca, uma rejeição quando as pessoas chegam aqui, como tem muitos lugares que as pessoas não gostam de... e aqui não, aqui as pessoa pode se de qualqueahn estado brasileiro, são bem recebidos e.. e nós temos, com a prestação de serviços, uma geração muito grande de emprego. E isso vem pessoas de tudo quanté lugar pra... pra mora aqui né, são bem recebido... e [inaudível] que a cidade tem oportuniza as pessoas a vir pra cá né. É uma ci... e nos temos hoje uma uma região, que é o eixo de Florianópolis até Joinvile, ta crescendo muito, consequentemente, tem muitas oportunidades. Aqui é uma cidade, indiscutivelmente, de muitas oportunidades pra todos os seguimentos, inclusive PCDs né. Por quê? Porque as pessoas conseguem vários tipos de serviços que tem la [inaudível] e isso é uma coisa que que oport... que da.. que é.. pessoa recebe bem, não não tem assim uma ‘ah não você é de lá ou de cá, não gosta...’ não há isso essa... de forma nenhuma, de nenhum estado brasileiro. E, como o catarinense, também, qualquer lugar que vai, é muito bem recebido e essa reciprocidade eu acho que não é só de Balneário, é do catarinense em Balneário Camboriú, muito mais por ser uma cidade turística né que eu já vi lugares que as pessoas não gostavam da atividade turística, as pessoas não gostavam porque vieram pessoas de determinado lugar morar na cidade, alguma empresa importante veio e tudo isso ne. E aqui, essa região, vamo coloca, da costa verd.. costa verde esme... costa verde esmeralda... costa tss... verde mar, que vai de de Porto Belo até... região de Piçarras e... e... e... ahn... Luiz Alves, Ilhota né e isso as pessoas tão sempre, vamo coloca, não tem essa... esse.. esse tipo de... vamacoloc... divergência, assim... isso é muito bom”.</p>

(conclusão)

SOf44	<p>“Então.. é... inclusive agora vou fala um pouquinho do programaha né... sou do Departamento, ali, de Planejamento e Desenvolvimento Econômico de Turismo é... a gente tem um programa que foi lançado setembro do ano passado [2022] que se chama ‘Selo Turismo Qualificado BC’, que aí.. ele é um selo adesivo, na verdade é uma forma institucional de ser reconhecido, mas ele tem uma série de critérios a serem cumpridos pra quem participa. São 5 eixos: sustentabilidade, acessibilidade, medida sanitária, segurança... o outro to esquecendo... e atendimento ao turista. Então o que acontece... pra cada selo desse que é lançado ele tem 3 categorias: bronze, prata e ouro. Pra cada categoria ele tem uma série de critérios a serem cumpridos. O que que ele foi pensado? Que se estimule as boas práticas dos estabelecimentos, quem cumpri com as boas práticas recebe o reconhecimento através da identidade visual e tem o site próprio. Então esse selo ele tem um QR code que o turista vai pode verifica: sim, sustentabilidade onde? O que? O que que ele cumpriu pra ser bronze?. Lá tem todas as transparência nesse processo. O primeiro selo que a gente lançou foi o “sustentabilidade”, foi em setembro [2022]. Até agora a gente já tem 37 estabelecimentos inscritos, maaas apenas 17 validados, por quê? Como tudo que você coloca alguns critérios, por mais simples que sejam nem sempre é possível né alcançar. Entao o que que ele tem? Tem uma previsão pra que fosse a cada 6 meses ou a 6 meses a 1 ano se fosse lançado o próximo pra que as pessoas tivessem aqui bem incorporado no primeiro selo, entender o processo, se adequa, vê a visibilidade que isso proporciona pra se lançado o próximo. Agora, a gente tem uma previsão, a gente tem uma previsão pra lançamento do próximo selo que é “atendimento ao turista”, então ali vai se sobre a questão dea... inclusive disso, entender sobre a cidade, visto que a gente tem aqui uma... é... a gente tem bastante assim... troca da mão de obra com bastante frequencia, como você já sabe, na cidade né... então, assim, a gente gostaria que eles tivessem um pouco mais de visão, não atendimento só pela empatia, pela simpatia, que é um elemento essencial, claro, vai fazer parte, mas, principalmente, entende o que é a cidade, como se desloca, o que faz, o que nos temos, o que são os horários, o que é possível, o que não é possível, enfim, dentro da cidade. E o próximo selo, depois desse, vai se o “acessibilidade”.Entao ali dentro da acessibilidade, a gente já ta olhando sobre essa questão dos critérios né, sempre construindo assim pra você entende, por exemplo, vou dá o exemplo “sustentabilidade” que já é consolidado, ele é um... ele é ummm... é um programa que faz um reconhecimento, através do poder público, de forma gratuita e usando as políticas públicas do próprio município. Então, nós construímos com o olhar do turismo encima da sustentabilidade, mas também, com a secretaria do meio ambiente, que os técnicos é que vão fazer essa verificação dos critérios que a gente tem, sempre num trabalho em conjunto, o atendimento ao turista é junto com a assistência social, por quê? Porque eles têm os programas, também, de mercado ali dentro, então eles também são nossos parceiros. Quando chega “acessibilidade”, também vai se com a assistência social que, inclusive, tem é conselhos justamente do portador de deficiências e necessidades e tudo mais né, então a gente sempre vai trabalhar em conjunto. A gente vai pensar com o olhar do turista? Sim, porque a gente tem diversos..., a gente tem cartilha do Mistério do Turismo, a gente tem orientação da Organização Mundial do Turismo. O olhar do turista, mas, também, do portador e do que é o engessamento, porque se a gente for escuta... por exemplo, ta escutando acessibilidade ééé... quando a gente fala de acessibilidade, todo mundo já fica assim: “acessibilidade? A gente vai te que muda tudo aqui?”. Porque a acessibilidade ela não é só a física né. Claro que a física é uma das muuuito importantes, dentro do processo, mas nem todos conseguem e eu sempre penso o seguinte: tem que começa os pequenos passos, por isso existe bronze, prata e o ouro, porque lá no ouro você vai te que segui, mas se você quise se o broze e você tive, por exemplo, é... escrita em caixa alta, as cores, respeitando o autismo, você já fez alguma coisa, antes você não fazia, agora você faz né. Então, assim, a a discussão da acessibilidade dentro do programa que ta previsto, é isso, é a acessibilidade em todos os níveis, para o portador de deficiência motora, para aquele que tem é.. dificuldade deslocamento, para o portador de deficiência visual, para.. e para os transtornos especiais, como é o caso do autismo, espectro do autis... do autismo e coisas dessa natureza, acessibilidade vai se um pouco mais... abrangente do que acessibilidade que as pessoas imaginam que é apenas para o cadeirante”.</p>
STf63	<p>“Fui muuit... fui fui muito bem atendida, quando fui ao.. no comércio. Pessoas beem gentis. Ihhh... educadas. Acredito que uma cidade que tem ótimo acolhimento é em relação que eu digo no no nos lugares que eu frequentei, que foi um.. ah... restaurante e o comércio em si.”</p>
STm60	<p>“De um modo geral é bom, tranquilo. Pessoal bem receptivo. As pessoas são... são alegres, de um modo geral. Não tem problema nenhum”.</p>
STf80	<p>“Muito boa! É a segunda vez que eu venho pra cá, minha linda. Muito boa! As pessoas são humanas, tem muito respeito com a gente.... no atravessar a rua, da atenção... Se vai perguntar alguma coisa, a pessoa te explica direitinho... Achei espetacular!”</p>

Fonte: elaborado pela autora, 2023.