



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS I
CURSO DE TURISMO E HOTELARIA**

SARA CAROLINE CHAGAS DOS SANTOS

**TURISMO E ACESSIBILIDADE: A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DO
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR SOBRE O ATENDIMENTO
ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

**SALVADOR
2022**

SARA CAROLINE CHAGAS DOS SANTOS

**TURISMO E ACESSIBILIDADE: A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DO
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR SOBRE O ATENDIMENTO
ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Turismo e Hotelaria como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo e Hotelaria. Sob orientação da Prof.^a Dr.^a Natalia Silva Coimbra de Sá e coorientação do Prof. Dr. José Veiga Viñal Junior.

SALVADOR

2022

SARA CAROLINE CHAGAS DOS SANTOS

TURISMO E ACESSIBILIDADE: A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR SOBRE O ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Turismo e Hotelaria como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo e Hotelaria.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Natalia Silva Coimbra de Sá
Coorientador: Prof. Dr. José Veiga Viñal Junior

Aprovada em: ____ / ____ / ____

Banca Examinadora

Prof.^a Dr.^a Natalia Silva Coimbra de Sá (UNEB) - Orientadora
Doutora em Cultura e Sociedade (UFBA)

Prof. Dr. José Veiga Viñal Junior (UNEB) - Coorientador
Doutor em Língua e Linguística (Universidad de Vigo)

Prof.^a Dr.^a Rosana Santana dos Reis (UNEB)
Doutora em Arquitetura e Urbanismo (UFBA)

Prof.^a Me. Adriana Melo Santos (IFBA)
Mestre em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente (UESC)

Dedico esta monografia primeiramente a Deus que me sustenta e me dá forças todos os dias. Dedico também à minha mãe, que é meu exemplo de vida e lutou para que eu tivesse um diploma.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me traz a paz que excede todo o entendimento para acordar e lutar as batalhas diárias. E que me guiou com sua mão forte até aqui e certamente continuará fazendo.

À minha mãe Nido e ao meu irmão Júnior, por serem exemplo de família para mim e por me darem todo o conforto e sustento que precisei durante tantos anos. Obrigada por todo o amor que a mim foi e é dado. Ao meu namorado Daniel que já faz parte da família e me impulsiona todos os dias a concretizar meus planos, obrigada!

Aos meus amigos Diego Brito e Matheus Bispo por serem tão companheiros e fazerem a caminhada da UNEB mais leve todos os dias. Que o tempo nunca nos separe!

Aos meus professores queridos que viraram amigos: Ariadna, Salete, Natalia, Veiga, Rita, Rosana e tantos outros. Obrigada por todo o conhecimento compartilhado e por terem me inspirado tanto!

À minha orientadora desde sempre, minha pró Natalia. Que me incentivou em todos os momentos a escrever, a publicar e a melhorar sempre. Obrigada por tanto cuidado e carinho.

Ao meu coorientador Veiga, à professora Rosana e à professora Adriana, que com suas contribuições foram essenciais para tornar este trabalho o mais perto do excelente possível.

A Rafa, do colegiado, que é a pessoa mais disponível em ajudar que eu conheço. Obrigada por ter sido tão presente em minha caminhada acadêmica.

*Certamente que a bondade e a misericórdia me seguirão todos os dias da minha vida; e habitarei na casa do Senhor por longos dias.
(Salmos 23.6)*

RESUMO

Pessoas com Deficiência (PCD) no Brasil correspondem a uma expressiva parcela de 8.4 % da população. Dessa forma, o turismo deve ser compreendido como um fenômeno de integração e acolhimento, e não um setor excludente. O Aeroporto Internacional de Salvador, considerado como um equipamento turístico, é o aeroporto mais movimentado do estado da Bahia estando entre os dez primeiros em movimento de passageiros no Brasil. Por ter movimento expressivo e relevância para o estado, refletir sobre a relação entre turismo e acessibilidade no Aeroporto Internacional de Salvador, a partir da percepção dos profissionais que atuam nesse equipamento turístico em relação ao atendimento voltado para as pessoas com deficiência. Para isso, a metodologia utilizada é básica, qualitativa, quantitativa, bibliográfica, exploratória. Foi realizada também pesquisa de campo com observação direta e aplicação de questionários. As pessoas com deficiência não recebem atendimento adequado por parte do aeroporto, caracterizando-o, portanto, como inacessível. É necessário que o aeroporto veicule informações e cartilhas para leitura dos colaboradores e promova treinamentos para que os funcionários possam ter uma bagagem maior de conhecimento em relação a como atender às PCD.

Palavras-chave: Aeroporto Internacional de Salvador. Turismo. Acessibilidade. Pessoas com Deficiência.

ABSTRACT

The percentage of People with Disabilities (PWD) in Brazil is expressive, being 8.4 % of the population. In this way, tourism must be understood, in addition to all theories, as a phenomenon of integration and reception and not an excluding sector. Salvador International Airport, considered a tourist facility, is the busiest airport in the state of Bahia, being among the top ten in terms of passenger movement in Brazil. Due to its expressive movement and relevance to the state, the objective of the present work is to reflect on the relationship between tourism and accessibility at Salvador International Airport, based on the perception of professionals working in this tourist equipment in relation to service for people with disabilities. For this purpose, the methodology used is basic, qualitative, quantitative, bibliographical, exploratory. Field research was also carried out with direct observation and application of questionnaires. People with disabilities do not receive adequate service from the airport, thus characterizing it as inaccessible. It is necessary that the airport publish information and booklets for employees to read and promote training so that employees can have a greater baggage of knowledge in relation to how to meet the needs of PWD.

Keywords: Salvador International Airport. Tourism. Accessibility. Disabled people.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Hospitalidade, Mobilidade e Acessibilidade.....	26
Figura 2 - Exemplos de Parâmetros antropométricos.....	29
Figura 3 - Definições de deficiência.....	34
Figura 4 - Recomendações de tratamento para com as pessoas com deficiência.....	36
Figura 5 - Atendimento prioritário para as pessoas com deficiência.....	39
Figura 6 - Pessoas com deficiência.....	41
Figura 7 - Alfabeto Libras.....	43
Figura 8 - Como conduzir uma pessoa com deficiência visual.....	44
Figura 9 - Alfabeto Braille.....	45
Figura 10 - Localização do Aeroporto Internacional de Salvador.....	49
Figura 11 - Alameda de Bambus do Aeroporto Internacional de Salvador.....	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sete princípios do Desenho Universal.....	28
Quadro 2 - Dicas gerais para um contato inicial com uma PCD.....	40

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Treinamento para atender às PCD.....	55
Gráfico 2 - Já realizou atendimento voltado às pessoas com deficiência?.....	56
Gráfico 3 - Tipos de pessoas com deficiência às quais prestaram atendimento no aeroporto.....	53
Gráfico 4 - Sentiu dificuldade no momento do atendimento à pessoa com deficiência?.....	57
Gráfico 5 - O que é Turismo Acessível?.....	58
Gráfico 6 - Estratégias da empresa em que trabalha para atender o turista com deficiência.....	59
Gráfico 7 - Opinião sobre o atendimento e a estrutura do aeroporto internacional de SSA no que se refere às pessoas com deficiência.....	60

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	13
2 METODOLOGIA.....	17
3 ELEMENTOS CONCEITUAIS PARA A REFLEXÃO SOBRE TURISMO INCLUSIVO E ACESSÍVEL.....	20
3.1 Inclusão e turismo acessível.....	20
3.2 Hospitalidade, mobilidade e acessibilidade.....	22
3.3 Desenho Universal e parâmetros antropométricos.....	26
4 IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (PCD) NO CONTEXTO DO TURISMO ACESSÍVEL.....	32
4.1 A importância do atendimento na prestação de serviços turísticos.....	32
4.2 Atendimento à pessoa com deficiência.....	33
4.3 Reflexões sobre como atender bem às pessoas com deficiências.....	38
5 PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR SOBRE O ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA..	47
5.1 Caracterização do local da pesquisa: o Aeroporto Internacional de Salvador.....	48
5.2 Percepções dos profissionais a partir das entrevistas.....	54
5.3 Reflexões sobre os resultados.....	62
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	64
REFERÊNCIAS.....	66
APÊNDICE A – Questionário aplicado.....	73

1 INTRODUÇÃO

Muito há para se segmentar e conceituar dentro do universo chamado “Turismo”. O presente estudo parte da concepção de Barretto (1991) que o define como o fenômeno de interação entre o turista e o núcleo receptor e todas as atividades decorrentes dessa interação. E também está alinhado à perspectiva de Beni (1998), ao afirmar que turismo é o estudo do homem longe de seu local de residência, da indústria que satisfaz suas necessidades, e dos impactos que ambos, ele e a indústria, geram sobre os ambientes físicos, econômicos e socioculturais da área receptora. Percebe-se então que é muito mais complexo conceituar turismo do que somente como sendo o deslocamento do local de residência habitual para outro durante período inferior a um ano.

Uma grande parte dos conceitos e teóricos explicam e analisam a atividade a partir da segmentação turística e as suas diversas modalidades: turismo cultural, turismo rural, ecoturismo, turismo de pesca, turismo de estudos e intercâmbio, turismo de negócios e eventos, turismo de sol e praia, entre outros (CAMPOS, 2010; RODRIGUES, 2003).

Para além dos segmentos mais praticados, há uma questão essencial que corresponde ao modo de se pensar a atividade por uma perspectiva mais ampla a partir do turismo acessível que surge como um conceito e uma garantia de inclusão para todos e todas, fomentando e apoiando projetos que visem à acessibilidade urbana, à adaptação de atividades turísticas e à sensibilização e disseminação de orientações acerca da acessibilidade nos mais diversos setores ligados direta e indiretamente à atividade turística (BRASIL, 2016), o que, mais uma vez, confirma o turismo como integrador e agregador.

No âmbito do Ministério do Turismo, o programa de turismo acessível é considerado uma perspectiva dentro do turismo social, sendo compreendido de forma transversal a todas as políticas públicas para o setor, e é definido como "um conjunto de ações para promover a inclusão e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística com segurança e autonomia". (BRASIL, 2022, n.p)

Atualmente, o turismo social evoluiu de um conceito destinado a facilitar a participação de férias entre grupos de menor poder aquisitivo para um conceito muito mais amplo e holístico, focado em grupos desfavorecidos da sociedade, com o objetivo de promover a inclusão, a mistura social e a cidadania, especialmente – mas não somente – por meio da participação em férias (DIEKMANN; MCCABE; FERREIRA, 2018). Embora exista uma evolução no conceito, na prática, o acesso ao turismo ainda é minoritário e não inclusivo.

O conceito de inclusão, atrelado ao turismo acessível, significa disponibilizar recursos e estratégias de forma a atender todo e qualquer público, que exigirá atenção em aspectos específicos de suas instalações, equipamentos e procedimentos operacionais. Dessa forma, o presente trabalho observa o Aeroporto Internacional de Salvador como um equipamento turístico pelo qual perpassam todos os públicos.

O Aeroporto Internacional de Salvador, concedido à Vinci Airports¹ em 2018, está entre os dez mais movimentados no Brasil e é responsável por cerca de 30% do fluxo turístico baiano. Como um equipamento turístico deste porte, o aeroporto em questão deve estar preparado em suas instalações, equipamentos, procedimentos operacionais e no atendimento para receber todas as pessoas em sua estrutura.

Os colaboradores que atuam profissionalmente no local são a linha de frente no contato com os clientes, turistas e viajantes e, muitas vezes, o primeiro contato dos passageiros. A partir disso, o problema central de pesquisa é se esse profissional se sente preparado e/ou capacitado para atender ao público com deficiência que, no Brasil, de acordo com o Educa IBGE (2022) corresponde a 12,5 milhões de pessoas (6,7% da população em geral).

O objetivo geral do trabalho é refletir sobre a relação entre turismo e acessibilidade no Aeroporto Internacional de Salvador, a partir da percepção dos profissionais que atuam nesse equipamento turístico em relação ao atendimento voltado para as pessoas com deficiência.

¹ O Salvador Bahia Airport faz parte da rede VINCI Airports desde 2 de janeiro de 2018 através de um Contrato de Concessão com duração de 30 anos (SALVADOR BAHIA AIRPORT, 2022).

No âmbito dos objetivos específicos, procura-se:

- a) conceituar turismo acessível e inclusão;
- b) estabelecer a relação entre hospitalidade, mobilidade e acessibilidade;
- c) apresentar orientações sobre o bom atendimento às pessoas com deficiência;
- d) apresentar o equipamento turístico Aeroporto Internacional de Salvador;
- e) refletir sobre percepções obtidas a partir de entrevistas com os colaboradores do aeroporto.

A presente monografia é fruto de uma pesquisa de Iniciação Científica iniciada em agosto de 2018 e finalizada em julho de 2019. Durante esse período, foi realizada revisão de literatura sobre o aporte teórico deste trabalho e a pesquisa empírica, com visitas para observação de campo e aplicação dos questionários. Esta foi feita em quatro turnos: manhã, tarde, noite e madrugada para permitir uma melhor representatividade e posterior reflexão sobre os resultados. Foi aplicado um total de 100 questionários. Os conceitos e dados necessários para fins de complementação e atualização do estudo foram atualizados para a presente monografia de conclusão de curso no ano de 2022, após retorno às atividades acadêmicas presenciais no contexto da pandemia da Covid-19.

No âmbito do turismo e da acessibilidade, é possível encontrar documentos governamentais onde há uma conceituação de termos, cartilhas e diretrizes sobre o assunto. Existem também pesquisas voltadas para a acessibilidade em destinos ou atrativos turísticos e de que modo a mesma pode contribuir para impulsionar o turismo. Assim como outras pesquisas que focam na pessoa com deficiência e como esta se sente no local visitado.

Após uma busca dos trabalhos já publicados sobre o assunto, a presente pesquisa justifica-se pela contribuição aos estudos de turismo e acessibilidade, bem como pelo ineditismo em focar na acessibilidade do Aeroporto Internacional de Salvador pela perspectiva dos profissionais que atuam no local. Além disso, traz contribuições para os leitores e pesquisadores que queiram se aprofundar nas formas mais adequadas de atender às pessoas com deficiência.

Para desenvolver e chegar ao seu objetivo, este trabalho se estrutura da seguinte maneira: a primeira seção corresponde à introdução, onde são apresentadas as bases da pesquisa. Na segunda seção, a metodologia do trabalho é apresentada. Na terceira parte apresenta-se a fundamentação teórica que estabelece a relação entre turismo e inclusão. Na quarta seção explica-se a importância do atendimento às pessoas com deficiência no contexto do turismo acessível. Na quinta seção apresenta-se a caracterização do Aeroporto Internacional de Salvador e a percepção dos profissionais a partir das entrevistas e seus resultados. Na sexta seção encontram-se as considerações finais.

2 METODOLOGIA

O trabalho é desenvolvido com base em uma pesquisa exploratória uma vez que sua coleta de dados ocorre pelo levantamento bibliográfico e tem como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema (GIL, 2010). Para Marconi e Lakatos (2002) este tipo de pesquisa procura aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente ou estudo.

A metodologia utilizada caracteriza-se como básica, pois tem o propósito de preencher uma lacuna no conhecimento como forma de ampliação do mesmo sem qualquer preocupação com seus possíveis benefícios (GIL, 2010). Além disso, tem o objetivo de gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista (PRODANOV; FREITAS, 2013). E é um suporte de reflexão e síntese (RUIZ, 2002).

É qualitativa, pois emprega mais de uma fonte de dados, procura reduzir a distância entre a teoria e os dados através da compreensão dos fenômenos pela descrição (TEIXEIRA, 2011). Gerhardt e Silveira (2009) dizem que a pesquisa qualitativa se preocupa com aspectos da realidade que não podem ser quantificados. E pode ser classificada de forma qualitativa pois, de acordo com Prodanov e Freitas (2013), não se utiliza unicamente da estatística.

A pesquisa é em parte quantitativa, pois passa pelo uso da quantificação (DIEHL, 2004), tanto na coleta quanto no tratamento das informações, utilizando-se técnicas estatísticas, objetivando resultados que evitem possíveis distorções de análise e interpretação, possibilitando uma maior margem de segurança.

É bibliográfica, pois, de acordo com Rampazzo (2011), toda pesquisa bibliográfica é um levantamento de documentos publicados em determinada área. Marconi e Lakatos (2002) embasam pesquisa bibliográfica como fontes que já foram tornadas públicas em relação ao tema pesquisado. Gil (2002) converge com os autores já citados, colocando pesquisa bibliográfica como pensamentos que são desenvolvidos com base em material já elaborado. Embasando, assim, o cerne bibliográfico do trabalho em questão.

O presente trabalho, através das visitas ao Aeroporto Internacional de Salvador, se utiliza também de pesquisa de campo. Gonsalves (2001) *apud* Piana (2009)

comenta que essa pesquisa exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre (ou ocorreu) e reunir um conjunto de informações a serem documentadas. De acordo com Marconi e Lakatos (2011), este tipo de pesquisa consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presume relevantes, para analisá-los.

Assim, a pesquisa de campo ocorreu em duas etapas: a primeira no período de 2018 a 2019, quando foram aplicados 100 questionários – divididos no período da manhã, tarde, noite e madrugada – aos colaboradores do Aeroporto. E a segunda, em 2022, por meio de conversas informais com este mesmo perfil de profissionais para verificar se havia informações recentes, após o contexto da pandemia da Covid-19, que pudessem atualizar a percepção e o preparo por parte dos colaboradores para atender às PCD.

Como já ressaltado, o foco da pesquisa é no profissional – colaborador – do Aeroporto Internacional de Salvador. Os colaboradores selecionados para a pesquisa são aqueles que trabalham no primeiro e no segundo andar – locadoras de carro, estabelecimentos de alimentos e bebidas, agências de viagem, receptivos e emissivos, posto de informação turística e auxiliares de limpeza.

A escolha por estes profissionais se deu devido à disponibilidade dos mesmos em responder ao questionário, uma vez que a pesquisa era realizada em seus horários de trabalho. Não foram aplicados questionários para funcionários de companhias aéreas, pois estas empresas possuem treinamentos e procedimentos específicos, o que em geral inclui atendimento especial para PCD, e nem para colaboradores internos (de administração, diretoria e afins), pois o foco do estudo estava direcionado a profissionais com contato direto com o público, de um modo geral, uma vez que a pesquisa de Iniciação Científica que deu origem ao presente TCC estava relacionada à perspectiva da hospitalidade entre anfitriões e turistas.

O questionário (Apêndice A) aplicado entre os anos de 2018 e 2019 foi adaptado de um instrumento de coleta de dados já existente elaborado pelo Ministério do Turismo em 2009 (BRASIL, 2009). As perguntas aplicadas buscavam perceber

se o colaborador recebeu algum tipo de treinamento e se sente preparado para atender uma Pessoa Com Deficiência (PCD).

Posteriormente, em maio de 2022, foi feita uma nova visita de observação direta para complementar e atualizar a pesquisa, por meio de conversas informais, com o mesmo nicho de pesquisa – colaboradores do aeroporto – para entender se, após a última reforma ocorrida no equipamento, houve alguma mudança, tais como: treinamentos para atendimento à PCD, adaptações, contratação de profissionais mais capacitados etc.

Estas conversas informais se deram para atualizar a pesquisa que vinha sendo realizada desde 2018, sendo paralisada durante dois anos devido à pandemia do novo coronavírus. E também porque nesse período o Aeroporto Internacional de Salvador passou por uma expressiva reforma, entre 2019 e 2022, a qual ainda não está 100% concluída.

3 ELEMENTOS CONCEITUAIS PARA A REFLEXÃO SOBRE TURISMO INCLUSIVO E ACESSÍVEL

O termo “inclusão” diz respeito à ideia de uma sociedade que considera e acolhe a diversidade humana nos diferentes tipos de atividades e nas diversas redes de relacionamentos (DELLANI; MORAES, 2012). Para Aranha (2002), inclusão significa, ainda, afiliação, combinação, compreensão, envolvimento, continência, circunvizinhança.

De acordo com Sasaki (2010), uma sociedade inclusiva vai bem além de garantir apenas espaços adequados para todos. Ela fortalece as atitudes de aceitação das diferenças individuais e de valorização da diversidade humana e enfatiza a importância do pertencer, da convivência, da cooperação e da contribuição que todas as pessoas podem dar para construir vidas comunitárias mais justas, mais saudáveis e mais satisfatórias.

Compreende-se então que o termo inclusão vai muito além de agregar, é o entendimento da participação em qualquer tipo de atividade acolhendo toda a diversidade humana inclusive em suas atividades mais amplas, como o turismo.

3.1 INCLUSÃO E TURISMO ACESSÍVEL

Para iniciar a abordagem sobre inclusão, é necessário falar sobre exclusão. As formas de exclusão são as mais variadas possíveis, dentre elas, existe a exclusão à saúde, educação, habitação, cultura, meio ambiente, lazer, turismo (LANDIM, 2003 *apud* OLIVEIRA, 2008). Em uma sociedade na qual todas as pessoas deveriam estar participando de todos os tipos de atividade, observa-se exclusão na maior parte delas, inclusive, na atividade turística.

Na Declaração dos Direitos Humanos (BRASIL, 1948) uma série de questões são abordadas de forma inclusiva, principalmente pelo Artigo 1, onde tem-se a ideia de que todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direito. A partir disso, é possível entender, por lei, que a inclusão deve sair do âmbito de discussão para a prática. Nesta declaração diversos pontos são abordados como: todo ser humano tem direito à vida, a nacionalidade, propriedade, pensamento, religião, expressão e outros.

No Artigo 24, encontra-se a declaração de que todo ser humano tem direito a repouso, lazer e férias. Camargo (1999) comenta que o lazer é caracterizado por um tripé: baseado na mídia ou desenvolvido dentro de casa; baseado nas relações com o outro e o meio ambiente dentro da própria cidade; e baseado em viagens e hospedagens fora de sua cidade. Percebe-se que a relação do fazer turismo e o terceiro ponto do tripé do lazer é coerente. Ou seja, lazer é direito humano, dessa forma, todo o ser humano tem direito a viajar.

Através deste entendimento de que todo ser humano tem direito a viajar, percebe-se a correlação com o conceito de turismo, já que este consiste no ato de viajar, ou seja, de se deslocar para fora do local de habitação (OLIVEIRA, 2014). Como já dito, este conceito pode ser estabelecido a partir de diversas perspectivas e/ou disciplinas, por isso, não há um conceito único e padrão que corresponda a uma definição universal. Porém, percebe-se que dentre os diversos conceitos, a ideia do turismo como deslocamento ou viagem é considerada em sua maioria. E também que o turismo reflete integração, o ato de integrar, incluir.

O turismo pode contribuir decisivamente para a inclusão social porque agrega um conjunto de dimensões favoráveis à solidariedade e à integração social. Em primeiro lugar, pela sua própria natureza, operando pela ruptura do isolamento e provocando o contato entre diferentes culturas; e em segundo por envolver uma multiplicidade de segmentos. Desta forma, o turismo contribui para o reconhecimento e valorização da diversidade e para o estabelecimento e fortalecimento de laços de solidariedade entre povos e grupos sociais (RUA, 2006, p. 17).

Na teoria, como citado, o turismo por si só já é considerado essencialmente inclusivo por romper com o isolamento entre pessoas de diferentes origens ou mesmo povos distantes, permitir a fluidez entre as mais diversas culturas e por dispor de tantos segmentos que confirmam sua essência inclusiva em sua diversidade.

Na prática, o turismo continua seguindo o roteiro capitalista: quem pode pagar mais tem mais privilégios e, assim, em muitos âmbitos o turismo segue a lógica da exclusão e não da inclusão. A partir dessas questões nasce a ideia de um “Turismo Acessível”, visando observar o turismo no que diz respeito à acessibilidade para as pessoas com deficiência. E alinhada à perspectiva de

Fialho (2009) defende-se que o turismo é um bem social e que deve estar ao alcance de todos os cidadãos.

A atividade turística, devido à sua característica de pluralidade, de diversidade de povos, raças, idades, credos etc. deve ser receptiva a qualquer indivíduo, inclusive para aqueles que possuem alguma deficiência. Desta forma, os princípios do turismo acessível devem visar um turismo para todos e todas que desejam usufruir tais serviços.

Serviços esses que deveriam se valer dos conceitos de hospitalidade, mobilidade e acessibilidade para que haja uma maior inclusão.

3.2 HOSPITALIDADE, MOBILIDADE E ACESSIBILIDADE

O termo Hospitalidade, segundo Walker (2002), é tão antigo quanto a própria civilização. Deriva da palavra de origem francesa *hospice* e significa dar ajuda e/ou abrigo aos viajantes. A sua origem dá margem para entendimentos de que a hospitalidade está estritamente ligada ao ato de hospedar, contudo, atualmente, seu conceito vai além disso.

Baptista (2002) define a hospitalidade como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro. Desta forma, a hospitalidade adquire um caráter abrangente e macro de “bem receber”.

A função básica da hospitalidade é estabelecer um relacionamento ou promover um relacionamento já estabelecido. Os atos relacionados com a hospitalidade obtêm este resultado no processo de troca de produtos e serviços, tanto materiais quanto simbólicos, entre aqueles que dão hospitalidade (os anfitriões) e aqueles que recebem (os hóspedes). (LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 26).

De forma micro, a hospitalidade envolve o Estado (exigências de entrada no território, segurança, infraestrutura básica, comunicação etc.), suas formulações legais (vistos de permanência, regulações, delimitações, garantias etc.) e toda uma cadeia de prestadores de serviços (TEIXEIRA, 2006).

Através disso, percebe-se que a hospitalidade é formada através deste tripé, onde o Estado precisa agir com relação à entrada nos territórios; por passagens, rodoviárias, aeroportos, portos etc.; na segurança, principalmente a urbana; infraestrutura, principalmente no tocante à acessibilidade e a mobilidade nas

regiões; comunicação, seja ela verbal ou não verbal etc.; nas formulações legais e também com os prestadores de serviço.

Nota-se que a hospitalidade compreende vários níveis de percepção que são interdependentes e devem coexistir de maneira harmoniosa tanto com a mobilidade quanto com a acessibilidade, para que, juntas, impulsionem e complementem a hospitalidade.

Para Biagio (2006), o acolhimento é o universo maior que contém o conceito de hospitalidade. Ele aponta que o acolhimento está para o turismo assim como a publicidade está para a venda, isto é, a reputação turística de um país, de uma cidade, de um hotel ou de um equipamento turístico depende em grande parte do tipo de acolhimento que as pessoas recebem nesses locais. E este pode ser conceituado como:

um ato voluntário que introduz um recém-chegado ou um estranho em uma comunidade ou um território, que o transforma em membro desta comunidade ou em habitante legítimo deste território e que, a este título, o autoriza a beneficiar-se de todas ou parte das prerrogativas que se relacionam com o seu novo status, definitivo ou provisório (GOUIRAND, 1996 apud AVENA, 2001, p. 22).

Segundo Perazzolo, Santos e Pereira (2013), nas relações turísticas, o acolhimento não é feito somente entre o visitante e o visitado, mas também por meio de relações interpessoais, organizações e serviços. Ou seja, a partir da criação dessa relação de acolhimento, o turista se sente compreendido e familiarizado com o ambiente, trazendo a hospitalidade para um conceito mais inclusivo.

A mobilidade, de acordo com o Ministério das Cidades (BRASIL, 2005a), pode ser entendida como resultado da interação dos fluxos de deslocamento de pessoas e bens no espaço urbano, contemplando tanto os fluxos motorizados quanto os não motorizados. O mesmo documento complementa que a mobilidade é centrada nas pessoas que transitam e requer que seja possibilitada a todos a satisfação individual e coletiva de atingir os destinos desejados, as necessidades e prazeres cotidianos.

As cidades que implementam políticas sustentáveis de mobilidade oferecem mais dinamismo às funções urbanas e uma maior e melhor circulação de

peças, já que o conceito de mobilidade está intimamente relacionado à possibilidade de que todas as pessoas possam concretizar suas atividades diárias de modo satisfatório.

A percepção de que quando se fala de mobilidade, trata-se de uma problemática urbana, é crescente. Nos discursos de autoridades e governos, a ênfase na melhoria da mobilidade urbana, com a adoção de novos sistemas de transporte, construção de vias e viadutos e reconfiguração da malha metro ferroviária foram uma constante para que esta necessidade de circulação do cidadão seja percebida (PAULA; BARTELT, 2016).

É obrigação dos poderes públicos a busca por um sistema de mobilidade mais igualitário do ponto de vista social, com sustentação financeira e ao mesmo tempo sem excluir parcelas da sociedade, como as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. A população brasileira está envelhecendo em função de fatores como a queda da fecundidade e o aumento da expectativa de vida geral. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2018), a população brasileira manteve a tendência de envelhecimento dos últimos anos e atingiu 4,8 milhões de idosos desde 2012, superando a marca dos 30,2 milhões em 2017.

Com o envelhecimento da população, dotar os sistemas de transporte em geral com características específicas para atender pessoas com dificuldade de locomoção é essencial. A quantidade de pessoas com dificuldades de locomoção circulando pela cidade aumentará bastante. Veículos sem degraus, calçadas e equipamentos mais acessíveis, pontos de paradas e terminais bem dimensionados e projetados no conceito de acessibilidade universal, entre outras medidas, são cada vez mais necessários (CARVALHO, 2016, p. 14)

As dificuldades de mobilidade das pessoas com deficiência podem evocar sentimentos de inferioridade que promovem táticas de evasão e/ou comportamento que inibam sua mobilidade e movimentação, propiciando sua reclusão e, conseqüentemente, reforçando sua exclusão social (BARBOSA, 2016). A mobilidade deve ser contemplada tanto no plano individual, quanto para o coletivo.

A mobilidade se refere, basicamente, à facilidade de deslocamentos de pessoas e bens no espaço urbano. Tais deslocamentos são feitos através de veículos,

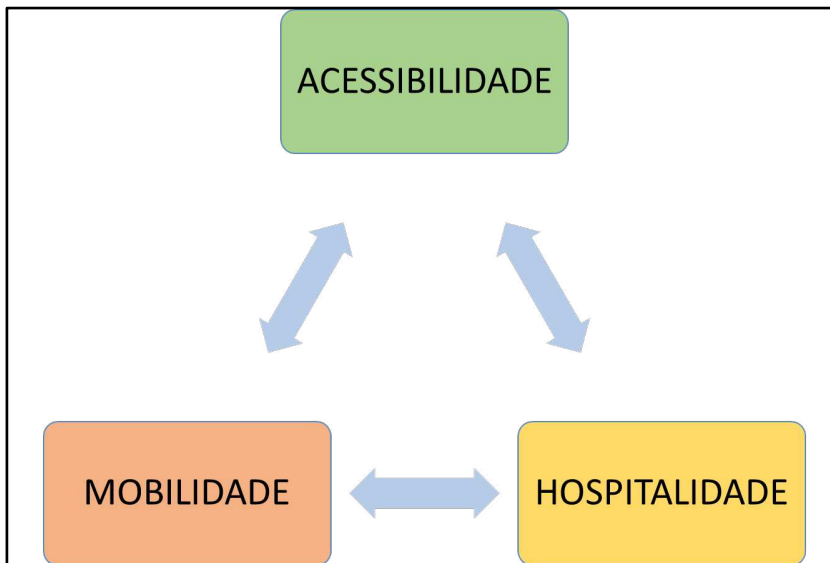
vias e toda a infraestrutura (vias, calçadas etc.) que possibilitam esse ir e vir cotidiano (BRASIL, 2005b). Isso significa que a mobilidade urbana está profundamente relacionada à acessibilidade, ao direito e à necessidade que as pessoas têm de se locomover pelas cidades.

Acessibilidade é a possibilidade e a condição de alcance, percepção e entendimento para utilização com segurança e autonomia de edificações, espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, meios de transporte e comunicação. Pode-se dizer que a acessibilidade não é apenas uma questão física e arquitetônica, mas expressa um processo amplo de inclusão (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2015; BRASIL, 2000).

Tangarife (2007) afirma que a acessibilidade diz respeito a locais, produtos, serviços ou informações efetivamente disponíveis ao maior número e variedade possível de pessoas. Ainda na mesma linha, tem-se acessibilidade como uma 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 com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2006). É comum pensar que a acessibilidade se vale somente para o âmbito arquitetônico, porém, falar de acessibilidade é pensar no todo.

A Figura 1 apresenta a inexistência de hierarquia entre os conceitos de hospitalidade, mobilidade e acessibilidade, pois estes são indissociáveis e estão inter relacionados. A hospitalidade com o bem receber, a mobilidade com a satisfação individual e coletiva no atingir dos desejos, necessidades e prazeres cotidianos e a acessibilidade com o livre acesso de toda a população em qualquer tipo de atividade e seus espaços.

Figura 1 – Hospitalidade, Mobilidade e Acessibilidade



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Os três conceitos se complementam, e, quanto mais um for atendido, mais os outros se ampliam conjuntamente para que sejam atendidos também. A hospitalidade sendo ligada ao acolhimento traz uma relação de amplitude no conceito de bem receber. A mobilidade sendo a facilidade de deslocamento de pessoas e bens no espaço confirma a necessidade da acessibilidade nos espaços. Onde a mesma vem com a ideia do todo ser para todos.

É perceptível que os três conceitos se integram. Quanto mais um local é acessível, mais ele será hospitaleiro e disponível de mobilidade. Da mesma forma acontece com os outros termos. O ideal é que os espaços e serviços possam ter a percepção de que é necessário que a mobilidade, a hospitalidade e a acessibilidade estejam em conjunto para receber todos os tipos de pessoas.

A seguir são apresentadas as recomendações gerais – o Desenho Universal – de acessibilidade que poderão auxiliar nas adaptações das edificações turísticas, de modo que os espaços possam oferecer aos turistas e não turistas com deficiência conforto, segurança e comodidade.

3.3 DESENHO UNIVERSAL E PARÂMETROS ANTROPOMÉTRICOS

Espaços, edificações, mobiliário e equipamentos urbanos que vierem a ser projetados, construídos, montados ou implantados, bem como reformas e ampliações de edificações e equipamentos urbanos, devem atender à Norma

9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) – para serem considerados acessíveis.

Nela encontram-se os parâmetros antropométricos (medidas para que um espaço esteja acessível), incluindo o Desenho Universal. Este último surge como uma alternativa de transformação e acessibilidade, criando espaços mais inclusivos. Segundo Rua (2006), o Desenho Universal visa atender à maior gama possível de pessoas, planejando espaços com dimensões apropriadas para interação, alcance e uso de produtos em geral.

Segundo Gabrilli (2016), o conceito de Desenho Universal se desenvolveu entre os profissionais da área de arquitetura na Universidade da Carolina do Norte, nos Estados Unidos, com o objetivo de definir um projeto de produtos e ambientes para ser usado por todas as pessoas, na sua máxima extensão possível, sem necessidade de adaptação. A ideia é justamente trazer um espaço que todos possam acessar sem necessidade de adaptações.

A Lei nº 13.146/2015, em seu Art. 55, apresenta o Desenho Universal como

[...] a 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, n.p)

Ainda segundo Gabrilli (2016), foi na década de 1990 que Ron Mace estabeleceu os sete princípios do Desenho Universal (Quadro 1) para que de fato este conceito funcionasse democratizando os espaços. Estes são aplicados mundialmente para programas que propõem acessibilidade plena.

Quadro 1: Sete princípios do Desenho Universal

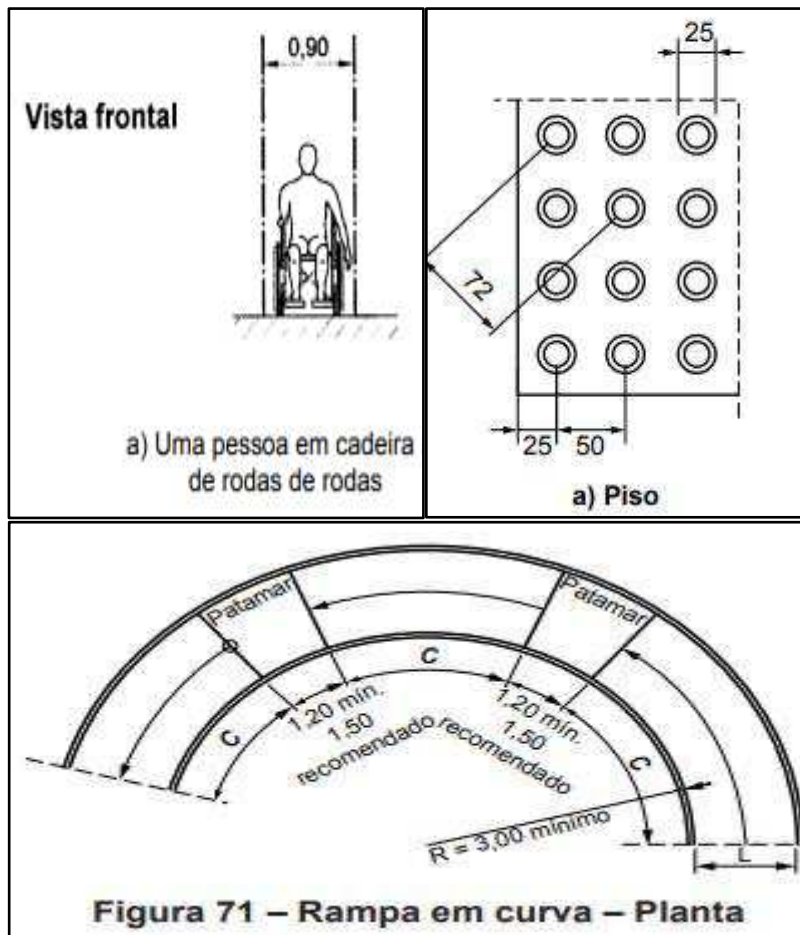
PRINCÍPIOS	DESCRIÇÃO
1 - Igualitário (Uso equiparável)	São espaços, objetos e produtos que podem ser utilizados por pessoas com diferentes capacidades, tornando os ambientes iguais para todos.
2 - Adaptável (Uso flexível)	Design de produtos ou espaços que atendem pessoas com diferentes habilidades e diversas preferências, sendo adaptáveis para qualquer uso.
3 - Óbvio (Uso simples e intuitivo)	De fácil entendimento para que uma pessoa possa compreender, independente de sua experiência, conhecimento, habilidades de linguagem, ou nível de concentração.
4 - Conhecido (Informação de fácil percepção)	Quando a informação necessária é transmitida de forma a atender as necessidades do receptor, seja ela uma pessoa estrangeira, com dificuldade de visão ou audição.
5 - Seguro (Tolerante ao erro)	Previsto para minimizar os riscos e possíveis consequências de ações acidentais ou não intencionais.
6 - Sem esforço (Baixo esforço físico)	Para ser usado eficientemente, com conforto e com o mínimo de fadiga.
7 - Abrangente (Dimensão e espaço para aproximação e uso)	Que estabelece dimensões e espaços apropriados para o acesso, o alcance, a manipulação e o uso, independentemente do tamanho do corpo (obesos, anões etc.), da postura ou mobilidade do usuário (pessoas em cadeira de rodas, com carrinhos de bebê, bengalas etc.).

Fonte: Gabrilli (2016)

Elaboração: Chagas (2022)

Desta forma, os sete princípios proporcionaram repensar os objetos físicos e os espaços. Através da Norma 9050, é possível pensar o Desenho Universal por meio dos Parâmetros Antropométricos para que um espaço esteja acessível, conforme alguns exemplos observados na Figura 2.

Figura 2 – Exemplos de Parâmetros antropométricos



Fonte: Associação Brasileira De Normas Técnicas (2015)

Elaboração: Associação Brasileira De Normas Técnicas (2015)

De modo geral, a Norma 9050 entende que os pisos – e isso inclui as calçadas e as áreas de acesso – devem ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição, que não provoque trepidação em dispositivos com rodas (cadeiras de rodas ou carrinhos de bebê). Admite-se inclinação transversal da superfície até 2% para pisos internos e 3% para pisos externos e inclinação longitudinal máxima de 5%. Inclinações superiores a 5% são consideradas rampas, que devem estar presentes em todas as áreas de acesso.

Recomenda-se evitar a utilização de superfícies no piso que possam causar sensação de insegurança (por exemplo, estampas que pelo contraste de cores possam causar a impressão de tridimensionalidade). Além disso, a utilização de

piso tátil direcional é essencial. E os carpetes e tapetes devem ser evitados em rotas acessíveis.

O estacionamento deve estar devidamente sinalizado com os símbolos universais e com a porcentagem de vagas preferenciais referente à quantidade de vagas existentes no local.

Nos espaços, em geral, deve-se utilizar corrimão nas escadas e nas rampas. Estes devem ser construídos com materiais rígidos, firmemente fixados às paredes, com barras de suporte e oferecer condições seguras de utilização. A utilização de elevadores nos espaços é imprescindível. Externamente ao elevador deve haver sinalização tátil e visual informando: instrução de uso, fixada próximo à botoeira; indicação da posição para embarque; indicação dos pavimentos atendidos.

Os sanitários e vestiários acessíveis devem localizar-se em rotas acessíveis, próximos à circulação principal, preferencialmente próximo ou integrados às demais instalações sanitárias, e ser devidamente sinalizados.

Ainda segundo a Norma 9050 estão definidas formas de sinalização e comunicação, os símbolos oficiais da acessibilidade (visual, físico, auditivo), orientações gerais e específicas para que a acessibilidade esteja implantada no local, como devem estar dispostas as sinalizações de emergência, como deve ser feito e com que medida devem estar os acessos e as áreas de circulação.

A Norma 9050 é um guia prático para que os espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos sejam acessíveis. Porém, é necessário pensar além dos equipamentos em geral. A necessidade espacial através do Desenho Universal deve ser sanada, mas a necessidade em preencher a lacuna do serviço à pessoa com deficiência também deve ser considerada com seriedade.

Como mencionado anteriormente, o Turismo Acessível surge como um programa implementado através do Ministério do Turismo em 2009 com o objetivo de promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística, de modo a permitir o alcance e

a utilização de serviços, edificações e empreendimentos turísticos com segurança e autonomia.

Alguns projetos desse programa já foram implementados. Dentre eles destacam-se: Projeto Destinos Referência em Segmentos Turísticos – destino referência em turismo de aventura e acessibilidade, que foi implantado na cidade de Socorro, no interior paulista, por suas iniciativas pioneiras e experiência no segmento de Turismo de Aventura e Acessibilidade; Projeto Turismo Acessível, uma capacitação profissional de pessoas com deficiência no Pará, que visa qualificar pessoas com deficiência e mobilidade reduzida para o turismo e demais setores, promovendo a inclusão no mercado de trabalho. (BRASIL, 2021)

No que diz respeito às edificações e empreendimentos, o Ministério do Turismo utiliza a Norma 9050 como base. Em relação à prestação de serviços, são utilizados leis e decretos para embasar publicações específicas (BRASIL, 2009).

Na seção posterior será tratado como atender uma pessoa com deficiência, considerando que na prestação de serviços o atendimento está implícito no ato; e a acessibilidade no atendimento (atendimento inclusivo) é o primeiro passo para entender o objetivo da acessibilidade.

4 A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (PCD) NO CONTEXTO DO TURISMO ACESSÍVEL

O atendimento inclusivo vai muito além do que apenas aproximar o consumidor dos produtos e serviços, é oferecer uma experiência igualitária. Este deve ser pensado para todos os tipos de negócios – incluindo o turismo –, tendo em vista que aproxima um número muito maior de novos clientes, além de oferecer uma experiência inclusiva para cada um deles.

4.1 A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

Observa-se que os clientes – e conseqüentemente os turistas – estão cada vez mais exigentes, fazendo com que as empresas atuem de acordo com suas necessidades, prontas para atendê-las da melhor maneira possível, pois eles sempre esperam o melhor em questão de atendimento.

A oferta do turismo pode ser concebida como o conjunto dos recursos naturais e culturais, que em sua essência constituem a matéria-prima da atividade turística, porque na realidade são esses recursos que provocam a afluência de turistas. A esse conjunto agregam-se os serviços para dar consistência ao seu consumo, aos quais compõe os elementos que integram a oferta, no seu amplo sentido numa estrutura de mercado. (BENI, 1997, p. 158)

Dessa maneira, o autor expõe que os serviços são elementos fundamentais para o turismo, pois sem eles os recursos não teriam como ser disponibilizados aos turistas, se estabelecendo como um elo entre oferta e mercado turísticos. O servir pode ser entendido como o atendimento, trazendo a mesma ideia de que os locais precisam estar preparados para atender a necessidade do cliente.

O atendimento ao cliente é o ato de atender alguém, mas abrange muitos aspectos, incluindo a rapidez, a conveniência, o local ou ambiente físico, os produtos de qualidade, os preços vantajosos e vendedores bem treinados. (CARVALHO apud MORALES et al., 2011, p. 41)

A qualidade, para o cliente, está ligada ao nível de satisfação que tem no atendimento como um todo; no atendimento ao turista não deve ser diferente. O turismo vai movimentar diversos setores como: hotéis, restaurantes, aeroportos, rodoviárias, lojas, locadoras de carros, entretenimento etc. e esses locais devem

estar adequadamente preparados para oferecer um atendimento de qualidade ao turista.

Um profissional bem treinado e capacitado pode ser o fator diferencial para a satisfação de um turista. Como já citado, o IBGE (2022) aponta que 6,7% da população brasileira convive com algum tipo de deficiência grande ou total para enxergar, ouvir, caminhar ou subir degraus, além das pessoas que declaram ter deficiência mental ou intelectual. Portanto, a acessibilidade no atendimento inclusivo ao cliente pode ser entendida como uma prática para eliminar as barreiras comunicacionais.

Segundo Zendesk (2022), o atendimento inclusivo é um conceito que se refere à acessibilidade e à inclusão de um maior número de pessoas que fazem parte da jornada do cliente. Nesse caso, seu objetivo é oferecer uma experiência mais igualitária, independentemente do público.

4.2 ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA

O atendimento à pessoa com deficiência é um desafio que muitas empresas devem saber lidar com cautela para atender todo o mercado. Para além de gerar benefícios para o próprio negócio, como a melhora da imagem e da reputação da marca, o atendimento inclusivo deve ser visto como um serviço à sociedade como um todo. Antes de entrar no atendimento, é necessário entender quem são essas pessoas.

Segundo Ventura *et al.* (2013), uma pessoa com deficiência é aquela que tem impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem impedir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Este é um conceito em evolução. Desde as duas grandes guerras, o conceito de pessoa com deficiência vem sendo modificado.

Uma pessoa com mobilidade reduzida é aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção (BRASIL, 2004).

Corroborando com essa definição, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2004) apresenta o conceito de pessoas com mobilidade reduzida como “aquelas que, temporária ou permanentemente, têm limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo.” Neste sentido, “entende-se por pessoa com mobilidade reduzida os idosos (a pessoa com idade igual ou superior a 60 anos), obesos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.” Porém, o foco do presente trabalho é para pessoas com deficiência.

A Figura 3 trata das definições e caracterizações de deficiência conforme o Decreto Federal nº 5.296/04, art. 5º, Inciso I.

Figura 3 – Definições de deficiência

Deficiência física	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, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.
Deficiência auditiva	Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.
Deficiência visual	Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.
Deficiência mental	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: 1. comunicação; 2. cuidado pessoal; 3. habilidades sociais; 4. utilização dos recursos da comunidade; 5. saúde e segurança; 6. habilidades acadêmicas; 7. lazer; e 8. trabalho.
Deficiência múltipla	Associação de duas ou mais deficiências.

Fonte: Brasil (2004)

Elaboração: Brasil (2003)

De acordo com a Figura 3, percebe-se que as definições de deficiência conforme o Decreto Federal se subdividem em cinco grupos. O primeiro deles é a deficiência física, o segundo é a deficiência auditiva, o terceiro é a deficiência visual, o quarto é a deficiência mental e o quinto é a deficiência múltipla. Este

último é a associação de duas ou mais deficiências como, por exemplo, uma pessoa com deficiência visual e auditiva.

Com relação à forma de se referir às pessoas com deficiência, observa-se a mudança no uso de termos (Figura 4). São considerados incorretos termos como “inválidos”, “incapacitados”, “minorados”, “pessoas com necessidades especiais”, para a expressão como são denominadas atualmente, “pessoas com deficiência”. Por conta dessa constante evolução, o indivíduo que não sabe como se referir ou não procura essas informações, acaba utilizando expressões ou termos que desrespeitam a pessoa com deficiência.

Figura 4 – Recomendações de tratamento para com as pessoas com deficiência.

NÃO DIGA, NEM ESCREVA	DIGA OU ESCREVA
Aleijado, Defeituoso, Paralítico.	Pessoa com deficiência física.
Ela sofre de paralisia infantil. Ela foi vítima de paralisia infantil.	Ela teve paralisia infantil. Ela está com seqüela da paralisia infantil.
Pessoa presa, confinada, condenada a uma cadeira de rodas ou muletas.	Pessoa em cadeira de rodas. Pessoa que anda em cadeira de rodas ou com muletas. Pessoa que usa cadeira de rodas ou muletas.
Ela está com seqüela.	Ela tem seqüela.
Bobinho, doentinho, doidinho, retardado.	Pessoa com deficiência mental.
Doença mental, retardado, retardado mental.	Deficiência mental.
Mongolóide, mongol.	Pessoa com Síndrome de Down.
Ela é retardada mental, mas é uma atleta excepcional.	Ela tem deficiência mental e se destaca como atleta.
Mudinho, surdo-mudo.	Pessoa muda. Pessoa surda. Pessoa com deficiência auditiva.
Incapacitado, deficiente, inválido.	Pessoa com deficiência.
A família carrega a cruz do filho.	A família tem encargos adicionais pela deficiência do filho.
Apesar de deficiente, ela é inteligente.	Ela tem deficiências e é inteligente.
As pessoas ditas deficientes.	As pessoas com deficiências.
Ela é deficiente física ou cega ou surda, mas não é retardada.	Ela tem deficiência física ou visual ou auditiva e não deficiência mental.
Ela teve paralisia.	Ela tem paralisia cerebral.
Ela sofre paraplegia.	Ela tem paraplegia.
O deficiente físico.	A pessoa com deficiência física.
O outro filho é "normal".	O outro filho não tem deficiência aparente.
O paralisado cerebral.	A pessoa com paralisia cerebral.
Paralisia cerebral é uma doença.	Paralisia cerebral é uma condição.
Pessoas ditas "normais". Pessoas não-deficientes.	Pessoas sem deficiência.
Ceguinho.	Pessoa cega. Pessoa com deficiência visual.
Ela é cega, mas mora sozinha.	Ela é cega e mora sozinha.

Fonte: Brasil (2006)

Elaboração: Brasil (2006)

Conforme observa-se na Figura 4, a maioria das pessoas ignora como tratar as pessoas com deficiência adequadamente, a partir de palavras e expressões que ainda são comumente utilizadas no dia a dia. De acordo com o Ministério do Turismo (BRASIL, 2006), devem ser evitados todos os termos que causem constrangimento conforme listados no bloco de "não diga, nem escreva". Em contraponto, na mesma figura são apresentados termos específicos, corretos e respeitosos que devem ser utilizados para se referir às pessoas com deficiência.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010), no Censo Demográfico de 2010 foi feito um registro da prevalência dos diferentes tipos de deficiência e as características das pessoas que compõem esse segmento da população. De acordo com Diversa (2019), considerando a população residente no país, 23,9% possuíam pelo menos uma das deficiências investigadas: visual, auditiva, motora, mental ou intelectual.

A prevalência da deficiência variou de acordo com a natureza destas. A deficiência visual apresentou a maior ocorrência, afetando 18,6% da população brasileira. Em segundo lugar está a deficiência motora, ocorrendo em 7% da população, seguida da deficiência auditiva, em 5,10% e da deficiência mental ou intelectual, em 1,40%. Com essas informações, percebe-se que o termo “minorias” para fazer correlação com as pessoas com deficiência, não é tão assertivo assim. As mesmas fazem parte de uma parcela de 23,9% da população residente no país que possui algum grau de deficiência.

Já em 2019, o Diversa (2019), um site oficial de educação inclusiva do Brasil, registrou a importância do Instituto Brasileiro de Estatística (IBGE) ter anunciado mudanças no Censo Demográfico 2020 em relação à coleta de dados sobre pessoas com deficiência. A principal novidade foi a adoção completa da orientação do Grupo de Washington (GW) de Estatísticas sobre Deficiência, vinculado à Comissão de Estatística da Organização das Nações Unidas (ONU) no questionário.

O alto índice de pessoas com deficiência na população apontado pelo Censo 2010, principalmente de pessoas com deficiência visual, chamou a atenção de pesquisadores e gestores públicos. Então, em 2018, o IBGE revisou os dados e adotou um novo critério de margem de corte, que fez com que o número de pessoas com deficiência no Brasil ficasse em 12,5 milhões e representasse 6,7% da população em geral, bem abaixo dos 23,9% identificados anteriormente.

Foi feita uma adaptação do questionário proposto pelo GW: uma parte da pergunta principal foi transformada em orientação auxiliar, sendo lida de forma opcional pelo agente censitário, o que superestimou o número de pessoas com deficiência ao não considerar o uso de acessórios corretivos na avaliação do

grau de dificuldade apresentado em determinadas funções, como enxergar, ouvir, entre outras.

Segundo o Estatuto da pessoa com deficiência (BRASIL, 2015, n.p) “toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.” Isso nos leva a perceber que o atendimento à PCD deve ser feito da melhor forma possível a fim de que não existam barreiras.

Para atingir este objetivo da pesquisa, foi criado um compilado de informações sobre como atender bem às pessoas com deficiência para que haja um entendimento básico sobre o assunto e possa servir de auxílio aos leitores em geral. O compilado foi criado também com o intuito de ser veiculado para que os colaboradores de estabelecimentos turísticos ou não possam ter um contato inicial sobre o assunto, principalmente os colaboradores do Aeroporto Internacional de Salvador, equipamento turístico estudado no presente trabalho.

4.3 REFLEXÕES SOBRE COMO ATENDER BEM ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

As pessoas com deficiência demandam atitudes e atendimento condizentes com suas necessidades; elas sempre devem ser consultadas sobre a melhor maneira de serem atendidas ou abordadas, evitando, assim, constrangimentos desnecessários. É necessário entender, antes de tudo, que as pessoas com deficiência têm direito por lei a um atendimento prioritário (Figura 5).

Figura 5 – Atendimento prioritário para as pessoas com deficiência.

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Pessoas com deficiência e as com mobilidade reduzida devem ter atendimento imediato e diferenciado, conforme descrito no Art.6º do Decreto nº. 5.296/2004:

- I - Assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis;
- II - Mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT;
- III - Serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e no trato com aquelas que não se comunicam em LIBRAS, e para pessoas surdocegas, prestado por guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento;
- IV - Pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas;
- V - Disponibilidade de área especial para embarque e desembarque de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- VI - Sinalização ambiental para orientação das pessoas;
- VII - Divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- VIII - Admissão de entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento junto de pessoa com deficiência ou de treinador nos locais dispostos no caput do art. 5º, bem como nas demais edificações de uso público e naquelas de uso coletivo, mediante apresentação da carteira de vacina atualizada do animal; e
- IX - A existência de local de atendimento específico para as pessoas.

Fonte: Brasil (2009)

Elaboração: Brasil (2009)

No entanto, algumas recomendações ou dicas podem ajudar tanto no dia a dia dessas pessoas quanto no serviço prestado a elas. O Quadro 2 apresenta algumas dicas gerais para esse primeiro contato e, em seguida, será aprofundado para cada categoria de pessoa com deficiência.

Quadro 2 - Dicas gerais para um contato inicial com uma PCD

Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, PESSOAS. Portanto, a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana.
As palavras agem sobre as pessoas e podem ou não discriminar. Cuidado com as palavras.
Não faça de conta que a deficiência não existe.
Ter uma deficiência não faz com que uma pessoa seja melhor ou pior.
Sempre que quiser ajudar ou estiver em dúvida sobre como agir, pergunte. E lembre-se: quando quiser alguma informação, dirija-se diretamente à pessoa e não a seus acompanhantes ou intérpretes.
Sempre que quiser ajudar, pergunte a forma mais adequada para fazê-lo e não se ofenda se seu oferecimento for recusado, pois, às vezes, uma determinada atividade pode ser mais bem desenvolvida sem assistência.
Se você não se sentir seguro para fazer alguma coisa solicitada por uma pessoa com deficiência, sinta-se à vontade para recusar. Neste caso, procure ou indique uma pessoa que possa ajudar.
Você não deve ter receio de fazer ou dizer alguma coisa errada. Aja sempre com naturalidade. Se ocorrer alguma situação inusitada, uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor nunca falham.

Fonte: Brasil (2015)

Elaboração própria (2022)

DEFICIÊNCIA FÍSICA OU MOTORA

Uma das coisas importantes a saber é que, para uma pessoa sentada, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, antes de falar com uma pessoa em cadeira de rodas, procure atendê-lo na mesma altura, sentando-se, por exemplo (BRASIL, 2009). Antes de fazer qualquer movimento com a cadeira de rodas, pergunte se o usuário quer ajuda – dirigindo-se sempre a ele e não ao acompanhante –, na maioria dos casos, uma “ajuda” inadequada atrapalha.

Figura 6 – Pessoas com deficiência



Fonte e Elaboração: Mais que cuidar (2020)

Quando estiver empurrando alguém sentado em uma cadeira de rodas e parar para conversar com outra pessoa, lembre-se de virar a cadeira de frente para que o cadeirante também possa participar da conversa.

Ao ajudar um usuário de cadeira de rodas a descer uma rampa inclinada é preferível usar a “marcha à ré”, para evitar que, pela excessiva inclinação, a pessoa desequilibre e possa cair para frente. Ao subir degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha à ré, sempre apoiando a cadeira para que a descida seja confortável e sem solavancos (BRASIL, 2009). Para subir ou descer mais de um degrau em sequência, é indicado pedir a ajuda de mais uma pessoa.

Se estiver acompanhando uma pessoa com deficiência que anda devagar, com auxílio ou não de aparelhos ou bengalas, procure acompanhar o passo dela (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2019); caminhar mais rápido que a pessoa mostra descaso e falta de empatia, principalmente em um ambiente em que está servindo-a.

Caso seja usuário de cadeira de rodas, levante-se e retire a cadeira do balcão para que ele possa se posicionar naquele espaço. Se você estiver conduzindo um usuário de cadeira de rodas por uma rampa, na descida, inverta a posição da cadeira e desça-o de costas. Algumas pessoas com deficiência assinam de maneira diferente, com os pés, com a boca, com a caneta apoiada entre os

ombros e o maxilar inferior. Garanta que a pessoa se sinta confortável em fazê-lo.

Uma pessoa com paralisia cerebral tem uma lesão ocasionada antes, durante ou após o nascimento e, por isso, têm necessidades específicas: é muito importante respeitar o seu ritmo e ter atenção ao ouvi-lo, pois a maioria tem dificuldade na fala. (BRASIL, 2015)

Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência (STREIDL, 2014). Se achar que ela está em dificuldades, ofereça ajuda e, em sendo aceita, pergunte como deve fazê-lo. Pergunte sempre e saberá como agir. Se presenciar a queda de uma pessoa com deficiência, ofereça ajuda imediatamente. Mas nunca ajude sem perguntar como deve fazê-lo.

DEFICIÊNCIA AUDITIVA

O primeiro passo para atender o cliente com deficiência auditiva ou surdo é ter calma. Não se desespere, fique tranquilo, assim a pessoa também terá calma para iniciar a conversa. Não grite, fale com tom de voz normal, a não ser que lhe peçam para falar mais alto. Não os chame de surdos-mudos, pois mais de 90% dos surdos não são mudos, somente ainda não desenvolveram a habilidade de falar.

A grande maioria dos surdos não usa aparelho auditivo, não possui fala oral ou realiza leitura labial. Esse grupo comunica-se, de forma eficiente, apenas através da Libras, a língua oficial da comunidade surda brasileira. Porém, a língua brasileira de sinais não é universal. Surdos de diferentes países usam diferentes línguas de sinais. Num país de dimensões continentais, como o Brasil, também podem ser verificadas algumas diferenças entre a Libras usada em uma e outra região (BRASIL, 2009).

Figura 7 – Alfabeto Libras



Fonte: Instituto Santa Teresinha (2017)

Elaboração: Instituto Santa Teresinha (2017)

Com isso, entende-se que a necessidade em ter um profissional capacitado em Libras é essencial já que a comunicação dos surdos se dá através da mesma. Mas caso não tenha ninguém capacitado em Libras, ao desejar falar com uma pessoa surda, procure utilizar recursos como a mímica, gestos, expressão cörpero-facial e escrita (frases curtas, objetivas e sem duplo sentido ou metáforas).

Chame a atenção dela, seja sinalizando com a mão ou tocando-lhe o braço. Se a pessoa surda estiver acompanhada de intérprete de Libras, dirija a comunicação oral a ela e não ao seu intérprete (STREIDL, 2014). Quem está prestando atendimento pode tentar repetir o que acha que foi dito e o deficiente auditivo pode confirmar se está correto com um “sim” ou um “não”.

Se optar por se comunicar oralmente, fique em frente à pessoa surda, com o olhar para sua face e pergunte se ela faz leitura labial. Em caso afirmativo, continue a conversa, pronunciando as palavras com boa articulação, deixando os lábios bem visíveis, sem nenhum objeto à frente ou na boca.

Diante da dificuldade de entendimento sinta-se à vontade para pedir que a pessoa repita (STREIDL, 2014). Caso ainda não a entenda, peça-lhe para escrever.

DEFICIÊNCIA VISUAL

Quando estiver ao lado da pessoa com deficiência visual ou cega, se apresente, faça com que ela perceba a sua presença e se identifique sempre. Caso note que a pessoa cega ou com deficiência visual esteja necessitando de ajuda, primeiro identifique-se, e pergunte se ela aceita seu auxílio (BRASIL, 2009). Caso a resposta seja positiva, pergunte qual é a melhor forma de ajudá-la.

Seja claro e objetivo ao explicar direções à pessoa cega ou com deficiência visual. Ao conduzir uma pessoa cega dê-lhe o braço para que a mesma possa acompanhar seu movimento (BRASIL, 2009), como consta na Figura 8. Pergunte qual lado ele prefere se apoiar. Não o agarre, nem puxe pelo braço ou pela bengala.

Figura 8 – Como conduzir uma pessoa com deficiência visual.



Fonte: Iskandarian (2009)
Elaboração: Iskandarian (2009)

Ao conduzir um cego a uma cadeira guie a mão para o encosto, informando se a cadeira tem braços ou não; avise os possíveis obstáculos que estão à sua frente como buracos, degraus, possíveis desníveis, tipos de pisos (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2019). Comunique-se com seu tom de voz normal, não precisa gritar com a pessoa cega ou com deficiência visual, a menos que ela solicite, devido algum problema auditivo.

Caso a PCD visual tenha cão-guia, nunca o distraia, pois ele tem a responsabilidade de guiar seu dono que tem uma deficiência visual. Sempre

avise quando for sair do lado da pessoa cega ou com deficiência visual, ela pode não perceber sua saída.

O Braille é um sistema de leitura tátil e escrita para pessoa cega, que permite uma forma de escrita eminentemente prática. É pertinente que nos estabelecimentos os principais documentos estejam em braille para que haja maior acessibilidade. O Sistema Braille é utilizado por extenso, isto é, escrevendo-se a palavra letra por letra – como na Figura 9, ou de forma abreviada, adotando-se códigos especiais de abreviaturas para cada língua ou grupo linguístico (BRASIL, 2009).

Figura 9 – Alfabeto Braille.



Fonte: Civiam (2016)

Elaboração: Civiam (2016)

DEFICIÊNCIA MENTAL

Haja naturalmente e fale de forma simples; cumprimente a pessoa com deficiência mental normalmente, evitando a superproteção (STREIDL, 2014). Utilize um vocabulário que facilite a compreensão; responda as perguntas fazendo-se entender; fale devagar e transmita mensagens claras. Não subestime ou superestime a capacidade do outro. Trate-as de acordo com a idade, cobrando-as quanto aos seus deveres, mas ajude-a quando realmente for necessário (BRASIL, 2009); não trate adolescentes e adultos com deficiência mental como criança; a pessoa com deficiência mental deve fazer sozinha tudo o que puder.

Ao fazer contato com uma pessoa que possui paralisia cerebral, lembre-se que ela tem necessidades específicas e é muito importante respeitar o seu ritmo. Segundo Streidl (2014), normalmente, alguém com paralisia cerebral é mais vagaroso no que faz, como andar, falar e apanhar objetos. Tenha paciência ao ouvi-lo. A maioria tem dificuldade de fala. Há pessoas que confundem erroneamente tal dificuldade, e o ritmo lento, com deficiência mental. Não trate a pessoa com paralisia cerebral como criança ou incapaz.

Feito o compilado de informações e orientações sobre como atender uma pessoa com deficiência, a próxima seção vai tratar da acessibilidade nos aeroportos e da percepção dos profissionais do Aeroporto Internacional de Salvador sobre o atendimento deles às PCD.

5 PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR SOBRE O ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A relação entre transporte e turismo é originada das demandas (BANDEIRA, 2018). Isto entende-se que a partir das demandas dos turistas, o transporte vai se relacionando com o turismo. Além disso, como já foi dito, o turismo em si é deslocamento, e o transporte em seu conceito é fazer esse deslocamento de um local para outro. Dentro da organização do turismo, o transporte se faz imprescindível já que a evolução do mesmo propõe maior conforto e comodidade no turismo, possibilitando viagens para lugares cada vez mais distantes e em menos tempo.

Segundo La Torre (2002), há seis fatores de medição no transporte: comodidade, agilidade (de movimento), alcance, preço, rapidez e segurança. O modal aéreo se encaixa nesses fatores e é ágil e recomendado para mercadorias de alto valor agregado, pequenos volumes e encomendas urgentes.

Algumas das características do transporte aéreo são: envio de mercadorias leves e com pouco volume; melhor maneira de fazer entregas urgentes; abrange uma maior quantidade de mercados; ajuda a reduzir os custos de transporte de uma carga; segurança no deslocamento dos produtos e crescimento das rotas que abrangem mais lugares diferentes (ZAMMAR, 2017).

Percebe-se que, pelas características de um transporte aéreo, contempla-se os seis fatores de medição de La Torre (2002) em termos de comodidade e segurança, agilidade, rapidez, alcance e preço. Comprando as passagens com antecedência e com pesquisa prévia, os valores podem diminuir até pela metade. Com isso, este transporte se torna de extrema importância para o turismo, principalmente pela sua agilidade e segurança.

A Norma 14273 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (1999), estabelece os padrões e critérios que visam propiciar às pessoas com deficiência condições adequadas e seguras de acessibilidade autônoma ao espaço aeroportuário e às aeronaves das empresas de transporte aéreo público regular, regional e suplementar.

De forma geral, a Norma 14273 segue o Desenho Universal – já mencionado anteriormente – para expor como deve ser a acessibilidade das pessoas com deficiência ao transporte aéreo. De forma específica, a mesma cita que:

Em cada acesso para embarque e desembarque dos passageiros deve existir, no mínimo, uma vaga destinada a veículos que estejam sendo utilizados para o transporte de uma pessoa com deficiência. Além disso, cada terminal de passageiros deve ser provido de um balcão de informações, igualmente identificado com o “Símbolo Internacional de Acesso”, destinado ao atendimento de pessoas com deficiência. Este balcão deve dispor de condições para prestar informações relativas a partidas e chegadas de voos, assim como aos serviços que estão disponíveis no aeroporto (sanitários, posto médico, bancos, etc.). Estas informações devem estar disponíveis para todas as pessoas com deficiência, utilizando-se dispositivos eletrônicos, cartões em alfabeto Braille, intérprete de libras, etc.

A empresa aérea responsável pelo transporte deve prover recursos materiais e pessoal treinado para permitir o despacho, embarque e/ou desembarque da pessoa portadora de deficiência e respectiva bagagem de forma segura, confortável e acessível. As aeronaves devem dispor de no mínimo uma cadeira de rodas de bordo, dobrável, com dimensões compatíveis (quando armadas) com os vãos livres do interior das aeronaves, em especial corredores e lavatórios. Os tripulantes de cabina devem ser previamente informados sobre o embarque de uma pessoa com deficiência, bem como o tipo de deficiência para que todas as providências possam ser tomadas de forma que não haja erros. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1999, n.p)

Por ser um equipamento turístico, os aeroportos são - em muitos casos - o primeiro contato de um turista com o local de embarque. É necessário que os aeroportos sejam espaços acolhedores, de fácil deslocamento, onde todos possam utilizar de todo o espaço. Com as orientações da Associação Brasileira de Normas Técnicas juntamente com os parâmetros antropométricos, é possível tornar os Aeroportos mais acessíveis.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DO LOCAL DA PESQUISA: O AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR

O Aeroporto Internacional de Salvador, antigamente conhecido como “Dois de Julho” em homenagem à Independência da Bahia, foi renomeado em 1998 como “Deputado Luís Eduardo Magalhães” (IATA: SSA², ICAO: SBSV³). É um

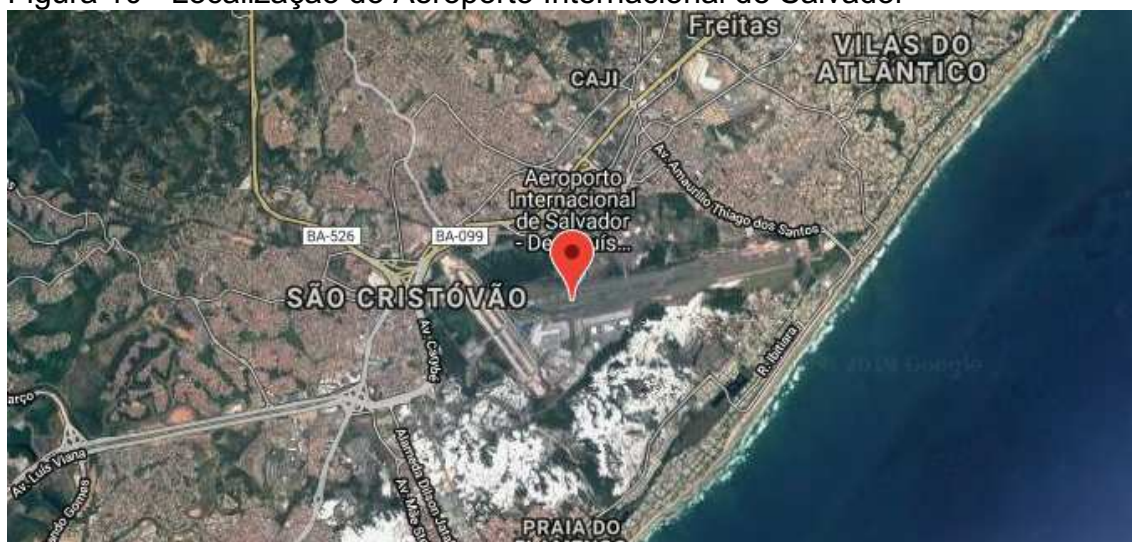
² Código do Aeroporto de Salvador segundo a *International Air Transport Association* (IATA).

³ Código do Aeroporto de Salvador conforme a *International Civil Aviation Organization* (ICAO).

aeroporto internacional que está localizado em Salvador, no limite com o município de Lauro de Freitas, no bairro de São Cristóvão (Figura 10).

Segundo A Tarde (2018), é o aeroporto mais movimentado do estado da Bahia e está entre os dez primeiros em movimento de passageiros no Brasil.

Figura 10 - Localização do Aeroporto Internacional de Salvador



Fonte: Google Maps (2019)
Elaboração: Chagas (2019)

Situado a 28 km do centro de Salvador, numa área de aproximadamente 7 milhões de metros quadrados (entre dunas e vegetação nativa), o aeroporto dispõe de completa infraestrutura aeroportuária e de um terminal de passageiros capaz de atender atualmente a 11 milhões de passageiros/ano e um pátio para operar 29 aeronaves simultaneamente (GOMES; AREIAS, 2018).

Uma característica marcante é a sua alameda de bambus (Figura 11), no acesso viário para o aeroporto, existente desde o final dos anos 1940. Esta alameda, ao longo dos anos, virou cartão postal e atrativo para os turistas e os residentes que passam por ela. (VIEIRA, 2019)

Figura 11 – Alameda de Bambus do Aeroporto Internacional de Salvador



Fonte e Elaboração: Vieira (2019)

Em relação à história do aeroporto em questão, em 1925, ainda quando Lauro de Freitas era o distrito de Santo Amaro de Ipitanga, do município de Salvador, a empresa francesa *Compagnie Générale d'Entreprise Aéronautique Latécoère* construiu um campo de pouso próximo do local do atual aeroporto, cujo nome era “Santo Amaro do Ipitanga”. Na época, a *Latécoère* operava uma linha entre Buenos Aires e Toulouse, na França. Em 1933, a *Latécoère* fundiu-se com outras empresas para formar a *Air France*. Posteriormente, esse campo de pouso de Ipitanga passou a ser usado também pela companhia *Aeropostal* (GOMES; AREIAS, 2018).

Ainda segundo os autores, em 1949, o Aeródromo de Santo Amaro do Ipitanga foi reestruturado para permitir a crescente movimentação de passageiros e cargas. Em 1955, passou a se chamar Aeroporto Dois de Julho, em homenagem à independência da província da Bahia e à consolidação da independência do Brasil, recebendo o código aeroportuário IATA SSA (São Salvador).

Em 1998, passou a se chamar Aeroporto Internacional de Salvador Deputado Luís Eduardo Magalhães, após a morte do referido político, ex-presidente da Câmara de Deputados (GOMES; AREIAS, 2018).

Segundo a Secretaria Especial do Esporte (2002) em 1998, o terminal aeroviário passou por uma reforma de ampliação e modernização das suas instalações e acesso, iniciada com o sistema viário de acesso à primeira rótula, com 4,5 quilômetros e dividido em três faixas, desafogando o acesso ao terminal de passageiros, a Estrada do Coco, Linha Verde e adjacências, inaugurada em 1999.

Na segunda etapa, finalizada em 2000, o complexo aeroportuário foi contemplado com a ampliação da área de embarque e desembarque de passageiros, do pátio de estacionamento de aeronaves, da pista de taxiamento, e a construção do terminal de carga aérea, do *finger* com as onze pontes de acesso às aeronaves e do edifício-garagem. A capacidade de passageiros foi ampliada de 1,5 milhão para até 5 milhões (SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE, 2002).

O aeroporto ganhou também uma praça de alimentação, com doze lojas e 500 lugares, e o mirante. O sistema informatizado de voo, os elevadores, as escadas rolantes e a central de ar-condicionado foram modernizados. A terceira etapa das obras compreendeu a ampliação norte do terminal de passageiros, que passou a abrigar uma área com os mais variados segmentos de compras, serviços e lazer.

Em 2012, foi iniciada uma nova reforma no aeroporto, que contemplou a construção de uma passarela interligando o piso superior do estacionamento de veículos do edifício garagem, direto ao terminal de embarque; a ampliação na capacidade de funcionamento, com obras nos pátios de manobras e estacionamento de aeronaves; construção da nova torre de controle (que é a segunda maior do Brasil, com 66 metros); a reforma e ampliação do terminal de passageiros. (BARSAN, 2011) .

Em 2013, a Infraero assinou um contrato de concessão para as obras de ampliação no estacionamento; sendo que o novo administrador do espaço se comprometeria a trabalhar na expansão e operação do espaço. O local ganhou mais 1.328 vagas, sendo 1.050 na ampliação do edifício-garagem interligado ao

terminal de passageiros. O restante passou a um novo estacionamento para mensalistas (A TARDE, 2013).

Segundo Franco (2014), o aeroporto passou por novas melhorias em 2014 visando a Copa do Mundo, como a ampliação da área de embarque; uma nova área de *check-in*; e do terminal de passageiros que recebeu novas escadas rolantes, elevadores, esteiras de restituição de bagagens e 19 novos banheiros.

Em 31 de maio de 2016, a nova torre de controle foi entregue para o Destacamento de Controle do Espaço Aéreo de Salvador (DTCEA-SV). O local tem equipamentos mais modernos e possibilita melhor visualização das áreas de circulação de aeronaves, além do aprimoramento no controle do espaço aéreo na região (ALMEIDA, 2016).

O Aeroporto Internacional de Salvador Deputado Luís Eduardo Magalhães foi concedido à iniciativa privada em leilão realizado em março de 2017. A vencedora do processo foi a concessionária Vinci Airports que a partir de janeiro de 2018 passou a operar o aeroporto por 30 anos, conforme contrato de concessão assinado com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). A gestão passou a ser da concessionária, contando com o suporte da Infraero até abril de 2018, conforme foi previsto no plano de transição operacional (PTO). (EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA, 2017)

No dia 19 de abril de 2018, iniciou-se uma nova etapa da reforma no Aeroporto de Salvador, com um orçamento de 700 milhões. Esta reforma se dividiu em duas etapas. A primeira estava prevista para terminar em outubro de 2018 e a segunda para iniciar em 1º de novembro e com previsão para ser concluída no dia 31 de outubro de 2021.

As obras, que incluíram a ampliação do terminal de passageiros e a construção de um novo píer com seis pontes de embarque, aumentaram a capacidade do aeroporto de 10 para 15 milhões de passageiros por ano. O terminal também teve as pistas requalificadas e o pátio de aeronaves ampliado. Os passageiros também passaram a contar com um novo sistema de transporte de bagagens, área de lojas ampliada e Wi-Fi de alta velocidade, totalmente gratuito.

As intervenções também incluíam iniciativas ambientais, como a construção de uma estação de tratamento para permitir o reuso de 100% da água no próprio aeroporto, além de uma Central de Resíduos e uma planta de energia solar. As obras duraram 18 meses e o investimento total foi de R\$ 700 milhões (METRO1, 2019). Com a previsão inicial de terminar no dia 31 de outubro de 2021, a segunda etapa da reforma continua em execução até o presente (maio de 2022).

Atualmente, o Aeroporto Internacional de Salvador dispõe de Agências de Turismo (TCH, GROU, TIVOLI, etc.); Praça de Alimentação (Bob's, Casa do Pão de Queijo, Conexão Café, Sorveteria da Ribeira, etc.); Aluguel de Carros (Localiza, Movida, Hertz, etc.); Bancos (Banco do Brasil e Caixas Automáticos); Casas de Câmbio (Confidence e Exchange Câmbio); Companhias Aéreas (Latam, Gol, Passaredo, TAP, Azul, Trip, SATA, Condor, Air Europa e American Airlines); Lojas em geral (duas farmácias, uma livraria e 40 lojas de presentes e *souvenirs*); Órgãos Públicos (dez no total, incluindo Polícia Militar, Polícia Federal, ANVISA, Juizado de Menores e outros); Serviços (como cabeleireiro, correio, casa lotérica, fraldário, proteção de bagagem, posto médico de primeiros socorros, etc.) e algumas empresas de Táxi Aéreo.

Quanto ao movimento de turistas no Aeroporto, em maio de 2021 passaram 249.472 passageiros. Em maio de 2022 passaram 433.068 (SECRETARIA DE TURISMO DA BAHIA, 2022). O que demonstra um crescimento de 73,59% em relação a 2021.

No que se diz respeito à acessibilidade, o Aeroporto Internacional de Salvador dispõe de elevadores, algumas cadeiras de rodas, banheiros com rampas e adaptados e alguns balcões com mesa de atendimento ao cadeirante. Por terem sido observados nas etapas iniciais da pesquisa de Iniciação Científica tão poucos itens voltados para a acessibilidade, surgiu o questionamento central do presente trabalho: verificar se, na percepção dos colaboradores do Aeroporto Internacional de Salvador, eles estão preparados para atender às Pessoas com Deficiência.

5.2 PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS A PARTIR DAS ENTREVISTAS

Feito o aporte teórico, exploratório e pesquisa de campo sobre o Aeroporto Internacional de Salvador, a presente seção trata do questionário (Apêndice A) aplicado no aeroporto aos funcionários no período de 2018 a 2019. O objetivo deste instrumento de coleta de dados foi obter resultados no que se diz respeito ao atendimento às pessoas com deficiência em um equipamento tão utilizado por turistas que é o aeroporto.

Inicialmente são apresentadas informações sobre o perfil dos profissionais entrevistados e, posteriormente, questões específicas que buscam responder ao tema central da pesquisa.

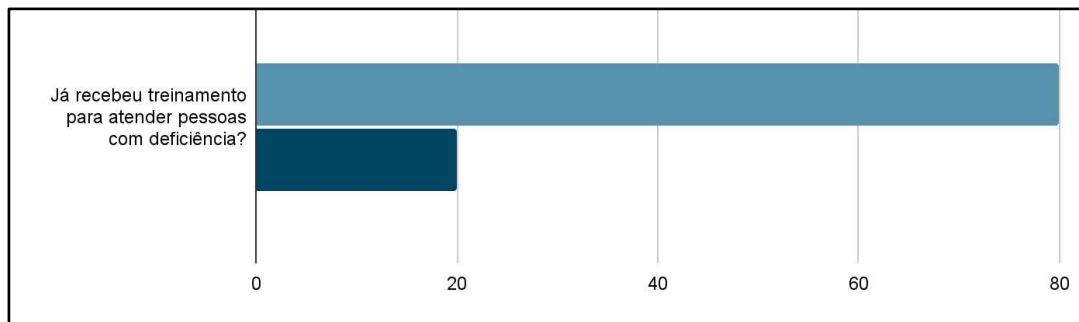
Com relação à faixa etária das pessoas que responderam o questionário, 37% destas possuem entre 31 e 45 anos. Uma minoria, correspondente a 6%, possui entre 46 e 60 anos. Em relação ao sexo das pessoas entrevistadas, há um equilíbrio, sendo 51% mulheres e 49% homens. Em relação à escolaridade, a maioria possui nível médio completo (35%) e superior incompleto (35%), demonstrando que terminaram o ensino médio e estão cursando a faculdade. 21% dos entrevistados têm o superior completo, significando que terminaram a faculdade. Apenas 5% têm mestrado ou doutorado.

Uma parcela de 4% contempla aqueles que têm ensino fundamental incompleto e completo e ensino médio incompleto; estes, em sua totalidade trabalham na área de serviços gerais no Aeroporto Internacional de Salvador como: ajudante de cozinha, limpeza das áreas externas e internas, coleta de lixo e outros. Com essa visão geral dos entrevistados, a próxima etapa se refere às considerações mais específicas do trabalho.

Dos entrevistados, 52% têm menos de dois anos de atuação no Aeroporto Internacional de Salvador. Dentre estes, a sua grande maioria é composta por estagiários, onde a rotatividade é maior e o tempo de contrato é, na maioria das vezes, de até dois anos.

Com a segunda maior porcentagem, 25% dos entrevistados têm de dois a cinco anos de trabalho no aeroporto. Somente oito pessoas, ou seja, 8% dos cem entrevistados trabalham no local há mais de 10 anos.

Gráfico 1: Treinamento para atender às PCD



Fonte: Elaboração Própria (2022)

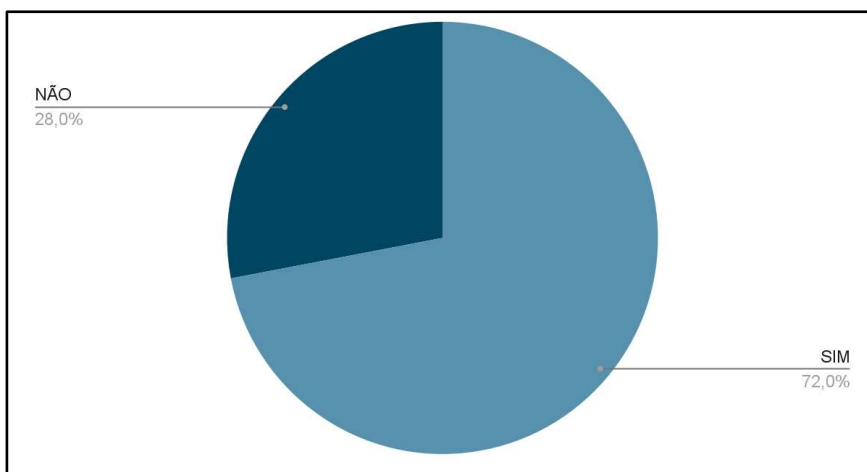
Dos entrevistados, 52% têm menos de dois anos de atuação no Aeroporto Internacional de Salvador. Dentre estes, a sua grande maioria é composta por estagiários, onde a rotatividade é maior e o tempo de contrato é, na maioria das vezes, de até dois anos.

Com a segunda maior porcentagem, 25% dos entrevistados têm de dois a cinco anos de trabalho no aeroporto. Somente oito pessoas, ou seja, 8% dos cem entrevistados trabalham no local há mais de 10 anos.

Daqueles que foram entrevistados, 80% nunca tiveram treinamento para atender pessoas com deficiência e 20% disseram já ter tido treinamento. Dentro destes 20%, metade afirma que o treinamento recebido para atender às pessoas com deficiência aconteceu fora do Aeroporto Internacional de Salvador, em outro emprego.

Ainda considerando os 20% que já receberam algum tipo de treinamento para atendimento às PCD, outro ponto deve ser destacado: muitos dos que responderam ter capacitação para atender a este tipo de público, sentiram dificuldade no atendimento com as mesmas por não saber como proceder (Gráfico 4). Ou seja, ainda que 20% dos entrevistados tenham respondido afirmativamente em relação ao recebimento de treinamento, este ainda pode ser considerado superficial tanto em qualidade (se tratando do treinamento) quanto em quantidade (no que se diz respeito ao total dos entrevistados).

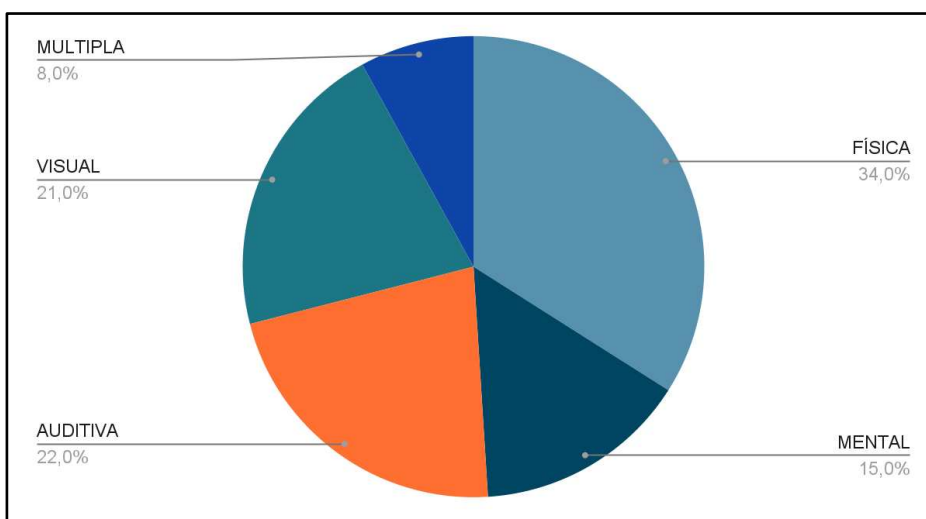
Gráfico 2: Já realizou atendimento voltado às pessoas com deficiência?



Fonte: Elaboração própria (2022).

Em sua maioria, 72% dos entrevistados já realizaram atendimento a pessoas com deficiência. Por terem mais entrevistados trabalhando no aeroporto há menos de dois anos, 28% deles ainda não realizaram atendimento voltado a pessoas com deficiência.

Gráfico 3: Tipos de pessoas com deficiência às quais prestaram atendimento no aeroporto

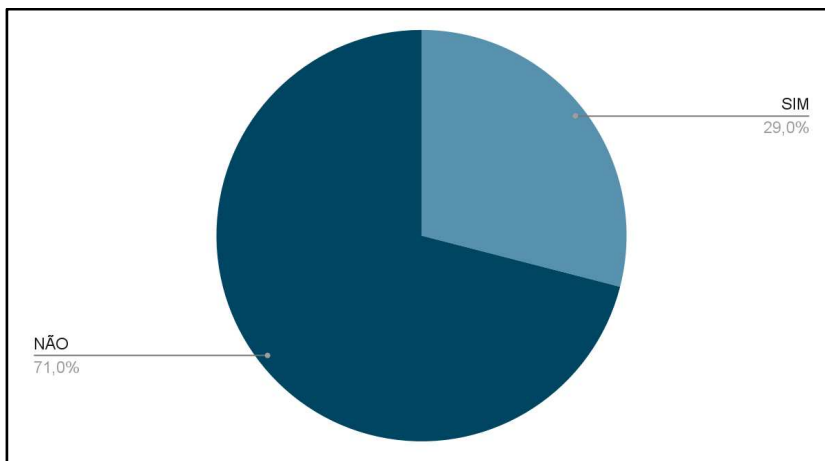


Fonte: Elaboração própria (2022).

Dentre os 72% que já realizaram atendimento a pessoas com deficiência (Gráfico 2), a maior tipologia já atendida é a deficiência física com 34%, seguida da deficiência auditiva e visual com 22% e 21%, respectivamente. Na sequência vem a deficiência mental e a múltipla com 15% e 8%, respectivamente.

Nesta questão, o entrevistado teve oportunidade de múltipla escolha, ou seja, uma mesma pessoa poderia ter escolhido todas as alternativas.

Gráfico 4: Sentiu dificuldade no momento do atendimento à pessoa com deficiência?



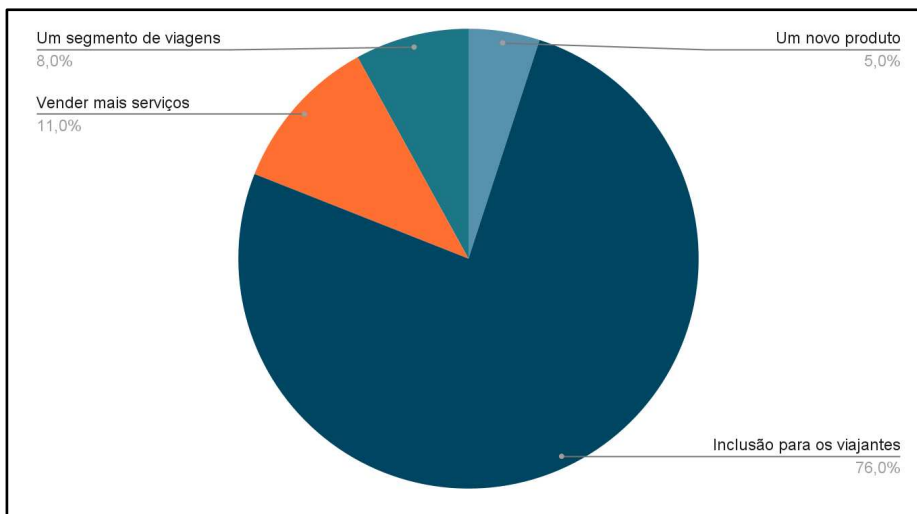
Fonte: Elaboração própria (2022).

Nesta etapa do questionário, 29% dos entrevistados afirmaram que sentiram dificuldade no atendimento a pessoas com deficiência. Dentre esses destaca-se que a maioria não soube como proceder e tiveram que passar o atendimento para outro colaborador da empresa.

71% não sentiram dificuldade e informaram que perguntaram à pessoa com deficiência como melhor atendê-la ou então realizaram o atendimento da mesma forma que fariam com qualquer cliente.

Em suma, aqueles que sentiram dificuldade no atendimento, sentiram falta da capacitação em saber como proceder ao atender pessoas com deficiência. Aqueles que não sentiram dificuldade no atendimento, tiveram que perguntar ao cliente como melhor atendê-lo. Em ambos os casos se percebe a necessidade de uma capacitação no que se refere ao atendimento a pessoas com deficiência.

Gráfico 5: O que é Turismo Acessível?

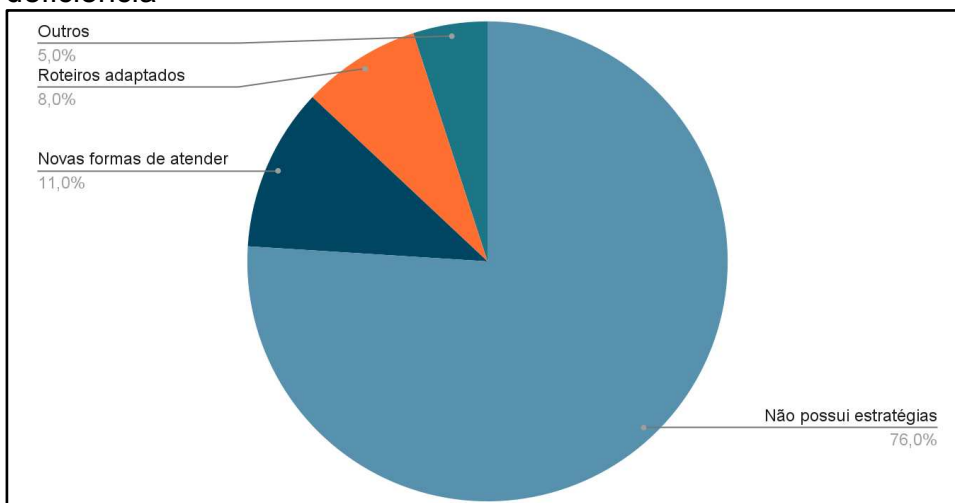


Fonte: Elaboração própria (2022)

Foi elaborada essa pergunta como forma de saber o entendimento dos prestadores de serviço do aeroporto sobre o tema “Turismo Acessível”. O Ministério do Turismo (2009) conceitua o Turismo Acessível como um termo técnico para definir a possibilidade e condição da pessoa com deficiência alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico. Como já mencionado, o aeroporto é um equipamento turístico, por fornecer transporte aéreo, e o mesmo se torna de extrema importância para o turismo, principalmente pela sua agilidade e segurança.

76% dos entrevistados entendem assertivamente por Turismo Acessível como forma de inclusão para todos os viajantes. Já 11% entendem que é uma forma de vender mais serviços.

Gráfico 6: Estratégias da empresa em que trabalha para atender o turista com deficiência



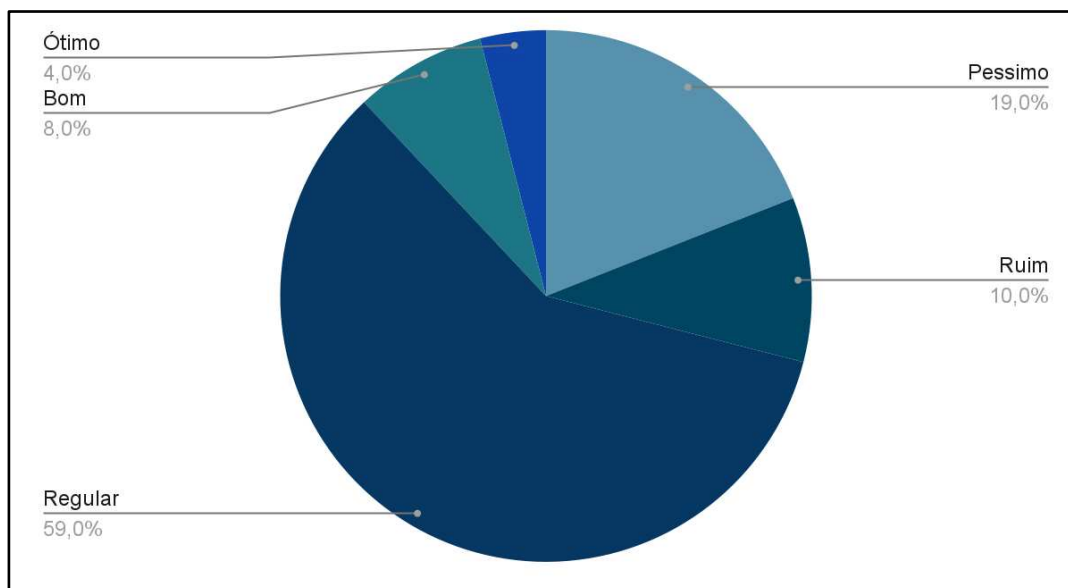
Fonte: Elaboração própria (2022).

Dentre as pessoas que responderam o questionário, 76% trabalham em uma empresa sediada no Aeroporto Internacional de Salvador que não possui estratégias para atender o turista com deficiência. Este dado só embasa o descaso que as empresas têm quando se trata de acessibilidade, não somente no espaço em si como no serviço direto com o cliente. Se tratando de um equipamento que está ligado intrinsecamente com o turismo, todas as empresas sediadas no Aeroporto Internacional de Salvador deveriam possuir treinamentos e capacitações para atendimento às pessoas com deficiência.

Apenas 11% dos entrevistados responderam que a empresa na qual trabalham possui formas de atendimento como Libras, Braille e/ou atendentes especializados. Já 8% afirmaram que oferecem roteiros adaptados e 5% responderam que a empresa possui outra forma de atender à pessoa com deficiência, como mesas de atendimento ao cadeirante.

No geral, percebe-se a necessidade de implantação de um curso de capacitação para as empresas que estão sediadas no Aeroporto Internacional de Salvador para que todos os funcionários saibam como atender pessoas com deficiência.

Gráfico 7: Opinião sobre o atendimento e a estrutura do aeroporto internacional de SSA no que se refere às pessoas com deficiência



Fonte: Elaboração própria (2022)

Para a questão apresentada pelo Gráfico 7, foi utilizado como parâmetro para as respostas: Péssimo, para sem estrutura e sem atendimento para pessoas com deficiência; Ruim, para pouca estrutura e pouco atendimento para pessoas com deficiência; Regular, para atendimento e estrutura mínima, mas que precisa melhorar bastante; Bom, para atendimento e estrutura básicas; Ótimo, para atendimento e estrutura bem preparados.

Percebe-se que 59% das pessoas responderam regular, ou seja, entendem que a estrutura e o atendimento são mínimos e que precisam melhorar em muitas coisas. Dentro deste percentual, muitos disseram que a única forma de acessibilidade, tanto na estrutura quanto no atendimento, está voltada somente ao uso das cadeiras de roda, deixando de lado os deficientes visuais, mentais e auditivos. Em seguida, 19% das pessoas que responderam o questionário entendem como péssimo, ou seja, sem estrutura e sem atendimento adequado.

Devido à pandemia da Covid-19, houve uma pausa de dois anos na realização do estudo. Assim, com o objetivo de atualizar a pesquisa devido à reforma que vinha sendo realizada no equipamento e, simultaneamente, ao tempo de aplicação dos dados obtidos anteriormente, foi feita uma nova pesquisa de campo, sem aplicação de questionários, através de visitas realizadas no período

da manhã e da tarde, com 30 colaboradores, no mês de maio de 2022. Os profissionais foram selecionados aleatoriamente para uma conversa informal sobre a acessibilidade no aeroporto após a última reforma – sendo questionados se esta melhorou, piorou ou se mantém igual – e se recentemente receberam algum tipo de treinamento para atender pessoas com deficiência.

Com base nas conversas informais, foi percebido que o resultado obtido atualmente se mantém semelhante ao período de 2018-2019, pois grande parte dos colaboradores relata que não receberam treinamento para atender às PCD e também não perceberam mudanças na acessibilidade do aeroporto em relação à situação observada antes da reforma.

Um novo ponto que surgiu nas respostas é que os colaboradores das companhias aéreas LATAM, GOL e AZUL possuem treinamento para atender pessoas com deficiência. Contudo, estes relataram que os treinamentos são fornecidos pelas próprias companhias aéreas e não pelo aeroporto. Ao serem questionados, os colaboradores informaram que se sentem preparados e seguros para atendê-las.

Neste sentido, seria necessária a realização uma pesquisa específica sobre as companhias aéreas que atuam no Aeroporto Internacional de Salvador, para melhor entender como foi feito o treinamento com os seus colaboradores, uma vez que a prestação de serviços em transportes aéreos, de modo geral, e por cada uma das empresas, em particular, possui características específicas não previstas no escopo deste estudo.

Sobre os profissionais das companhias aéreas se sentirem preparados para atender às pessoas com deficiência, já é algo que é diferente dos resultados anteriores onde a maior parte dos entrevistados sentiram dificuldade ou sem preparo para atender.

De forma majoritária, estes profissionais disseram que não perceberam mudanças na acessibilidade do aeroporto e acrescentaram que sentiram piorar a situação, uma vez que os trajetos ficaram mais longos para se chegar no embarque ou desembarque.

5.3 REFLEXÕES SOBRE OS RESULTADOS

Como mencionado anteriormente, a hospitalidade está ligada ao bem receber, ou seja, trata-se de como um indivíduo acolhe o outro. Dessa forma o turista sente parte do ambiente em que ele estiver. Além disso, a hospitalidade envolve o Estado com suas formulações legais (regulações, infraestrutura básica etc.) e seus prestadores de serviço. A mobilidade trata da satisfação individual e coletiva em atingir os destinos desejados. E a acessibilidade é a condição de alcance, percepção e entendimento para utilização com segurança e autonomia de edificações, espaços etc.

Com isso, percebe-se que os três conceitos estão entrelaçados e se complementam. Não há como existir acessibilidade sem que a hospitalidade e a mobilidade estejam envolvidas. Quanto mais um conceito for atendido, mais os outros dois crescem igualmente juntos, cooperando para que haja um excelente acolhimento gerando uma satisfação individual e coletiva em atingir um destino desejado e garantindo o livre acesso de toda a população em qualquer tipo de atividade ou espaço.

No Aeroporto Internacional de Salvador, sua estrutura pode ser considerada completa quando observada por uma perspectiva de privilégio e/ou exclusão. Mas, quando se trata de garantir a indissociabilidade entre hospitalidade, mobilidade e acessibilidade, o aeroporto se encontra incompleto e faltoso.

Percebe-se, através da pesquisa realizada, que o equipamento em questão contempla, ainda que de forma escassa, alguns aspectos de acessibilidade para as pessoas com deficiência física e negligência as outras tipologias. Também no quesito atendimento, os colaboradores não têm treinamento para atender às PCD. Por conta disso, os estabelecimentos que prestam serviço devem ter pelo menos noções básicas de como atender uma pessoa com deficiência – para tanto, pode-se utilizar o compilado com essas informações exposto na seção 4.3 desta monografia.

Existe também uma cartilha “Dicas para atender bem turistas com deficiência” (BRASIL, 2016) que, como sugestão, pode ser veiculada entre os colaboradores do aeroporto para uma leitura obrigatória, seguida de uma prova de

conhecimentos da mesma, para induzir os funcionários a lerem e guardarem as informações. Além de treinamentos e palestras para incentivar e promover conhecimento para os mesmos.

Empiricamente, a partir da observação durante a pesquisa de campo, não há documentos em Braille disponíveis, o piso tátil é interrompido em várias partes do aeroporto, não existe fiscalização efetiva para que não se estacione em frente às rampas de acesso dos cadeirantes e não são encontrados profissionais que se comuniquem em Libras. Um aspecto positivo é que há disponibilidade de grande quantidade de cadeira de rodas, os elevadores e banheiros têm corrimão e são acessíveis às PCD físicas.

De acordo com o que já foi abordado anteriormente, o atendimento que é proporcionado nos aeroportos deve ser inclusivo. Todos os locais precisam estar preparados para atender às necessidades dos seus clientes e nos aeroportos não deve ser diferente. De acordo com o primeiro gráfico, 80% das pessoas entrevistadas nunca receberam treinamento para atender às PCD, o que ressalta a falta de acessibilidade no local por meio do atendimento.

Somente as companhias aéreas – LATAM, AZUL, GOL, PASSAREDO, VOEPASS – promovem treinamentos para que seus colaboradores estejam preparados e atualizados sobre o atendimento às PCD; o que reforça o argumento de Carvalho (2011) que diz que os funcionários precisam ser bem treinados para trazer qualidade ao serviço. Por mais que as empresas aéreas estejam capacitando seus funcionários, a gestão do Aeroporto Internacional de Salvador deve também promover treinamentos e leituras para que não haja uma discrepância no atendimento – onde alguns sabem e outros não.

A capacitação para atender às pessoas com deficiência não é difícil. Mas é necessário um tempo de estudo, dedicação e empatia pelo tema para que haja um acolhimento maior em relação ao atendimento para com esse público.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho trilhou um caminho para alcançar o objetivo de refletir sobre a relação entre turismo e acessibilidade no Aeroporto Internacional de Salvador, a partir da percepção dos profissionais que atuam nesse equipamento turístico em relação ao atendimento voltado para as pessoas com deficiência. Com isso, possibilitou-se entender por uma nova perspectiva a relação entre turismo e inclusão, comprovando que o turismo tem uma contribuição decisiva para a inclusão social já que o mesmo é agregador e não excludente.

Porém, para que o turismo tenha total relevância nesse aspecto, é preciso que o conceito de Turismo Acessível seja implementado em todos os seus segmentos, equipamentos e também em seus fornecedores; trazendo o turismo para o âmbito de acolhedor e inclusivo, inclusive, no atendimento para com os turistas. Com isso, os colaboradores que trabalham no Aeroporto Internacional de Salvador precisam ser capacitados para que consigam atender a todo o público que passa por lá.

As tipologias das pessoas com deficiência foram demonstradas, concluindo que as mesmas correspondem a cinco categorias: pessoas com deficiência física, auditiva, visual, mental e múltipla. Apresentou-se também uma análise correlacionando os conceitos de hospitalidade, mobilidade e acessibilidade; na qual entende-se que os três conceitos se inter relacionam e se desenvolvem mutuamente. Ou seja, em um determinado espaço, onde a hospitalidade existir, a mobilidade e a acessibilidade devem existir na mesma intensidade também.

No momento seguinte, foi apresentada a importância do transporte aéreo para o turismo, que se caracteriza pelos fatores de segurança, agilidade, rapidez, alcance e preço. Por ser um equipamento turístico, o aeroporto, assim como o turismo, deve ser agregador e não excludente. O Aeroporto Internacional de Salvador foi avaliado através de 100 questionários aplicados àqueles que prestam serviço no aeroporto em questão.

A pesquisa demonstrou que, dos entrevistados, 80% nunca tiveram treinamento para atender pessoas com deficiência, embora 72% já tenham realizado este tipo de atendimento. No que se refere a ter dificuldade ou não neste atendimento,

71% não sentiram dificuldade ao atender por terem perguntado à pessoa como melhor atendê-la ou então realizaram o atendimento da mesma forma que fariam com qualquer cliente.

Dos que responderam o questionário, 76% trabalham em uma empresa sediada no aeroporto internacional de Salvador que não possui estratégias para atender um cliente com deficiência e 59% responderam que o atendimento e a estrutura do aeroporto em questão é regular, ou seja, precisa melhorar em muitas coisas.

Com base na segunda etapa da pesquisa de campo, percebe-se que as companhias aéreas são, dentre as empresas sediadas no aeroporto, as que treinam seus funcionários para atender às pessoas com deficiência, fazendo com que seus colaboradores tenham um atendimento mais inclusivo e preparado para lidar com o público.

Mesmo com a presente pesquisa sendo iniciada em 2018, até o momento presente (2022), o Aeroporto Internacional de Salvador não evoluiu no quesito acessibilidade. Permanece, ao longo dos anos, com as mesmas deficiências no espaço físico e no que está relacionado ao atendimento para com os turistas.

Com base nas percepções dos participantes que responderam aos questionários e das conversas informais, percebe-se que o Aeroporto Internacional de Salvador precisa capacitar seus funcionários para que os mesmos aprendam a atender de forma acolhedora e respeitosa as pessoas com deficiência. Com isso, foi colocado um compilado de informações e direções sobre como atender uma pessoa com deficiência com o intuito de contribuir para o conhecimento dos leitores sobre o tema.

REFERÊNCIAS

A TARDE. **Aeroporto de Salvador é o líder no Nordeste em número de passageiros.** 2018. Disponível em:

<<http://atarde.uol.com.br/economia/noticias/1945462-aeroporto-de-salvador-e-o-lider-no-nordeste-em-numero-de-passageiros>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

A TARDE. **Obra do Aeroporto de Salvador terá investimento de R\$ 87 mi.** 2013. Disponível em:

<<http://atarde.uol.com.br/bahia/salvador/noticias/1477571-obra-do-aeroporto-de-salvador-tera-investimento-de-r-87-mi>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

ALMEIDA, H. **Concessionária inicia obra de reforma no Aeroporto de Salvador.** 2018. Disponível em:

<<http://atarde.uol.com.br/bahia/salvador/noticias/1952901-concessionaria-inicia-obra-de-reforma-do-aeroporto-de-salvador>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

ALMEIDA, L. **Obras do Aeroporto de Salvador estão em fase final.** 2016.

Disponível em: <<http://atarde.uol.com.br/bahia/salvador/noticias/1776440-obras-do-aeroporto-de-salvador-estao-em-fase-final>>. Acesso em 19 mar. 2019.

ARANHA, M. S. F. **Integração social do deficiente:** análise conceitual e metodológica. Temas em Psicologia, v. 2, p. 63-70, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.** 9050. 2015.

Disponível em: <http://acessibilidade.unb.br/images/PDF/NORMA_NBR-9050.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial.** 14273.

1999. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/NBR14273.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2019.

BANDEIRA, A. **Transporte, lazer e turismo.** Aula expositiva. 2018.

BARBOSA, A. S. **Mobilidade urbana para pessoas com deficiência no Brasil: um estudo em blogs.** São Paulo: Campinas, 2016.

BARRETTO, M. **Planejamento e organização em turismo.** Campinas: Papirus. 1991.

BARSAN, L. **Imagens mostram como ficará aeroporto de Salvador após reforma para copa.** 2011. Disponível em:

<<https://www.correio24horas.com.br/noticia/nid/imagens-mostram-como-ficara-aeroporto-de-salvador-apos-reforma-para-a-copa/>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

BENI, M. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 1998

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 10º Ed. São Paulo: SENAC, 1997.

BIAGIO, M. A. **Turismo, Educação e Hospitalidade**. São Paulo: Ed. Roca, 2006.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (estatuto da pessoa com deficiência). Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 28 ago. 2018

_____. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível**. 2016. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/assuntos/5054-turismo-acessivel.html>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

_____. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível - conheça o programa**. 2021. Disponível em: https://turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/sobre/Cartilha_Versao_Final.pdf. Acesso em: 30 jun. 2022.

_____. Organização Mundial do Turismo. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca. 2001.

_____. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/pt/resources_10133.htm>. Acesso em: 28 set. 2018.

_____. LEI Nº. 10.098. **Acessibilidade**. 2000. Disponível em: <https://www.aracaju.se.gov.br/userfiles/emurb/2011/07/LeiFederal_10098_2000_Acessibilidade.pdf>. Acesso em: 1 out. 2018.

_____. Ministério das Cidades. **Mobilidade e política urbana: subsídios para uma gestão integrada**. Rio de Janeiro: IBAM, 2005a.

_____. Ministério das cidades. **Mobilidade urbana é desenvolvimento urbano**. 2005b. Disponível em: <<http://www.polis.org.br/uploads/922/922.pdf>>. Acesso em: 29 out. 2018.

_____. Ministério do Turismo. **Intenção de viagem de avião atinge maior índice em três anos**. 2017. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/8240->

inten%C3%A7%C3%A3o-de-viagem-de-avi%C3%A3o-atinge-maior-%C3%ADndice-em-tr%C3%AAs-anos.html>. Acesso em: 14 mar. 2019.

_____. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: Diário Oficial da União, 7 jul. 2015.

_____. Ministério do Turismo. **Turismo acessível**. Brasília, 2009. Disponível em: <<https://turismoacessivel.gov.br/ta/adaptar.mtur?windowId=f93>>. Acesso em: 22 mai. 2019.

_____. Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade**. 2006. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/MIOLO__Turismo_e_Acessibilidade_Manual_de_Orientaxes.pdf>. Acesso em: 04 jul. 2022.

_____. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão**. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.

_____. Ministério do Turismo. **Turismo acessível: Um Brasil onde todos podem viajar**. 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel>>. Acesso em: 29 jun. 2022.

CAMPOS, S. C. **Segmento do Turismo**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2010.

CARVALHO, C. H. R de. **Desafios de mobilidade urbano no Brasil**. Rio de Janeiro: IPEA, 2016.

CHAGAS, S. C. dos. **Figura 1: Hospitalidade, Mobilidade e Acessibilidade**. 2022.

CIVIAM. **Alfabeto Braille**. São Paulo, 2016. Disponível em: <http://www.civiam.com.br/hot_alfabeto_braile/alfabeto_braile.html>. Acesso em: 13 jul. 2019.

DELLANI, M. P.; MORAES, D. N. M. **Inclusão: Caminhos, encontros e descobertas**. 2012. Disponível em: <https://www.ideau.com.br/getulio/restrito/upload/revistasartigos/50_1.pdf>. Acesso em: 10 set. 2018.

DIVERSA. **IBGE adota mudanças para coleta de dados sobre pessoas com deficiência**. 2019. Disponível em: <<https://diversa.org.br/ibge-mudanca-dados-pessoas-com-deficiencia>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA EROPORTUÁRIA. **Aeroporto Concedido**. Disponível em:

<<http://www4.infraero.gov.br/aeroportos/aeroporto-internacional-de-salvador-dep-luis-eduardo-magalhaes/>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

FIALHO, M. **Rotas sem Barreiras**. Revista Turismo & Desenvolvimento. Journal of Tourism and Development, 2009.

FRANCO, A. **Reforma do Aeroporto de Salvador só termina em maio**. Disponível em: <<http://atarde.uol.com.br/bahia/salvador/noticias/1559882-reforma-do-aeroporto-de-salvador-so-termina-em-maio>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. 1.ed. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos e pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GABRILLI, M. **Desenho universal** - Um conceito para todos. 2016. Disponível em: https://www.maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/01/universal_web-1.pdf. Acesso em: 21 jun. 2022.

GOMES, R.A; AREIAS, R.M.L.V. **Responsabilidade Social da Empresa Aerea Latam, Salvador**. Monografia de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo e Hotelaria), Universidade do Estado da Bahia, Salvador, 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Número de idosos cresce 18% em 5 anos e ultrapassa 30 milhões em 2017**. 2018. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017>>. Acesso em: 29 out. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **CENSO DEMOGRÁFICO (2010) – A Deficiência no Brasil**. Disponível em: <<https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2019.

INSTITUTO SANTA TERESINHA. **Alfabeto e fontes de libras**. São Paulo. 2017. Disponível em: <<https://www.institutosantateresinha.org.br/alfabeto-e-fontes-de-libras/>>. Acesso em: 13 jul. 2019.

ISKANDARIAN, C. **Livro ensina como evitar gafes com deficientes**. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://g1.globo.com/Noticias/SaoPaulo/0,,MUL1199904-5605,00-LIVRO+ENSINA+A+EVITAR+GAFES+COM+DEFICIENTES.html>>. Acesso em: 13 jul. 2019.

LA TORRE. **Sistema de Transporte Turístico**. Rocca, 2002.

LASHLEY, C. MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri, SP: Manole, 2004.

MAGALHÃES et al. **Definição de transporte: uma reflexão sobre a natureza do fenômeno e objeto da pesquisa e ensino em transportes**. v.22. 2014.

Disponível em:

<<https://www.revistatransportes.org.br/anpet/article/view/655/520>>. Acesso em 13 mar. 2019.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 6ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

METRO1. **Reforma ampliou capacidade do aeroporto de Salvador para 15 milhões de passageiros por ano**. 2019. Disponível

em:<https://www.correio24horas.com.br/noticia/nid/obras-do-aeroporto-de-salvador-estao-85-concluidas-veja-o-que-muda/>. Acesso em: 28 mai. 2022.

MORALES, F. G. **A Excelência em qualidade no atendimento das organizações**. Revista Hórus, v. 6, n. 2, p. 39-59, 2011.

OLIVEIRA, H. V. A prática do turismo como fator de inclusão social. **Revista de ciências gerenciais**. 2008.

OLIVEIRA, M. **A influência dos eventos na taxa de ocupação hoteleira**.

2014. Disponível em:

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/8757/1/2014.04.005_.pdf>. Acesso em: 22 mai. 2019.

PAULA, M. de.; BARTELT, D. D. **Mobilidade e política urbana**: Subsídios para uma Gestão Integrada. Rio de Janeiro: Fundação Heinrich Böll, 2016.

PERAZZOLO, O. A.; SANTOS, M. M. C.; PEREIRA, S. O acolhimento – ou hospitalidade turística – como interface possível entre o universal e o local no contexto da mundialização. **PASOS**, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 11(1), 45-55, 2013. Disponível em:

<<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88125588004>>. Acesso em: 01 jul. 2022.

PIANA, M.C. **A pesquisa de campo**. São Paulo: Unesp, 2009.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico**.

2.ed. Nova Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em:

<<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad->

1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 19 set. 2018.

RODRIGUES, S. R. Segmentação do Turismo. **Revista Turismo**. 2003.

RUA, M. G. **Turismo Social**. Rio de Janeiro: IBAM, 2006. P. 17. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Dixlogos_do_Turismo_uma_viagem_de_inclusxo.pdf>. Acesso em: 22 mai. 2019.

RUIZ, J. A. **Metodologia Científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SALVADOR BAHIA AIRPORT. **Quem somos**. Disponível em: <<https://www.salvador-airport.com.br/pt-br/quem-somos>>. Acesso em: 01 jul. 2022.

SANTOS ET AL. **A HISTÓRIA E A IMPORTÂNCIA DO TRANSPORTE PARA O TURISMO**. Foz do Iguaçu: UNIOESTE. 2010. Disponível em: <http://issbrasil.usp.br/artigos/e3_159.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2019.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. 8ª ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE. **Aeroporto Internacional de Salvador ganha nova ala internacional**. 2002. Disponível em: <<http://esporte.gov.br/index.php/noticias/24-lista-noticias/44125-aeroporto-de-salvador-ganha-nova-ala-internacional>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Acessibilidade nas empresas de alimentação**. Recife, 2015.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Confira dicas de acessibilidade e atenda todos os tipos de clientes**. Amapá, 2019. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/dicas-de-acessibilidade-no-atendimento-da-pessoa-com-deficiencia.83d7922ab0fff510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 13 jul. 2019.

STREIDL, M. **Atendimento ao Cliente: Dicas de Como Atender a Pessoa com Deficiência**. 2014. Disponível em: <<https://www.despnet.com/atendimento-ao-cliente-dicas-de-como-atender-pessoa-com-deficiencia/>>. Acesso em: 13 jul. 2019.

TANGARIFE, T. M. **A acessibilidade nos websites governamentais**: um estudo de caso no site da Eletrobrás. 2007. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/Busca_etds.php?strSecao=resultado&nrSeq=10500@1>. Acesso em: 31 out. 2018.

TEIXEIRA, E. **As três metodologias**. 8.ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

TEIXEIRA, S. **Colóquio de Hospitalidade**. São Paulo, 2006.

WALKER, J. R. **Introdução à hospitalidade**. Tradução Élcio de Gusmão Verçosa Filho. Barueri: Manole, 2002.

APÊNDICE A – Questionário aplicado

1. Faixa Etária

menos de 18 anos de 18 a 21 anos de 22 a 25 anos

de 26 a 30 anos mais de 30 anos

2. Sexo

Feminino Masculino

3. Nível de escolaridade

Sem Escolaridade Ensino Fundamental Incompleto

Ensino Fundamental Completo Ensino Médio Incompleto

Ensino Médio Completo Superior Incompleto

Superior Completo Mestrado ou Doutorado

4. Em qual empresa/setor/cargo você trabalha no Aeroporto Internacional de Salvador?

5. Há quanto tempo você trabalha no Aeroporto Internacional de Salvador?

menos de 2 anos entre 2 e 5 anos mais de 5 anos

6. Você possui ou já teve treinamento para atender pessoas com deficiência?

SIM NÃO

7. Você possui ou já teve contato no atendimento a pessoas com deficiência ?

SIM NÃO (PULE PARA A PERGUNTA 10)

8. Quais tipos de pessoas com deficiência você teve contato?

deficiência física deficiência auditiva deficiência visual

deficiência mental deficiência múltipla

9. Você sentiu algum tipo de dificuldade no atendimento a pessoas com deficiência? Sim Não

Se sim: O atendimento foi prejudicado pois não soube como proceder

Passou o atendimento para outro funcionário

Se não: Já tinha conhecimento sobre como proceder

Pediu orientação ao cliente sobre como melhor atendê-lo

Realizou o atendimento da mesma forma como faria com outros clientes

10. Em sua opinião, o que é Turismo Acessível?

Um novo produto para uma minoria de consumidores

Uma forma de inclusão para todos os viajantes

Uma forma de vender mais serviços

Um segmento de viagens

Outro: _____

11. A empresa ou organização que você trabalha possui quais estratégias para atendimento ao turista com deficiência ?

A empresa não possui estratégia específica para atender pessoas com deficiência

Novas formas de atendimento (libras, materiais em braile, atendentes especializados e conscientes)

Roteiros adaptados

Outros:

12. Qual a sua opinião sobre o atendimento e a estrutura do Aeroporto Internacional de Salvador no que se refere às pessoas com deficiência?
