

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO
PAULO – IFSP CAMPUS CUBATÃO**

**RAUL S. E SANTOS – Graduando em Bacharelado em Turismo,
IFSP, Câmpus Cubatão**

**YHANDRA A. SANTANA – Graduanda em Bacharelado em
Turismo, IFSP, Câmpus Cubatão**

**MARIA JEANNA SOUSA DOS SANTOS OLIVEIRA – Professora EBTT, IFSP,
Câmpus Cubatão, Mestre em Educação, Administração e Comunicação**

ACESSIBILIDADE NO TURISMO DE SANTOS: VISÃO DE NÃO PCDS

CUBATÃO

2023



RESUMO

O turismo é um setor dinâmico que amplifica as possibilidades de viagens, permitindo que o comprador tenha uma experiência singular e contato direto com outras realidades em seu momento de lazer. Apesar de ser uma das atividades mais consumidas nos dias atuais, o turismo não reconhece que qualquer pessoa possa usufruir dos atrativos e equipamentos turísticos. As Pessoas com Deficiência encontram uma grande dificuldade ao realizar viagens a lazer devido ao déficit de serviços e profissionais adaptados no setor. A cidade de Santos, localizada no estado de São Paulo, é o local que escolhemos para desenvolver a pesquisa. Tendo em vista que Santos recebe milhares de turistas por ano, realizamos um questionário com questões quali-quantitativas com o intuito de analisar a percepção das pessoas que utilizam os serviços turísticos da cidade.

Palavras-chave: Acessibilidade; Atrativos Turísticos; PCDs; Santos; Suporte Turístico.

ABSTRACT

Tourism is a dynamic sector that expands travel possibilities, allowing buyers to have a unique experience and direct contact with other realities during their leisure time. Despite being one of the most consumed activities today, tourism does not recognize that anyone can enjoy tourist attractions and equipment. People with Disabilities encounter great difficulty when traveling for leisure due to the lack of adapted services and professionals in the sector. The city of Santos, located in the state of São Paulo, is the place we chose to carry out the research. Considering that Santos receives thousands of tourists per year, we carried out a questionnaire with qualitative and quantitative questions in order to analyze the perception of people who use the city's tourist services.

Key words: Accessibility; Tourist attractions; PCDs; Saints; Tourist Support.

INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade econômica que relaciona o deslocamento de pessoas com o desejo de conhecer novos destinos, culturas e paisagens. Essa atividade conta com diversos segmentos

que facilitam a escolha do turista, disponibilizando alternativas de acordo com o seu desejo.

O litoral santista atrai uma grande quantidade de turistas o ano inteiro, devido à beleza irresistível das praias naturais. A cidade de Santos é um dos focos principais pra quem gosta de lazer, cultura e história. É possível encontrar na cidade atrativa natural, construções antigas que marcam o início do município, além de feiras e exposições que buscam valorizar a economia local.

Este trabalho justifica-se no apontamento de que a acessibilidade é um direito fundamental de todos os cidadãos, incluindo pessoas com deficiência. No entanto, a acessibilidade ainda é um desafio para muitos destinos turísticos, incluindo Santos. O turismo acessível é um importante instrumento para promover a inclusão social e a equidade. Ele permite que pessoas com deficiência participem da vida turística, da mesma forma que pessoas sem deficiência.

Mesmo com todo esforço que a cidade tem feito para crescer no mercado turístico, os atrativos turísticos de Santos, em sua maioria, não estão propriamente prontos para receber todo tipo de público.

Dentro deste cenário, é notória a ausência de PCDs (Pessoas com Deficiência) nos atrativos turísticos da cidade. Isto é causado devido à falta de equipamentos acessíveis e profissionais qualificados na área e muito das vezes, da falta de entendimento do assunto por parte das pessoas não PCDs. Neste estudo, buscamos ver como essas pessoas que não possuem algum tipo de deficiência convivem, veem e entendem como é o mundo de uma pessoa que tem seu dia a dia afetado por falta de políticas governamentais, empatia e visibilidade.

OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho é analisar a percepção da acessibilidade para pessoas com deficiência no turismo de Santos, a partir do ponto de vista de pessoas não PCDS.

METODOLOGIA

Para desenvolver a presente pesquisa, utilizamos dois métodos de coleta de dados: uma pesquisa de campo por meio dos três principais atrativos turísticos do centro histórico de Santos sendo eles: o Museu do Café, A Estação do Valongo (conhecida por Estação do Bondinho) e o Museu Pelé, e uma pesquisa quali-quantitativa com pessoas que não possuem algum tipo de deficiência física. Essas pessoas foram classificadas em três diferentes categorias: Turista, visitante e morador. Entendemos essas categorias da seguinte forma:

Morador: Aquele que reside na cidade de Santos;

Visitante: Uma pessoa que não mora em Santos, mas vive na região da Baixada Santista; Passa menos de 24 horas na cidade, sem ter a necessidade de pernoitar (semelhante a um excursionista);

Turista: Uma pessoa que não mora em Santos e é de fora da Região Metropolitana da Baixada Santista (RMBS); Tem a necessidade de pernoitar na cidade.

Sobre a pesquisa de campo, ela foi desenvolvida baseada nos dados recolhidos do Instituto Paradigma quanto à acessibilidade arquitetônica, pensando na ideia de que o turismo demanda do movimento do turista e o seu deslocamento. Com isso, analisamos prioritariamente os seguintes aspectos: Piso tátil, placas em braile, rampas, calçadas rebaixadas, elevadores, portas adaptadas. Analisamos também outros aspectos que consideramos importantes, como a falta de intérprete de libras e um foco maior dos atrativos e da prefeitura em línguas estrangeiras. Contamos também com um caso específico do bondinho de Santos, voltado para o reboque do mesmo que é utilizado para trazer acessibilidade a pessoas com baixa mobilidade. Durante a pesquisa, conversamos também com duas funcionárias, que esclareceram dúvidas quanto aos métodos de acessibilidade do local.

Pesquisa de Campo: Foi aplicada nos três principais atrativos turísticos da parte do Centro Histórico de Santos (já citados anteriormente) nos dias 07 e 13 de Maio de 2023. Observaram-se prioritariamente os equipamentos de acessibilidade internos e externos dos atrativos e analisou-se sobre a acessibilidade dos totens de informações turísticas de Santos e o Restaurante Bistrô (principal local para lanche/refeição próximo ao Museu do Pelé e do Bondinho). Abaixo, temos uma tabela comparativa dos atrativos e dos itens de acessibilidade que estudamos neste trabalho:

TABELA 1 - Tabela de equipamentos de acessibilidade nos atrativos turísticos de Santos.

	Elevador	Intérprete de Libras	Piso tátil	Placas em braile	QR Code ¹	Rampas Externas	Rampas Internas
Estação do Valongo (Bondinho)	Nível: nenhum	Nível: baixo	Nível: nenhum	Nível: nenhum	Nível: baixo	Nível: baixo	Nível: baixo
Museu do Café	Nível: médio	Nível: nenhum	Nível: baixo	Nível: baixo	Nível: médio	Nível: médio	Nível: baixo
Museu Pelé	Nível: alto	Nível: baixo	Nível: nenhum	Nível: alto	Nível: alto	Nível: alto	Nível: alto

Consideramos quatro classificações de nível dentro da tabela: nenhum, baixo, médio e alto, onde nenhum significa que o espaço não possui aquele item de acessibilidade, e alto significa que a qualidade daquele item é superior em comparação com a média.

Temos também alguns aspectos a considerar quanto aos atrativos. Como dito nos materiais e métodos, usamos a entrevista para coletar alguns dados específicos dos atrativos.

Conversamos com duas funcionárias da Secult, que nos informaram que no Bondinho e no Museu Pelé tem apenas uma pessoa que sabe falar libras. Também nos foi informado que o bonde que traz a possibilidade da acessibilidade está quebrado, mas que é possível usar o “reboquinho” para carregar alguém que use cadeira de rodas.

Na pesquisa de campo também foram analisadas as imediações e os arredores dos locais, notando principalmente as qualidades das calçadas e os pontos de informação (placas turísticas). Nesse momento foi possível perceber que as calçadas possuem desnível evidente, o que pode prejudicar não só as pessoas que necessitam da cadeira de rodas para se locomover, como também pode prejudicar pessoas que possuem outros tipos de problemas com mobilidade. Além disso, elas não possuem piso tátil, o que torna o uso do local quase inacessível para pessoas com algum tipo de deficiência visual que exige o uso das bengalas, além de que o piso é feito com pedras de encaixe, o que poderia trazer confusão à pessoa. Não contando com uma pequena faixa que fica na rampa de acesso da calçada do Museu Pelé, que mesmo sendo um piso tátil, ele serve somente para indicar o começo da rua e nada mais.

O restaurante Bistrô, que serve como suporte turístico do Bonde e do Museu Pelé, era bem acessível, possuindo placas em braile, rampas e piso tátil na entrada. Já as placas de localização do centro histórico de Santos deixam a desejar, visto que as mesmas não têm acessibilidade para pessoas com deficiência visual, visto que não possui braile de identificação dela e nem um tipo de QR¹ Code¹ para leitura virtual que os celulares fazem. Há uma preocupação maior em línguas estrangeiras, visto que a placa possui tradução para o Inglês.

DESENVOLVIMENTO

Para avaliar a percepção das pessoas não PCDS sobre a acessibilidade no turismo de Santos, foi aplicado um questionário por meio do Google Forms com 11 perguntas. Três delas eram referentes a gênero, idade e a categoria que se encaixa em relação à cidade (morador, visitante ou turista); e as outras oito perguntas em referência à temática da acessibilidade, onde duas delas eram dissertativas e as outras objetivas. O questionário foi aplicado em dois momentos: no dia 13 de Maio, juntamente da pesquisa de campo, e pelos meios digitais, divulgando pelo Whatsapp. No total, foram obtidas 26 respostas.

Os resultados do questionário foram divididos em duas categorias: primários e secundários. Os

¹ O QR Code tem diversas utilidades, como por exemplo, a reprodução de áudios em outras línguas, áudio descrição de obras artísticas e possibilidade do uso de um intérprete de libras virtual.

dados primários se destacam com o tema da pesquisa, enquanto os dados secundários servem como apoio à contextualização e classificação dos resultados.

Os dados secundários mostraram que a idade dos respondentes varia entre 17 e 52 anos, com destaque para as idades de 19 e 20 anos, com três respondentes cada. Em questões de gênero, 65,4% dos respondentes eram mulheres e 34,6% eram homens.

Os dados primários mostraram que os respondentes consideram a acessibilidade um aspecto importante para o turismo de Santos. Na pergunta "Em sua opinião, qual a importância da inclusão desses equipamentos nos atrativos turísticos?", 100% dos respondentes responderam "muito importantes". Na pergunta "Você já tentou parar para analisar que muitos espaços públicos e de lazer, não somente de Santos, possuem pouca acessibilidade?", 92,3% dos respondentes responderam "sim".

Os resultados da pesquisa indicam que as pessoas não PCDS de Santos têm uma percepção positiva sobre a importância da acessibilidade para o turismo da cidade. No entanto, eles também apontam para a necessidade de melhorias na acessibilidade dos atrativos turísticos de Santos.

Os dados secundários mostram que a maioria dos respondentes é jovem e mulher. Isso pode indicar que essas pessoas estão mais engajadas com as questões de acessibilidade.

Os dados primários mostram que os respondentes consideram a acessibilidade um aspecto importante para o turismo de Santos. Isso é consistente com a literatura sobre acessibilidade no turismo, que afirma que a acessibilidade é um fator importante para atrair visitantes e promover a inclusão social.

Quando perguntados se já haviam presenciado alguma PCD com dificuldade de acesso a atrativo turístico em Santos, 18 responderam que sim, conforme figura abaixo (FIGURA 1).

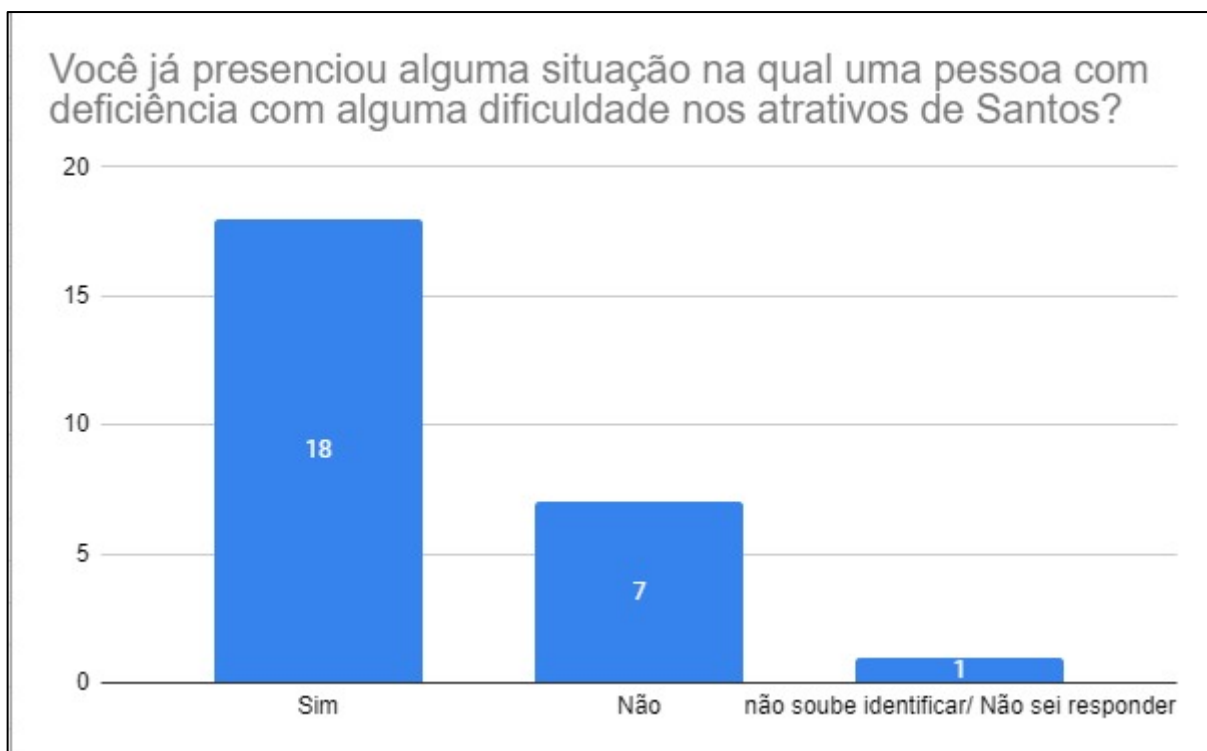


Figura 1 – Aula prática de Scratch.
 Fonte: Autoria própria.

Os respondentes também apontaram para a necessidade de melhorias na acessibilidade dos atrativos turísticos de Santos. Isso indica que ainda existem desafios a serem superados para garantir que todas as pessoas, independentemente de suas deficiências, possam aproveitar o turismo da cidade.

Os resultados da pesquisa indicam que a acessibilidade é um aspecto importante para o turismo de Santos. No entanto, ainda existem desafios a serem superados para garantir que todas as pessoas, independentemente de suas deficiências, possam aproveitar o turismo da cidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão que chegamos após discutir os dados recolhidos é que o turismo de Santos ainda possui muitas falhas a serem corrigidas. Por mais que a cidade possua alguns locais e alguns aspectos mais desenvolvidos na área da acessibilidade, em muitos pontos (turísticos ou não) ela peca no quesito de acessibilidade básica para pessoas com deficiência, como a falta de rampas e intérpretes de libras, ferindo as ações básicas dos seres humanos, de ir e vir e de se comunicar com outras pessoas da forma devida.

A pesquisa de campo mostrou que a Secult (Secretaria de Cultura) parece ter um maior foco em internacionalizar o produto turístico, do que torná-lo acessível inicialmente aos próprios munícipes ou aos seus visitantes de cidades vizinhas e de fora.

A análise dos dados também mostrou uma possível falta de inclusão e sensibilidade quanto às pessoas com deficiência, visto que 38% das pessoas não tem em seu ciclo familiar ou de amizades uma pessoa que tenha algum tipo de deficiência. Isso nos faz refletir do papel da pessoa com deficiência na sociedade e a forma como ela é vista.

Com isso, concluímos que com o nosso trabalho, é possível se aprofundar mais na temática, desenvolvendo cada vez mais o turismo com acessibilidade e abrindo portas para o desenvolvimento de mais trabalhos na área do assunto.

Com base nos resultados da pesquisa, são feitas as seguintes recomendações:

- Investir em melhorias na acessibilidade dos atrativos turísticos de Santos, para eliminar barreiras arquitetônicas e de comunicação.
- Capacitar profissionais do turismo para atender pessoas com deficiência.
- Disponibilizar informações turísticas em formatos acessíveis para pessoas com deficiência.

A implementação dessas recomendações contribuiria para tornar o turismo de Santos, mais acessível e inclusivo, garantindo que todas as pessoas possam aproveitar a cidade.

Além dessas recomendações, o projeto também sugere a realização de pesquisas futuras para aprofundar a compreensão da percepção da acessibilidade para pessoas com deficiência no turismo de Santos. Essas pesquisas poderiam incluir a participação de pessoas com deficiência, o que contribuiria para uma visão mais completa do tema.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

INSTITUTO PARADIGMA, pessoas incluindo pessoas. **Os tipos de acessibilidade para incluir pessoas com deficiência**. Instituto Paradigma, 2022. Disponível em:

<<https://iparadigma.org.br/tipos-de-acessibilidade-para-pessoas-com-deficiencia/>>. Acesso em: 20 de Maio de 2023.

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)**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 7 jul. 2015.

Organização Mundial da Saúde. (2011). **Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF)**. 2.^a ed. [Internet]. Genebra: OMS. Disponível em: <<https://www.who.int/classifications/icf/en/>>.

Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. (2018). **Plano**

Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência 2016-2027. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

SILVA, A. M., & Souza, F. C. (2022). **Acessibilidade no turismo: desafios e oportunidades.** In: Anais do XI Seminário de Turismo do Mercosul (SETUR Mercosul). Porto Alegre, RS.

TEIXEIRA, M. C., & Almeida, S. R. (2022). **Acessibilidade no turismo: percepção de pessoas com deficiência.** In: Anais do XI Seminário de Turismo do Mercosul (SETUR Mercosul). Porto Alegre, RS.