



# TE&H

**TURISMO & HOTELARIA**

## No Contexto da Responsabilidade Social

ORGANIZADORES

Adriana Brambilla

Elídio Vanzella

María Dolores Sánchez Fernández

Martha Ríos Manríquez



OPEN ACCESS



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE COMUNICAÇÃO, TURISMO E ARTES**

**REITORA**

MARGARETH DE FÁTIMA FORMIGA DINIZ

**VICE-REITOR**

BERNARDINA MARIA JUVENAL FREIRE DE OLIVEIRA



**Diretor do CCTA**

JOSÉ DAVID CAMPOS FERNANDES

**Vice-Diretor**

ULISSES CARVALHO SILVA



Editoria do  
CCTA

**Conselho Editorial**

CARLOS JOSÉ CARTAXO

GABRIEL BECHARA FILHO

HILDEBERTO BARBOSA DE ARAÚJO

JOSÉ DAVID CAMPOS FERNANDES

MARCÍLIO FAGNER ONOFRE

**Editor**

JOSÉ DAVID CAMPOS FERNANDES

**Secretário do Conselho Editorial**

PAULO VIEIRA

**Laboratório de Jornalismo e Editoração**

**Coordenador**

PEDRO NUNES FILHO

# T&H

## TURISMO & HOTELARIA NO CONTEXTO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

**Adriana Brambilla**

**Elídio Vanzella**

**María Dolores Sánchez Fernández**

**Martha Ríos Manríquez**

**Organização**

Editora do CCTA

João Pessoa

2020

© Copyright by GCET, 2019

**Produção Gráfica**

ELÍDIO VANZELLA

**Capa**

FERNANDA DE LIMA CANDIDO

**Colaboração**

PRISCILA FERNANDES CARVALHO MELO

FERNANDA BRAMBILLA

**Revisora técnica**

PRISCILA FERNANDES CARVALHO MELO

GRUPO DE CULTURA E ESTUDOS EM  
TURISMO



RED DE REDES. NUEVAS TENDENCIAS DE GESTIÓN



## Ficha catalográfica

Ficha catalográfica elaborada na Biblioteca Setorial do CCTA da Universidade Federal da Paraíba

**T938** T&H Turismo e hotelaria no contexto da responsabilidade social [recurso eletrônico] / Organizadores: Adriana Brambilla ... [et al.]. - João Pessoa: Editora do CCTA, 2020. - (Série Turismo & Hotelaria).

Recurso digital (4,91MB)

Formato: ePDF

Requisito do Sistema: Adobe Acrobat Reader

ISBN: 978-65-5621-004-9 (Brasil)

ISBN: 978-84-1829-103-6 (Espanha)

1. Turismo e Hotelaria. 2. Responsabilidade Social.  
3. Sustentabilidade. 4. Acessibilidade. I. Bambrilla, Adriana.

UFPB/BS-CCTA

CDU: 338.48+640.41

Direitos desta edição reservados à: GELINS/UFS

Impresso no Brasil

*Printed in Brazil*

Depósito legal na Biblioteca Nacional, conforme decreto nº 1.825, de 20 de dezembro de 1907.



# **Comissão Científica e Organizadora da Série Turismo & Hotelaria**



**Adriana Brambilla**

(UFPB/CCTA/DTH/GCET)

**Elídio Vanzella**

(UFPB-GCET/ UNIFUTURO)

**María Dolores Sánchez Fernández**

(UDC/RENUTEG)

**Martha Ríos Manríquez**

(UG/RENUTEG)



# SUMÁRIO

<b>A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES HOTELEIRAS CONTEMPORÂNEAS.....</b>	<b>17</b>
SANTOS, Rodrigo Amado dos QUEIROZ, Sharon Fanny Nogueira de	
<b>PERCEPÇÃO DOS GERENTES DO SETOR HOTELEIRO DE JOÃO PESSOA SOBRE A GESTÃO DA DIVERSIDADE.....</b>	<b>49</b>
MEDEIROS, Luciano de Santana SERRANO, Mônica de Souza SOUZA, Luciane Albuquerque Sá	
<b>TURISMO RELIGIOSO: o papel do poder público no desenvolvimento sustentável.....</b>	<b>87</b>
SILVA, Anna Laíze Menezes Cassiano MARACAJÁ, Kettrin Farias Bem	
<b>PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA: análise sobre um hotel <i>design</i> em João Pessoa/PB.....</b>	<b>119</b>
BRITO, Bianca Simplício de MACHADO, Adjane de Araújo	
<b>TURISMO SUSTENTÁVEL, RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL E TRANSPORTE RECREATIVO EM ÁREAS DE FALÉSIAS NO LITORAL SUL PARAIBANO.....</b>	<b>141</b>
MENDES, Francisco Coelho VIANNA NETO, Clerisante Martins MENDES, Magnólia Lima Verde Coelho	
<b>ACESSIBILIDADE, SUSTENTABILIDADE E TURISMO: UM ESTUDO DE CASO DO BEM CULTURAL CLUBE FINLANDÊS EM PENEDO/RJ.....</b>	<b>179</b>
ROCHA, Diego Uliano	
<b>SUSTENTABILIDADE E NEGÓCIOS HOTELEIROS: critérios de abrangência holística, integrada e desenvolvimento participativo.....</b>	<b>204</b>
SANTOS, Rodrigo Amado dos MÉXAS, Mirian Picinini MEIRIÑO, Marcelo Jasmim	
<b>PERCEPÇÃO DOS GUIAS DE TURISMO SOBRE A ATRATIVIDADE, PRESERVAÇÃO E ACESSIBILIDADE DOS PRINCIPAIS PONTOS TURÍSTICOS DE JOÃO PESSOA.....</b>	<b>233</b>
MEDEIROS, Luciano de Santana PEDROSA, Luiz Carlos Dias SOUZA, Luciane Albuquerque Sá	



**A IMPORTÂNCIA DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL E TURÍSTICA  
NA ESCOLA ESTADUAL ANTÔNIO DE AZEVEDO - JARDIM  
DO SERIDÓ/RN..... 266**

AZEVEDO, Denisy Silva  
MARACAJÁ, Kettrin Farias Bem

**SEGMENTO SOL E PRAIA: condições de acessibilidade para  
pessoas da terceira idade na praia de Tambaú - João Pessoa..291**

MELO, Priscila Fernandes Carvalho  
BRAMBILLA, Adriana  
VANZELLA, Elídio

**ACESSIBILIDADE: um estudo sobre as experiências dos atletas  
com deficiência visual no turismo de eventos esportivos  
adaptados.....324**

SOUZA, Kelly da Silva  
BRAMBILLA, Adriana

**TURISMO SUSTENTÁVEL COMO INSTRUMENTO PARA A  
CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE: Estudo de Caso do  
Parque Witeck, Novo Cabrais, RS..... 343**

TRAVERSO, D. Luciana  
SANTOS, C. Silvia  
GUIMARÃES, M. Gisele  
CERETTA, C. Caroline  
TOSELLI, Claudia  
TAKATS, Andrea

**DEFICIENTES VISUAIS E OS MEIOS DE HOSPEDAGEM: um  
estudo sobre a satisfação com a acessibilidade.....380**

SANTIAGO, Amanda Ellen de Albuquerque  
BRAMBILLA, Adriana

**ACESSIBILIDADE NO TURISMO DE AVENTURA: a prática de  
rapel por cadeirantes na Barra de Gramame - PB..... 408**

PRÍMOLA, Simone  
BRAMBILLA, Fernanda  
VANZELLA, Elídio



# PREFÁCIO

El libro **Turismo & Hotelería no contexto de responsabilidad social** (RS), es una aportación de investigación aplicada sobre el tema de responsabilidad social, pero la comisión científica organizadora ha tenido el atino de generar una línea específica de abordaje que atiende al sector turístico, este enfoque propició que este documento pasara, de ser un libro más sobre teorías de RS a una joya literaria que permite a cualquier lector acercarse a descubrir el ¿cómo? de la gestión de la RS para empresas turísticas.

El abordaje de este material es bajo metodologías de investigación serias y sumamente holísticas, versan principalmente en análisis de casos y metodologías cualitativas, que permiten comprender a este sector turístico y la gestión de la RS desde diferentes ángulos como los son el hotelería, club social, transporte, turismo religioso, diversidad, accesibilidad, sustentabilidad entre otros.

Recomiendo ampliamente este libro para especialistas del tema RS, pero también el tipo de redacción en que se presenta permite que cualquier persona comprenda y clarifique las diferentes formas en que se está gestionando y vinculando el sector turístico y la RS.

**Dolores Guadalupe Álvarez Orozco.**  
*Directora de Vinculación  
Universidad Politécnica de Guanajuato*





# APRESENTAÇÃO

Esta obra foi organizada pelo Grupo de Cultura e Estudos em Turismo (GCET), ligado ao Departamento de Turismo e Hotelaria (DTH) do Centro de Comunicação, Turismo e Artes (CCTA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) em parceria com a RENUTEG, Red de Redes, Nuevas Tendencias de Gestión, instituição renomada de pesquisa, com colaboradores nacionais e internacionais.

O livro **Turismo & Hotelaria** no contexto da Responsabilidade Social faz parte da Série Turismo & Hotelaria, com o intuito de incentivar a pesquisa e a disseminação do conhecimento nessas áreas, por isso, a opção de sempre buscar parcerias institucionais e a colaboração de pesquisadores que se dedicam às distintas temáticas em diversos países de forma a promover um diálogo internacional.

O tema Responsabilidade Social constitui um desafio por sua amplitude e essa obra vem demonstrar isso através de suas temáticas diversas. No primeiro capítulo **“A Responsabilidade Social nas organizações hoteleiras contemporâneas”**, Santo e Queiroz consideram que as organizações hoteleiras exercem impactos sobre as dimensões econômicas, culturais, ambientais e sociais de sua territorialidade objetivando, através de uma pesquisa descritiva e qualitativa, mensurar a maneira como as práticas de responsabilidade social são desenvolvidas no cenário turístico/hoteleiro.



Ainda sobre a hotelaria, o capítulo seguinte intitulado **“Percepção dos gerentes do setor hoteleiro de João Pessoa sobre a gestão da diversidade”**, as autoras Medeiros, Serrano e Souza abordam a responsabilidade social considerando que, no campo social, a adoção da diversidade contribui para a diminuição do preconceito não só nas relações de trabalho e de mercado, mas também nas relações pessoais e no exercício da cidadania. Para tanto, através de um estudo de caso e a partir da abordagem exploratória e qualitativa, as autoras buscaram compreender como a gestão da diversidade é percebida pelos gerentes que compõem o ambiente do setor hoteleiro da cidade de João Pessoa.

Em uma perspectiva do turismo religioso, Silva e Maracajá escrevem o capítulo **“Turismo Religioso: o papel do poder público no desenvolvimento sustentável”**, argumentando que o turismo demanda investimentos em infraestrutura, planejamento e mão-de-obra de qualidade, podendo ser desenvolvido e aplicado de modo a trazer benefícios à comunidade local, gerando emprego e renda e, conseqüentemente, proporcionando melhor qualidade de vida. Nesse contexto, o capítulo proposto pelas autoras alvitra estudar o papel do poder público dentro do desenvolvimento sustentável do turismo religioso na cidade de Santa Cruz-RN, através do levantamento de políticas públicas no plano diretor do município e entender de que forma o poder público interfere no desenvolvimento sustentável da



atividade turística, propondo ações que busquem melhorias para o fomento da atividade turística.

O capítulo **“Práticas de sustentabilidade na hotelaria: análise sobre um hotel design em João Pessoa/PB”**, de autoria de Brito e Machado, dedica-se às questões da sustentabilidade em um hotel *design* discutindo teoricamente sobre gestão de sustentabilidade, práticas de sustentabilidade no setor hoteleiro e o conceito de hotéis *design*, além de envolver uma pesquisa de campo com aplicação de entrevista com o gestor de um hotel estabelecido na cidade de João Pessoa-Paraíba.

Mendes, Vianna Neto e Mendes escrevem o capítulo **“Turismo sustentável, responsabilidade socioambiental e transporte recreativo em áreas de falésias no litoral sul paraibano”** explicitando a preocupação com o uso do transporte recreativo de forma sustentável, indicando as possíveis formatações para que haja uma harmonia entre o meio ambiente natural e o automotivo. O estudo teve como objetivo analisar a interação dos meios de transportes turísticos e recreativos, como Buggy e Quadriciclo, com as áreas das falésias do litoral sul da Paraíba. De tal forma, que as práticas do turismo sustentável sejam contempladas em passeios automotivos pelas praias, encostas, falésias e trilhas das unidades de conservação ambiental no âmbito do litoral sul paraibano.



Em uma associação de temáticas essenciais no contexto da responsabilidade social, Rocha escreve o capítulo **Acessibilidade, sustentabilidade e turismo: um estudo de caso do bem cultural Clube Finlandês em Penedo/RJ**, relacionando os conceitos de acessibilidade e sustentabilidade aos atrativos turísticos de valor sociocultural. Neste sentido, o objetivo do trabalho foi analisar a estrutura atual de acessibilidade turística do Clube Finlandês, em concomitância ao apontamento de ações necessárias, neste sentido, para o seu desenvolvimento sustentável. O estudo em questão justificou-se por ser um dos únicos bens culturais responsáveis pela salvaguarda das tradições da imigração finlandesa no bairro de Penedo, localizado no município de Itatiaia.

Na mesma linha da sustentabilidade voltada aos negócios hoteleiros, Santos, Méxas e Meiriño são autores do artigo **“Sustentabilidade e negócios hoteleiros: critérios de abrangência holística, integrada e desenvolvimento participativo”**. Segundo os autores, os debates sobre gestões sustentáveis tornaram-se notórios à contemporaneidade. Tal perspectiva é justificada pelo fato de as gestões contemporâneas necessitarem lidar com um público-alvo mais consciente dos limites a serem impostos ao uso dos recursos naturais/culturais e ao mesmo tempo com os impactos negativos de suas operacionalizações sobre o meio ambiente e a sociedade. Assim, o objetivo deste capítulo pautou-se na proposição de critérios que




possibilitem o desenvolvimento de uma hotelaria sustentável, observando as especificidades de todas as dimensões da sustentabilidade, através de um estudo exploratório, de viés quali-quantitativo.

Medeiros, Pedrosa e Souza escrevem o capítulo **“Percepção dos guias de turismo sobre a atratividade, preservação e acessibilidade dos principais pontos turísticos de João Pessoa”**, identificando aspectos da infraestrutura dos atrativos turísticos de João Pessoa – PB, segundo a perspectiva dos Guias de Turismo que acompanham os grupos de turistas e visitantes. Para atingir os objetivos do estudo foi aplicada a metodologia da pesquisa bibliográfica além da pesquisa exploratória descritiva com aplicação de questionário estruturado para obter dados junto aos Guias de Turismo. Os resultados obtidos, explicam os autores, conduziram à conclusão de que a infraestrutura de acesso dos atrativos turísticos da cidade de João Pessoa – PB é deficitária, apresentando necessidade de intervenção imediata dos órgãos públicos, com o propósito de obter a melhoria daqueles equipamentos visitados, visando, principalmente, a otimização da imagem da cidade de João Pessoa – PB, enquanto destino turístico e uma forma de incrementar o desenvolvimento local e regional com o dinamismo da indústria de turismo.

O capítulo **“A importância da educação ambiental e turística na Escola Estadual Antônio de Azevedo-Jardim do Seridó-RN”** teve como objetivo identificar e avaliar as práticas de





educação ambiental e educação turística desenvolvidas pelos professores do ensino fundamental da Escola Estadual Antônio de Azevedo em Jardim do Seridó-RN. As autoras Azevedo e Maracajá, adotaram como métodos de pesquisa a pesquisa bibliográfica e documental em livros, revistas, teses, dissertações, além de conteúdos disponibilizados na internet. Também foram realizadas visitas técnicas à escola para analisar o conteúdo ministrado pelos professores, sendo também necessário utilizar-se da pesquisa qualitativa que se deu por meio de questionários entregues aos alunos e professores.

A terceira idade é tema do capítulo **“Segmento sol e praia: condições de acessibilidade para pessoas da terceira idade na praia de Tambaú - João Pessoa”**, em que os autores Melo, Brambilla e Vanzella analisam as condições de acessibilidade da praia de Tambaú, localizada em João Pessoa/PB, de forma a verificar se a mesma atende às necessidades do público idoso, segundo a NBR 9050/2015 da ABNT e as orientações do Ministério do Turismo. Para a consecução do objetivo proposto, foram verificadas as condições de acessibilidade da referida praia através da elaboração e aplicação de um instrumento de pesquisa denominado *checklist*, além de registros fotográficos das condições de acessibilidade.

O turismo de eventos esportivos adaptados é tema do capítulo **“Acessibilidade: um estudo sobre as experiências dos atletas com deficiência visual no turismo de eventos esportivos adaptados”**. As autoras Souza e Brambilla consideram que a participação das pessoas



com deficiência visual nos esportes adaptados é primordial a fim de que haja uma real inclusão social dentro desses eventos. Para que as pessoas com deficiência visual venham participar dos eventos esportivos adaptados se faz necessário que haja acessibilidade, proporcionando-lhes segurança e autonomia nesses locais, que é algo primordial para esse público. Os esportes adaptados oferecem para os atletas com deficiência visual oportunidades de mostrarem suas capacidades e habilidades, além de lhes oferecer melhor qualidade de vida, fazendo com que também sejam motivados à prática esportiva. Com isso, o objetivo principal do trabalho que foi descrever as experiências, no que se refere à acessibilidade, vivenciadas pelos atletas com deficiência visual no turismo de eventos esportivos adaptados.

Traverso, Santos, Guimarães, Ceretta, Toselli e Takats são os autores do capítulo “**Turismo Sustentável como instrumento para a cidadania e sustentabilidade: Estudo de Caso do Parque Witeck, Novo Cabrais, RS**” que teve como objetivo analisar o destino turístico Parque Witeck, localizado no município de Novo Cabrais, Rio Grande do Sul, identificando o impacto da atividade turística tanto no empreendimento, quanto no entorno natural e na comunidade. Para tal, foram considerados os conceitos de turismo sustentável nas dimensões de gestão sustentável, socioeconômica, patrimônio cultural e ambiental. A Metodologia utilizada foi a abordagem qualitativa a partir de um estudo de caso, onde foram realizadas entrevistas com a utilização de

questionários estruturados aplicados junto ao gestor do objeto de estudo: “Parque Witeck”.

Santiago e Brambilla abordam no capítulo **“Deficientes visuais e os meios de hospedagem: um estudo sobre a satisfação com a acessibilidade”** que, apesar das dificuldades, as pessoas com deficiência vêm conquistando seu espaço, inclusive no segmento turístico e hoteleiro, que deve proporcionar acessibilidade para os mesmos, uma vez que é garantida por lei. Considerando que a hospitalidade é o ato de bem receber, todas as pessoas tendo deficiência ou não, devem ser bem acolhidas e que a satisfação dos hóspedes com deficiência em meios de hospedagem provém da acessibilidade oferecida pelo mesmo. Nesta linha de raciocínio uma questão inquietou as autoras que buscaram responder neste capítulo: as pessoas com deficiência visual estão satisfeitas com a acessibilidade nos meios de hospedagem?


*Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>. Adriana Brambilla*

*Prof<sup>o</sup>. Dr. Elídio Vanzella*

*Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>. María Dolores Sánchez Fernández*

*Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>. Martha Ríos Manríquez*





# A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES HOTELEIRAS CONTEMPORÂNEAS

SANTOS, Rodrigo Amado dos  
QUEIROZ, Sharon Fanny Nogueira de

**D**evido às pressões internas e externas constituídas a partir dos distintos tipos de relacionamento com seus *stakeholders* (ASHLEY. In: VELOSO, 2005; MENSAH, 2014; SIGALA, 2014; ARAGON-CORREA, MARTIN-TAPIA e TORRE-RUIZ, 2015), as organizações contemporâneas necessitam estabelecer missões, visões e valores que equacionem: o atendimento de suas necessidades; os anseios de seus *stakeholders*; os impactos – positivos e negativos – que suas operações engendram sobre sua localidade (SANTOS, MÉXAS e MEIRIÑO, 2017).

Nesse contexto, os gestores precisam definir métricas que permitam a responsabilização sobre os possíveis impactos negativos que seus processos de tomada de decisão exercerão sobre o meio ambiente e os mais distintos membros da sociedade (ALLEDI FILHO, 2002). Não obstante, este tipo de conduta implicará em um posicionamento mais transparente, integrado, participativo e ético, atento às especificidades das dimensões ambientais, econômicas, culturais e sociais de suas localidades (ABNT, 2010; SANTOS, MÉXAS e MEIRIÑO, 2017).

Em específico à dimensão social, Sainsaulieu e Kirschner (2006, p.25-26) mencionam que os gestores possuem a obrigação de compreender

como a empresa constitui uma espécie de fato social específico, uma forma de comunidade humana mais ou menos aberta ou obrigatória, visto que associa homens para realizar uma produção econômica ao fundar sobre sua capacidade de comunicação e de colaboração uma parte, frequentemente essencial, da qualidade dos resultados e da intensidade dos desempenhos. Ora, pelo simples fato de ser social, isto é, constitutiva de laços de solidariedade duráveis, esta realidade humana da empresa não pode evitar ser histórica, confrontada com os ciclos da vida interna bem como aos acasos das pressões exteriores. Pensar os modos e os meios de seu desenvolvimento torna-se, pois, uma necessidade urgente para as empresas que admitem a importância de seus recursos humanos.

Dito isso, os autores deste capítulo enfatizam a dimensão social por acreditarem que esta “não vem mais antes ou depois do econômico, mas no coração da produção, como um verdadeiro cadinho de integração possível entre os atores de produção, conduzindo a uma qualidade de sociedade que se tornará um trunfo importante da economia” (SAINSAULIEU e KIRSCHNER, 2006, p.27). E, é sob esta perspectiva que as métricas, indicadores ou critérios de responsabilidade social corporativa<sup>1</sup> (RSC) devem ser prospectados em quaisquer ambientes hoteleiros, tendo em vista que o sucesso dessas

---

<sup>1</sup> A *European Commission* (2001) define, de maneira sucinta, a RSC como um conceito que integra as preocupações/implicações ambientais e sociais que uma determinada operacionalização exerce sobre seus *stakeholders*.

organizações dependerá, em parte, do papel que desempenham em suas comunidades (ABAEIAN *et al*, 2019).

Afinal de contas, devido ao franco crescimento e desenvolvimento deste setor<sup>2</sup> (ABAEIAN *et a.*, 2019), atrelado às características de seu processo produtivo, notam-se pertinentes nexos socioculturais, econômicos e ambientais que se enraízam em níveis locais, regionais e/ou globais que não podem ser desvalorizados ou desconsiderados (SUSSKIND, 2014; SANTOS *et al*, 2016). Por esse motivo, os empreendimentos hoteleiros “se encontram em uma confortável situação para realizar uma contribuição significativa ao desenvolvimento sustentável” (MELISSEN *et al*, 2015, p. 228) através de planificações e operacionalizações que busquem minimizar os impactos negativos sobre o meio ambiente e sociedade (SERRA-CANTALLOPS *et al*, 2017).

Desse modo, o objetivo desta pesquisa é difundir princípios, temas, critérios e indicadores que abarcam as particularidades internas e externas da RSC, estabelecendo um paralelo com as práticas das principais organizações hoteleiras na contemporaneidade. Para tanto, os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa assumiram uma conotação descritiva, buscando evidenciar as propostas que permeiam esta temática (GIL, 2008).

Assim, foi desenvolvida uma investigação qualitativa, uma vez que esta auxilia os pesquisadores no desenvolvimento de um quadro

---

<sup>2</sup> No Brasil, “a investigação dos serviços de hospedagem pela PSH 2016 possibilitou avaliar a evolução do número de estabelecimentos de hospedagem, das unidades habitacionais e do número de leitos a partir da comparação com os resultados da PSH 2011. Em nível agregado, observa-se um crescimento nas três variáveis apresentadas, sendo um aumento de 15,0% no número de estabelecimentos, de 17,2% no número de unidades habitacionais e de 15,4% no número de leitos” (IBGE, 2017, p. 21).

conceitual mais denso e detalhado (RICHARDSON, 1985; GODOY, 1995), expondo aspectos como importância, significados e representatividades envolvidos entre o tema de pesquisa e o objeto investigado (MILES; HUBERMAN; SALDAÑA, 2014).

Diante desta prerrogativa, a problemática base deste estudo investigou como determinadas empresas hoteleiras abordam esta temática, descrevendo as características dos seus principais programas e suas implicações, internas e externas, ao seu meio social. Para isso, estabeleceu-se um contraponto com as propostas da “ABNT NBR 16001 – Responsabilidade Social – Sistema da gestão – Requisitos” (2012) e da “ABNT NBR ISO 26000 – Diretrizes sobre Responsabilidade Social” (2010).

### **Um panorama da responsabilidade social corporativa em ambientes hoteleiros de grande porte.**

Não obstante, a práticas de responsabilidade social (RS) precisam ser entendidas como um compromisso, pelo desenvolvimento social, estabelecido pelos gestores organizacionais com seus *stakeholders*. Neste contexto, o que de fato se intenta é o aprimoramento das qualidades de vida, das gerações atuais e futuras, que serão influenciadas, positiva e/ou negativamente, por um determinado sistema produtivo (MARTÍNEZ e DEL BOSQUE, 2015).

A despeito disso, os gestores necessitam enxergar a RSC não como um simples ato filantrópico, mas sim como uma prática legítima e moral que deve ao menos incorporar os preceitos do “*Triple Bottom Line*” em sua cultura organizacional (SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ, VARGAS-SÁNCHEZ e REMOALDO, 2014), bem como quatro

dimensões base, sendo estas: econômica, legal, ética e filantrópica. A respeito destas dimensões, Kim *et al* (2018) mencionarão uma espécie de hierarquização, onde a dimensão filantrópica deve assumir o expoente de maior valor, em detrimento da econômica, como a dimensão de menor valor.

Ademais, destaca-se aqui a maneira como o desempenho da RSC pode influenciar: (1) a estruturação de vantagens e diferenciais competitivos; (2) a motivação, o comprometimento, a produtividade, a moral e o desempenho de seus empregados (ABNT, 2010); (3) positivamente as taxas de retenção dos empregados e aumentar o *market share* organizacional, bem como a lealdade de seus consumidores (ABAEIAN *et al*, 2019). Já em específico à hotelaria, esta prática pode fortalecer as reputações desses estabelecimentos perante seus respectivos segmentos de mercado ( TSAI, TSANG e CHENG, 2012). Afinal de contas, através de suas ações, os gestores têm a oportunidade de constituir e fortalecer um ciclo produtivo atento às particularidades sociais, internas e externas, de sua organização.

Pelo ponto de vista externo, ao vincular os preceitos da RSC aos processos de gestão e operacionalização hoteleira, os gestores possuem a chance de: promover e influenciar o desenvolvimento social através de uma relação organizacional harmônica com as comunidades (ŠTRUKELJ e ŠULIGOJ, 2014); ofertar ambientes de trabalho que privilegiem a mão de obra e o sistema de produção local – privilegiando questões como intersetorialidade e efeitos multiplicadores; minimizar interferências negativas à qualidade de vida, segurança e bem estar da população autóctone (INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, 2004; ABNT, 2006).

Já pelo ponto de vista interno, busca-se ofertar: elevada qualificação laboral e salários condizentes às necessidades socioeconômicas locais (ŠTRUKELJ e ŠULIGOJ, 2014); uma política organizacional guiada pelos preceitos de equidade social, onde seja possível vetar quaisquer tipos de discriminações de credo, raça, gênero ou orientação sexual; a inibição do trabalho infantil; o pleno atendimento dos direitos humanos, trabalhistas e de seguridade social (INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, 2004; ABNT, 2006)..

De maneira sucinta, pode-se mencionar que o ponto de vista interno privilegia o bem-estar dos funcionários e a constituição de um ambiente laboral saudável pautado por condutas éticas, morais, legais e responsáveis, estabelecidas graças aos diálogos constantes com os *stakeholders* (QUELHAS *et al*, 2015). Já pela perspectiva externa, percebe-se que o foco principal reside na diminuição do distanciamento entre organizações e comunidades. Para que isso ocorra, é fundamental que os gestores hoteleiros criem um planejamento participativo que garanta o atendimento da necessidade dos que são influenciados/impactados por sua cadeia produtiva (SANTOS, MÉXAS e MEIRIÑO, 2017).

Para que este discurso se concretize, há a imperatividade de se executar uma planificação que desvende, categorize e hierarquize as especificidades dos sujeitos que constituem o macro e microambiente hoteleiro, desenvolvendo métricas atentas à sanção de suas necessidades e expectativas (MITCHEL, 1997; AUSTEN *et al*, 2009; QUELHAS *et al*, 2015). Desse modo, o quadro 01 descreve princípios fundamentais que auxiliam a prospecção de uma assertiva análise interna e externa das relações organizacionais.

**Quadro 01:** Princípios da Responsabilidade Social.

PRINCÍPIOS	CONCEITOS
<i>Accountability</i>	Assumir a responsabilidade dos efeitos de suas ações e decisões sobre os <i>stakeholders</i> de sua organização.
Transparência	Ser transparente em suas decisões e atividades, dando uma atenção especial aos impactos negativos perpetrados à sociedade e ao meio ambiente.
Comportamento ético	Inculcir, de maneira plena e proprietária, os valores de honestidade, equidade e integridade no ambiente organizacional.
Respeito pelos interesses das partes interessadas	Respeitar, considerar e responder aos interesses de seus <i>stakeholders</i> .
Respeito pelo estado de direito	Obedecer às leis e regulamentos aplicáveis ao empreendimento, dando ciência a todos os membros da organização acerca da necessidade de se cumprir e implementar essas medidas.
Respeito pelas normas internacionais de comportamento	A organização deve respeitar todas as normas internacionais, ao mesmo tempo tem que aderir ao pleno respeito pelo estado de direito.
Respeito pelos direitos humanos	Reconhecer a importância da sua universalidade e promover todo e qualquer ordenamento previsto na Carta Internacional dos Direitos Humanos.

**Fonte:** ABNT (2010).

A partir desta contextualização, há de se notar a importância dos gestores hoteleiros reconhecerem as expectativas e interesses de seus *players*, bem como o impacto de suas atividades sobre estes. Assim, é fundamental que estes profissionais se familiarizarem com certos temas centrais da RSC. Dentre estes, destacam-se (ABNT NBR ISO 26000, 2010):

1. Governança Organizacional: condiz com uma minuciosa definição de seu sistema produtivo, de seus processos de tomada de decisão e no estabelecimento profícuos métodos de monitoramento que permitam o alcance de seus objetivos. Há de se lembrar de que, neste momento, os princípios destacados

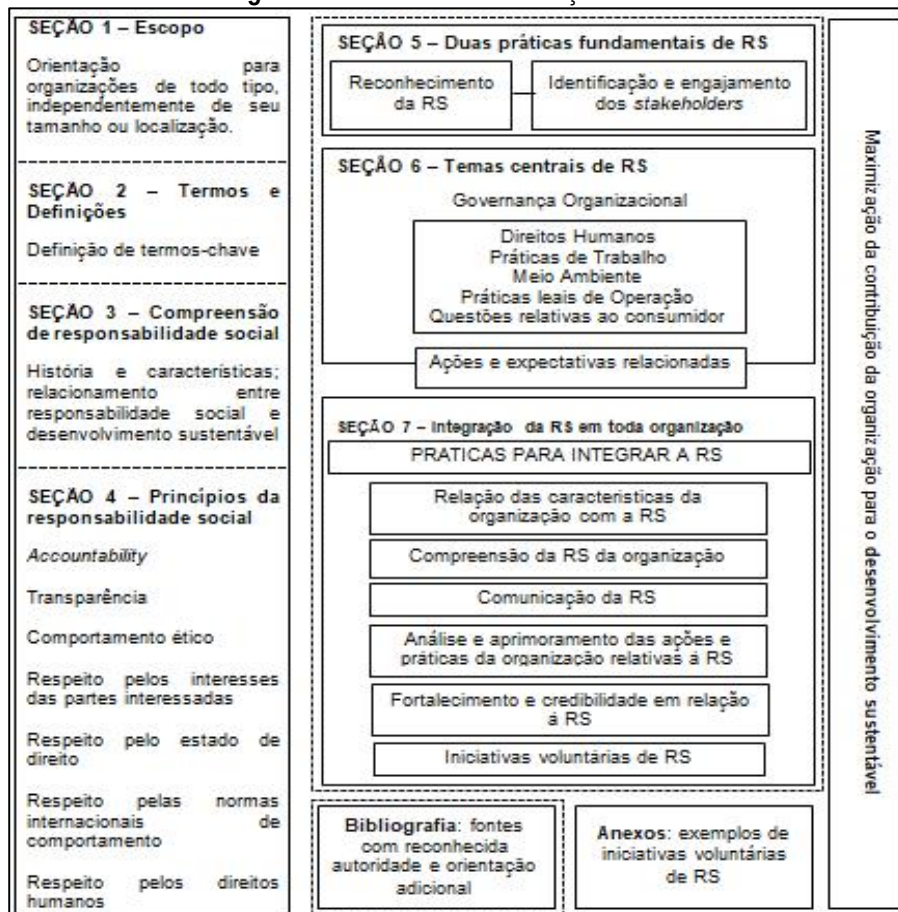
- no quadro 1 precisam ser incorporados em todas as instâncias e por todos os membros da organização.
2. Práticas de trabalho: expõe as responsabilidades organizacionais perante as fases de recrutamento, treinamento, promoção, segurança, higiene e até remuneração. Além disso, salienta a importância do reconhecimento das organizações sindicais que tratam dos problemas oriundos do cotidiano laboral.
  3. Meio Ambiente: a responsabilidade ambiental é um pré-requisito à sobrevivência organizacional moderna. Para tanto, ações que remetam a sensibilização e educação ambiental são imprescindíveis para o estabelecimento de propostas que busquem solucionar os graves problemas ambientais da contemporaneidade.
  4. Práticas Leais de Operação: refere-se ao estabelecimento de um código de conduta ético nos negócios que necessitará ser seguido, de maneira plena e proprietária, por todos os membros da empresa.
  5. Questões Relativas ao Consumidor: diz respeito à prestação de informações claras e objetivas, capazes de promover a segurança de todos os envolvidos, bem como a confiabilidade, conformidade, durabilidade e desempenho dos produtos e serviços oferecidos;
  6. Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade: estabelece um relacionamento respeitoso com as comunidades locais. Seja por ações individuais ou por meio de associações, há de se ter a preocupação em fortalecer a sociedade civil, estando disposto a reforçar os valores democráticos e cívicos.

Exposto esse cenário, a figura 1 nos auxilia a entender as possíveis inferências internas e externas que o processo de constituição da RSC perpassa. De maneira geral, essa imagem transparece



posicionamentos que necessitam ser minuciosamente assimilados e aplicados para que os princípios e os temas centrais da RS sejam disseminados dentro de quaisquer corporações (ABNT, 2010).

**Figura 1:** Inferências à constituição da RSC



Fonte: ABNT (2010)

Em virtude disso, eis alguns questionamentos que se mostram pertinentes: qual a relação desses discursos com o setor hoteleiro? Quais benefícios às práticas de RS poderiam acarretar a este setor?

Para responder estas indagações, estabeleceu-se uma linha de raciocínio que perpassa sobre: (1) o entendimento das características, princípios e valores de indicadores e certificações de RS; (2) a apresentação de sucintos estudos de caso que possibilitem observar como a RSC é trabalhada por empresas hoteleiras contemporâneas.

Acerca desta primeira linha, as diretrizes ABNT NBR ISO 26000 (Diretrizes sobre a Responsabilidade Social - 2010) e a ABNT NBR 16.001 (Responsabilidade Social – Sistema de Gestão - 2012) foram analisadas. Em específico a esta última, destaca-se seu objetivo de estabelecer mecanismos de responsabilização organizacional acerca dos

impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que: contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e o bem-estar da sociedade; leve em consideração as expectativas das partes interessadas; esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento, e esteja integrada em toda a organização e seja praticada em suas relações (ABNT, 2012, p.01).

Um ponto importante a se enfatizar é o fato desses instrumentos serem aplicados em quaisquer organizações, independentemente de seu porte, segmento de mercado, classificação e setor. Para tanto, é necessário que sua aplicação observe, sistêmica e holisticamente, as particularidades do setor produtivo e suas implicações à dimensão social, propondo medidas contínuas de monitoramento para que os princípios da RS possam ser efetivamente

“enraizados” na cultura organizacional, alcançando todos os níveis e funções, em especial a alta administração (ABNT, 2012).

Contudo, apesar das normativas NBR 16001 e ISO 26000 estarem relacionadas à prática de RS, estas possuem diferenças acerca de suas aplicações. Perspectiva essa que será ilustrada no quadro abaixo:

**Quadro 2:** Diferenças entre a ABNT NBR 16001 e a ABNT ISO 26000.

ASPECTOS	NBR 16001	ABNT ISO 26000
<b>Certificação</b>	Sim	Não
<b>Modelo de Gestão</b>	PDCA	Nenhum
<b>Possibilita integração com outras normas e iniciativas</b>	Sim	Sim
<b>Processo Multi-Stakeholder</b>	Organização não governamental (ONG), Indústria, Governos e Organizações de Serviço, Suporte, Pesquisa e outros.	Organização não governamental (ONG), Indústria, Governos, Trabalhadores, Consumidores e Organizações de Serviço, Suporte, Pesquisa e outros.
<b>Abrangência</b>	América do Sul	Internacional

**Quadro 2:** Diferenças entre a ABNT NBR 16001 e a ABNT ISO 26000  
(Continuação).

TÓPICOS	NBR 16001	ABNT ISO 26000
<b>Destaque</b>	Alinhamento com as diretrizes mais importantes da ISO 26000, sendo certificável	Amplitude, abrangência e detalhamento das diretrizes
<b>Requisito de documentação</b>	Sim	Nenhum
<b>Avaliação do atendimento a requisitos legais e outros</b>	Sim	Nenhum
<b>Auditoria Interna</b>	Sim	Nenhum

Fonte: ABNT (2012). Adaptado pelos autores

Apesar de suas diferenças, existem requisitos mínimos/comuns – *Accountability* e *Due Dilligence* – que tais normas estabelecem em relação à RS. O princípio do *accountability* já foi discutido neste capítulo. Diz respeito à responsabilização organizacional. Já o *due dilligence* precisa ser visto como um processo que objetiva “prevenir, evitar e mitigar os impactos negativos significativos, reais e potenciais das suas decisões e atividades no meio ambiente, economia, sociedade e partes interessadas e deve avaliar a significância destes impactos” (INMETRO, 2012, p.03).

Sobre isso – a perspectiva da amplitude, dos significados e das implicações dos impactos ocasionados pelo setor hoteleiro – Ukessays (2015) afirma que os empreendimentos hoteleiros contribuem para o bem-estar das nações e, muitas vezes, são o centro social de suas comunidades locais, visto que se apresentam como as principais fontes de empregos diretos, além de movimentarem a produção dos setores econômicos locais.

Justamente por isso, essas empresas são vistas como verdadeiros agentes de transformação de uma realidade local (MELISSEN *et al*, 2016; MELISSEN, VAN GINNEKEN e WOOD, 2016). Principalmente quando nos debruçamos sobre suas grandes corporações. Em vista disso, as redes hoteleiras internacionais passam a aderir à RS como um relevante princípio guia. Entre essas, destacam-se as seguintes organizações:

1. A *Marriott Internacional*: com 30 marcas/bandeiras espalhadas por mais de 7.000 propriedades situadas em 130 países, esta

- rede possui mais de 1,3 milhão de unidades habitacionais. Em 2018 gerou uma receita de US\$ 17,4 bilhões, empregando 176 mil trabalhadores (MARRIOTT INTERNATIONAL, 2019; MARRIOTT INTERNATIONAL, 2018).
2. A *Intercontinental Hotels Group*, no ano de 2018, contou com 15 marcas/bandeiras responsáveis por gerir 5.603 empreendimentos hoteleiros e 836.541 unidades operacionais espalhados em mais de 100 países. E, nesse mesmo ano, empregou mais de 400 mil funcionários, ocasionando um impacto financeiro na ordem de US\$ 27,4 bilhões (IHG, 2018).
  3. A *Accor Group* empregava, no início de 2019, mais de 280 mil trabalhadores. No mesmo período, contava com 38 marcas/bandeiras espalhadas por mais de: 100 países, 4.800 empreendimentos e 704 mil unidades habitacionais (ACCOR, 2019). Em 2018 esta organização produziu uma receita de 3,6 bilhões de euros (ACCOR, 2018).
  4. O *Hilton Worldwide* dispôs, em 2018, de um total de 5.685 propriedades e mais de 913 mil unidades habitacionais localizadas em 113 países. Ademais, esta organizou criou mais de 28 mil novos empregos no referido ano, atingindo a marca de mais de 10 milhões de colaboradores e um impacto econômico de US\$ 1 trilhão ao PIB mundial ao longo dos seus 99 anos de existência (HILTON WORLDWIDE HOLDINGS, 2019).

### **Marriott Internacional Inc.**

Sobre suas ações de RS, seus gestores creem que uma profícua gestão de relacionamento com seus *stakeholders* é capaz de gerar: o respeito à diversidade sociocultural; a inclusão social; e a promoção da saúde, da qualidade de vida e do bem-estar de seus envolvidos

(MARRIOTT INTERNATIONAL, 2016a). Neste contexto, destacam-se os seguintes programas: *Youth Career Initiative* (YCI); *Bridges to Work*; *Emerging Leader Program*; *Women's Leadership Development*; e *Take Care Wellbeing Program* (MARRIOTT INTERNATIONAL, 2016a).

A YCI é um programa interinstitucional que existe em 08 países – Brasil, Costa Rica, Hungria, Índia, Jordânia, México, Polônia e Vietnam. Seu objetivo é inserir jovens talentos – entre 18 a 21 anos – desfavorecidos e/ou em situação de risco em suas comunidades. Junto à Marriott, tais jovens vivenciam o cotidiano da hospitalidade, construindo habilidades e competências por meio de um treinamento intensivo. Ao final, os que mais se destacam podem conseguir um emprego efetivo (MARRIOTT INTERNATIONAL, 2016b).

Já o *Bridges To Work* é destinado às pessoas com deficiência. Este programa possui o intuito de auxiliar jovens – entre 17 a 22 anos – preparando-os para o mercado de trabalho através de cursos ministrados em períodos que variam de 15 a 24 meses (MARRIOTT INTERNATIONAL, 2016b; BRIDGES TO WORK, 2017). Além destes, em 2013, foi criado o *Emerging Leader Program* com o objetivo de aumentar o número de mulheres e minorias em cargos de gerência e liderança.

Em 2014, a Marriott International iniciou a campanha *Love Travels*, que passou a oferecer serviços que englobam o cerimonial civil e a festa de casamento para membros da comunidade LGBT,

incluindo seus próprios colaboradores. Justamente por causa dessa conduta, em 2016 a referida rede foi reconhecida como uma das empresas mais éticas do mundo, com elevado índice de igualdade social, de gênero e de orientação sexual (MARRIOTT INTERNATIONAL, 2015a; MARRIOTT INTERNATIONAL, 2016b; MARRIOTT INTERNATIONAL, 2017a). Já a iniciativa *Women's Leadership Development* é composta por três pilares: liderança, *networking* e *mentoring*. Seu objetivo é aumentar a presença de mulheres em posição de alta gestão (MARRIOTT INTERNATIONAL, 2015b).

Registra-se que essa organização também tem uma preocupação com questões ligadas à saúde, segurança e bem-estar de seus funcionários. Justamente por isso, realiza ações que procuram alinhar a saúde e bem-estar com os desafios operacionais da vida do hoteleiro. Esta preocupação solidifica-se no *Take Care Wellbeing*, programa que objetiva o gerenciamento de estresses, exercícios físicos, nutrição e controle de peso, cessação de tabagismo, etc. Seu intuito é estruturar um ambiente de trabalho mais saudável (MARRIOTT INTERNATIONAL, 2015c; MARRIOTT INTERNATIONAL, 2015d) e que permita o alcance de melhores índices organizacionais.

De fato, a Marriott Internacional não possui um selo nacional ou internacional específico à RSC. No entanto, observando estes programas, é possível notar certas semelhanças com os preceitos expostos pelas ISO 26000 e ABNT NBR 16001. Entre essas afinidades,

destaca-se o empenho em cultivar e disseminar ações e decisões organizacionais pautadas pela transparência e comportamento ético em suas relações internas ou externas (ABNT, 2010; MARRIOTT INTERNATIONAL, 2017b; MARRIOTT INTERNACIONAL, 2017c).

Além disso, a partir de seus relatórios organizacionais, pode-se inferir – com uma necessidade vindoura de uma maior e melhor verificação *in loco*, junto aos sujeitos abordados – o YCI e o *Bridges to Work* enfatizam a governança organizacional, os direitos humanos, as práticas de trabalho e o envolvimento e desenvolvimento da comunidade.

O *Emerging Leader Program* e o *Women's Leadership Development* destacam a governança organizacional, as práticas de trabalho e os direitos humanos através da promoção da igualdade e do oferecimento de oportunidades em cargos de gerência e liderança para mulheres e grupos minoritários. O *Take Care Wellbeing Program* evidencia os direitos humanos e as práticas de trabalho ao se preocupar com a saúde, a segurança e o bem-estar de seus colaboradores.

### **Intercontinental Hotels Group (IHG)**

Em suas práticas de RS, esta corporação procura identificar os problemas mais relevantes aos seus *stakeholders*. Desse modo, busca promover melhorias à comunidade local e ao meio ambiente, sem se esquecer da importância de seus valores e práticas organizacionais



estarem entrelaçados com os preceitos dos “direitos humanos”. A partir desse posicionamento, destacam-se as seguintes propostas: *Youth Career Initiative (YCI)*, *IHG Academy* e *IHG Shelter in a Storm* (STAYBRIDGE SÃO PAULO, 2015; IHG, 2016).

A Intercontinental Hotels Group também estabelece parceria com a *YCI*. Postura esta que permitiu a criação de outro programa: o *IHG Academy*. Ambos oferecem vivências hoteleiras a jovens desfavorecidos (STAYBRIDGE SÃO PAULO, 2015), desenvolvendo habilidades, técnicas, conhecimentos e competências que oportunizarão uma chance de emprego neste setor (STAYBRIDGE SÃO PAULO, 2015).

Já o *IHG Shelter in a Storm* pode ser descrito, de maneira sucinta, como uma espécie de fundo monetário que visa socorrer vítimas de desastres ambientais. Este fundo é rapidamente acionado para que os gestores hoteleiros possam auxiliar colaboradores e membros da comunidade local durante catástrofes, desastres e emergências ambientais. Assim, julga-se oportuno destacar o formato deste auxílio. Este poderá ocorrer através de suporte financeiro, acomodações ou no oferecimento de suprimentos que atendam às necessidades básicas dos envolvidos (STAYBRIDGE SÃO PAULO, 2015).

Os programas *YCI* e a *IHG Academy* enfatizam a temática dos “Direitos Humanos” através do desenvolvimento de habilidades, técnicas e conhecimentos em um ambiente com boas práticas de

trabalho. Ademais, buscam assegurar o envolvimento e, principalmente, o desenvolvimento da comunidade local através de processos de qualificação, treinamento e desenvolvimento de seus jovens. A iniciativa *IHG Shelter in a Storm* também ressalta os “Direitos Humanos”. No entanto, seu enfoque está no meio ambiente, uma vez que seu discurso estabelece um pertinente paralelo com o tema da gestão de riscos ambientais.

### **Accor Group**

Este grupo tem a missão de receber seus hóspedes de forma que se sintam bem acolhidos e experimentem uma hospitalidade única e memorável. Dessa forma, sua alta gestão entende que a existência dessa prerrogativa demanda uma obrigatoriedade a priori: a de se legitimar uma “hospitalidade positiva” entre seus funcionários e demais *stakeholders* através de ações social e ambientalmente responsáveis que elevem a harmonia do ambiente organizacional e, conseqüentemente, seus resultados. Em vista disso, os valores da organização são: a paixão (paixão pelo hóspede), a arriscar (espírito de conquista), a ter curiosidade (inovação), a valorizar (desempenho sustentável), a trabalhar em equipe (respeito) e ter compromisso (confiança). (ACCORHOTELS GROUP, 2016a; ACCORHOTELS GROUP, 2016b).

Sobre suas ações de RS os seguintes programas são executados *Woman at Accor Generation (WAAG)*, *Vivah* e a *Solidarity AccorHotels*

(ACCORHEPPA, 2016a; ACCORHEPPA, 2016b; ACCORHOTELS GROUP, 2016a). O *Woman at Accor Generation* tem o objetivo de estimular lideranças femininas, impulsionando-as na obtenção de cargos de chefia e na promoção da diversidade e igualdade no meio corporativo (REVISTA HOTÉIS, 2012; ACCORHOTELS GROUP, 2016a).

Já o *Vivah* tem a finalidade de estimular a adoção de um estilo de vida saudável que seja capaz de garantir o bem-estar de todos os colaboradores, além de estabelecer campanhas de prevenção e gestão de doenças, alimentação balanceada e atividade física por meio de eventos esportivos e parcerias com academias (ACCORHEPPA, 2016b). Por fim, o *Solidarity AccorHotels* busca, através de assistência financeira, desenvolver projetos solidários que auxiliem a geração de renda, a capacitação profissional de autóctones e a prevenção de desastres naturais (ACCORHEPPA, 2016a; SOLIDARITY ACCORHOTELS, 2017).

A *AccorHotels Group* não apresenta um selo nacional ou internacional específico para a RSC. No entanto, ressalta em sua missão, visão e valores, a importância da *accountability*, da transparência e do comportamento ético perante todos os seus *stakeholders*. Diante deste cenário, um aspecto pertinente a se ressaltar é o fato de que todos estes programas permeiam o tema da “Governança Organizacional”.

O programa *Woman at Accor Generation* não só apresenta a importância do desenvolvimento da liderança feminina dentro da organização, como também indica a importância do desenvolvimento

de práticas de trabalho mais justas e equitativas. Esse tipo de programa também incentiva o respeito aos “Direitos Humanos”, pois intensifica a igualdade, a diversidade e o direito ao trabalho.

Já a iniciativa *Vivah* tem a finalidade de estimular a adoção, junto aos seus colaboradores, de um estilo saudável de vida. Além disso, assegura o respeito aos “Direitos Humanos” ao enfatizar o direito à saúde, a alimentação, a segurança, as boas condições de trabalho e à vida. A *Solidarity AccorHotels* ilustra o engajamento da organização em buscar soluções socioambientais, criando projetos que desenvolvam a comunidade local, sob o ponto de vista profissional, financeiro, educacional e ambiental.

### **Hilton Worldwide**

Suas ações de RS se solidificam através das seguintes iniciativas: *Youth Career Initiative (YCI)*, *Passport To Success For Hospitality*, *Hilton Worldwide University*, *Women’s Leadership Program*, *Supplier Diversity Program*, *Executive Diversity Networking*, “*Stay Hilton. Go Out*”, *The Hilton Global Code of Conduct*, *Responsible Supply Chain Policy*, *Global Freedom Exchange (GFE)* e *Hilton Anti-Trafficking Fund*, *Global Team Member Volunteer Program* e *Travel with Purpose Action Grants* (HILTON WORLDWIDE, 2015; HILTON WORLDWIDE, 2017).

Desde 2014, a referida rede atua em conjunto com o *YCI*, oferecendo treinamentos e empregos aos jovens em situação de risco. Nesse período, foram treinados 135 jovens em nove países (HILTON

WORLDWIDE, 2017; YOUTH CAREER INITIATIVE, 2017). Um número que sem dúvida alguma pode ser melhorado em virtude do porte e da abrangência desta rede.

Contudo, ainda pela perspectiva de formação, o Hilton *Worldwide* oferece o *Passport To Success For Hospitality*. Esta iniciativa busca aprimorar as habilidades interpessoais de jovens entre 15 a 29 anos, tornando-os mais aptos ao mercado hoteleiro. Em 2016, mais de nove mil jovens participaram deste programa e, por causa de sua crescente demanda, uma versão *online* foi desenvolvida, estando disponível para todos os hotéis da rede (HILTON WORLDWIDE, 2017)

Já o *Hilton Worldwide University* oferece, através de um sistema de parceria entre universidades e líderes empresariais, cursos de qualificação *online* que oportunizam crescimentos verticais e horizontais aos membros da equipe Hilton (HILTON WORLDWIDE, 2015; HILTON WORLDWIDE, 2017).

O programa *Women's Leadership* tem a missão de promover a igualdade de oportunidade para as mulheres. Além disso, auxilia o aprimoramento e desenvolvimento de suas habilidades de liderança frente às dinamicidades, exigências e cobranças de um ambiente altamente competitivo como o da hotelaria (HILTON WORLDWIDE, 2014). Por conseguinte, outros programas também podem ser relatados. De maneira sucinta, suas correlações e objetivos com a temática da RS são destacados abaixo:

- *Supplier Diversity Program*: propõe práticas que possibilitam o engajamento, a diversificação, o apoio e a criação de novas oportunidades de negócios para as comunidades locais (HILTON WORLDWIDE, 2017).
- *Stay Hilton. Go Out*: intenciona garantir, em todas as suas operações, o respeito, a valorização e um excelente atendimento ao público GLBT (HILTON WORLDWIDE, 2015).
- *Hilton Global Code of Conduct*: estabelece um código de conduta organizacional que apoia os direitos humanos, coibindo o tráfico humano e a exploração de mão-de-obra. Além disso, também conscientiza os demais parceiros a seguir esses pressupostos (HILTON WORLDWIDE, 2015);
- *Responsible Supply Chain Policy*: exige que os fornecedores estejam de acordo com os padrões estipulados acima (HILTON WORLDWIDE, 2015);
- *Hilton Anti-Trafficking Fund*: por meio de um fundo global, a referida rede apoia organizações que estão à frente de projetos de proteção às crianças em situação de tráfico e/ou abuso (HILTON WORLDWIDE, 2015);
- *Global Team Member Volunteer*: atende, através do trabalho voluntário, certas necessidades de suas comunidades locais (HILTON WORLDWIDE, 2017);

- *Travel with Purpose Action Grants*: investe em ideias inovadoras para superar as problemáticas socioambientais que afetam suas comunidades e imediações (HILTON WORLDWIDE, 2017).

Diante dessas descrições, evidenciam-se sombreamentos com os preceitos da ABNT ISO 26000, mas que, tal qual especificado nos discursos acima, possui a necessidade de uma maior e melhor verificação *in loco*, junto aos sujeitos abordados. Assim, os programas da Hilton aparentam estabelecer um pertinente paralelo com questões relativas à governança organizacional, ao consumidor e as práticas de trabalho. Ademais, também é possível observar que estes programas lidam com preceitos correlacionados aos “Direitos Humanos” e “o envolvimento e desenvolvimento da comunidade”.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O panorama analítico deste capítulo apresentou uma importante indagação: qual a efetiva contribuição social das principais organizações hoteleiras contemporâneas e de que maneira suas práticas de RS são estruturadas?

As organizações hoteleiras analisadas não possuíam quaisquer tipos de certificações de RS. No entanto, apresentaram programas que possuem preceitos, valores e critérios semelhantes aos expostos na ABNT NBR ISO 26000 (Diretrizes sobre a Responsabilidade Social) e ABNT NBR 16.001 (Responsabilidade Social – Sistema de Gestão). De maneira geral, a partir das informações dispostas em seus relatórios

de sustentabilidade, observa-se que os referidos programas buscam atender certas necessidades de seus *stakeholders*, destacando-se o atendimento dos:

- Anseios sociais internos, que foram privilegiados por meio de ações que contemplavam a formação do elemento humano; o aumento da presença da liderança feminina e minorias em posições de alta gestão; o incentivo à saúde, bem-estar e à segurança do colaborador e a promoção da diversidade e igualdade no meio corporativo; a promoção do trabalho voluntário individual e coletivo a fim de atender às necessidades da comunidade local.
- Anseios sociais externos, provendo a inserção de jovens talentos – em situação de risco ou desfavorecidos – através de programas de desenvolvimento profissional; o apoio e criação de oportunidades de negócios para as comunidades locais; a coibição do tráfico de pessoas, sexual, comercial e de exploração de mão-de-obra através do código de conduta organizacional; o incentivo às ideias e abordagens inovadoras para solucionar problemas socioambientais; o provimento de suprimentos, acomodação e apoio financeiro aos colaboradores e autóctones em caso de desastre ambiental.

Através destes posicionamentos, transparece-se o cuidado na construção de uma gestão que garanta a diminuição do distanciamento entre empresas e comunidades, equacionando também os interesses organizacionais e de seus *stakeholders*.

Nesse sentido, Santos (2018) concebe um conjunto de critérios – 40 critérios distribuídos pelas dimensões ambiental (11), social (10), cultural (4), econômica (8) e política (7) – para auxiliar o



desenvolvimento de uma hotelaria sustentável. Pela dimensão social, as proposições transitaram pelas seguintes propostas:

- Tornar eficazes os mecanismos de protestos e reclamações relacionadas às práticas de trabalho, dando continuidade efetiva a essas solicitações.
- Encorajar perante seus funcionários o desenvolvimento e a criação de habilidades complementares aos cargos ocupados.
- Estabelecer uma política de crescimento organizacional que propicie ascensão vertical e horizontal aos seus colaboradores.
- Estruturar políticas de trabalho que favoreçam autóctones, propiciando uma estrutura organizacional igualitária, independentemente de crenças, gêneros, etnias e opções sexuais.
- Assegurar os direitos e a dignidade dos colaboradores e grupos sociais envolvidos no processo da gestão hoteleira.
- Proporcionar salários que ao menos atendam ou excedam as regulações locais.
- Dar prioridade às companhias locais, para que se tornem fornecedores e distribuidores de sua cadeia produtiva.
- Constituir comitês que disseminem a importância da saúde, segurança, direitos humanos e trabalhistas.
- Atender plenamente as necessidades de indivíduos portadores de necessidades especiais.
- Implementar uma cultura organizacional que seja contra a exploração comercial e sexual, especialmente de crianças, adolescentes, mulheres e grupos minoritários.

Apesar disso, de uma maneira geral nota-se um longo caminho a ser percorrido pelas organizações hoteleiras. Justamente por isso, a importância de se estabelecer um sistema de cooperação entre mercado

e academia para que, através deste, haja a possibilidade de se instigar o desenvolvimento de novas pesquisas acerca desta temática.

Em especial, existe ainda a necessidade de se compreender: como as práticas de responsabilidade social podem se tornar uma vantagem competitiva em uma sociedade pautada por condutas imediatistas. Um desafio a ser vencido, mas que com certeza poderá apresentar inúmeros retornos positivos.

## REFERÊNCIAS

ABAEIAN, V.; KHONG, K. W.; YEOH, K. K.; McCABE, S. Motivations of undertaking CSR initiatives by independent hotels: a holistic approach.

**International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2018-0193>>, 2019.

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. **ABNT NBR 15401 – Meios de hospedagem — Sistema de gestão da sustentabilidade — Requisitos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2006.

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 26000 – Diretrizes sobre responsabilidade social**. Rio de Janeiro: ABNT, 2010.

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. **ABNT NBR 16001 - Responsabilidade social - Sistema de gestão Requisitos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2012.

ACCOR. **Overview 3/2019**. 2019. Disponível em: <<https://group.accor.com/-/media/Corporate/Home/Documents/Publications/PDF-for-pages/ACCOR-OVERVIEW-march2019-EN.pdf>>. Acesso em: 11 mai.2019.

ACCOR. **2018 Integrated Report**. 2018. Disponível em: <[https://group.accor.com/-/media/Corporate/Investors/Documents-financiers/2019/04/30/ ACCOR\\_RI\\_2018\\_UK\\_29042019\\_CREDIT-PHOTOS-2.pdf](https://group.accor.com/-/media/Corporate/Investors/Documents-financiers/2019/04/30/ ACCOR_RI_2018_UK_29042019_CREDIT-PHOTOS-2.pdf)>. Acesso em: 11 mai.2019.

ACCORHOTELS GROUP. **Corporate Responsibility Report 2016**. 2016a. Disponível em: <<https://images.jobsataccor.com.au/wp-content/uploads/accorhotels-australia-corporate-responsibility-report-2016-lr.pdf>>. Acesso em: 18.jul.2017.

ACCORHOTELS GROUP. **Registration Document and Annual Financial Report**. 2016b. Disponível em: <[http://www.accorhotels.group/-/media/Corporate/Home/Common-pdf-on-website/ACCOR\\_DRF\\_2016\\_UK\\_MEL.pdf](http://www.accorhotels.group/-/media/Corporate/Home/Common-pdf-on-website/ACCOR_DRF_2016_UK_MEL.pdf)>. Acesso em: 18 jul.2017.

ACCORHEPPA. **Balanco Social 2015/2016 América do Sul**. 2016a. Disponível em: <[http://accorheppa.com/2016/wp-content/uploads/2016/11/BalancoSocial\\_AccorHotels\\_PT.pdf](http://accorheppa.com/2016/wp-content/uploads/2016/11/BalancoSocial_AccorHotels_PT.pdf)>. Acesso em 18 jul. 2017.

ACCORHEPPA. **Conheça o Vivah, o novo Programa de Qualidade de Vida do Grupo**. 2016b. Disponível em: <[http://accorheppa.com/2016/pb/acontece9\\_ed24/](http://accorheppa.com/2016/pb/acontece9_ed24/)>. Acesso em: 18 jul. 2017.

ALLEDI FILHO, C. Ética, transparência e responsabilidade social corporativa. 2002. 115p. **Dissertação** (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão Sustentáveis, Universidade Federal Fluminense, Niterói – RJ, 2002.

ARAGON-CORREA, J. A.; MARTIN-TAPIA, I.; TORRE-RUIZ, J. de la. Sustainability issues and hospitality and tourism firms' strategies. Analytical review and future directions. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, vol. 27, nº 03, pp. 498-522, 2015.

ASHLEY, P. A. (org.). Ética e responsabilidade social nos negócios. In: VELOSO, L. H. M. **Um modelo para pensar a responsabilidade social corporativa: ética, valores e cultura.** São Paulo: Saraiva, 2005.

AUSTEN, S.; *et al.* **Multi-Outcome Construction Policies: Literature Review on Stakeholder Theory.** Brisbane: CRC for Construction Innovation, 2009.

BRIDGES TO WORK. **About Bridges.** 2017. Disponível em: <<http://www.bridgestowork.org>>. Acesso em: 20 jun.2017.

EUROPEAN COMMISSION. **Green paper: promoting a European framework for corporate social responsibility (Commission of the European Communities, Brussels)**”. 2001. Disponível em: <[europa.eu/rapid/press-release](http://europa.eu/rapid/press-release)>. Acesso em: 10 fev.2019

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, A.S. Uma revisão histórica dos principais autores e obras que refletem esta metodologia de pesquisa em Ciências Sociais. **Revista de Administração de Empresas**, v.35, p. 57-63, 1995.

HILTON WORLDWIDE HOLDINGS. **Q4 Results – full year 2018 transcript.** 2019. Disponível em: <<https://ir.hilton.com/~media/Files/H/Hilton-Worldwide-IR-V3/quarterly-results/2019/hlt-4q18-transcript-02142019.pdf>>. Acesso em: 11 mai.2019

HILTON WORLDWIDE. **Corporate Report May 2017 All Factsheets.** 2017. Disponível em: <[http://cr.hilton.com/download/Hilton\\_CR-Report\\_May2017\\_all\\_factsheets\\_GRI.pdf](http://cr.hilton.com/download/Hilton_CR-Report_May2017_all_factsheets_GRI.pdf)>. Acesso em: 17 jul.2017.

HILTON WORLDWIDE. **Corporate Responsibility Report 2014-2015.** 2015. Disponível em: <[http://cr.hilton.com/download/Hilton\\_CRReport\\_2014\\_15.pdf](http://cr.hilton.com/download/Hilton_CRReport_2014_15.pdf)>. Acesso em: 17 jul.2017.

HILTON WORLDWIDE. **Hilton Worldwide commits to promote equal opportunity for women.** 2014. Disponível em: <<http://newsroom.hilton.com>>

/index.cfm/news/hilton-worldwide-commits-to-promote-equal-opportunity-for-women>. Acesso em: 17 jul.2017.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa de Serviços de Hospedagem – PSH 2016. 2017.** Disponível em: <[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/PESQUISA\\_DE\\_SERVI%C3%87O\\_DE\\_HOSPEDAGEM\\_2016\\_RELAT%C3%93RIO\\_MTUR\\_IBGE.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/PESQUISA_DE_SERVI%C3%87O_DE_HOSPEDAGEM_2016_RELAT%C3%93RIO_MTUR_IBGE.pdf)>. Acesso em: 11 fev.2018.

IHG – Intercontinental Hotels Group. **Annual Report and Form 20-F 2018.** 2018. Disponível em: <<https://www.ihgplc.com/-/media/50F593528E2E447A86FDA7ED4D3DF3E2.ashx>>. Acesso em: 11 mai.2019.

IHG – Intercontinental Hotels Group. **Annual Report 2016.** 2016. Disponível em: <[https://www.ihgplc.com/files/reports/ar2016/files/pdf/2016\\_annual\\_report.pdf](https://www.ihgplc.com/files/reports/ar2016/files/pdf/2016_annual_report.pdf)>. Acesso em: 17 jul.2017.

INMETRO. A norma nacional – **ABNT NBR 16001: Responsabilidade Social (Sistema de gestão).** 2012. Disponível em: <[http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade\\_social/norma\\_nacional.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/norma_nacional.asp)>. Acesso em: 30 jul.2016.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Certificação em Turismo Sustentável - Norma Nacional para Meios de Hospedagem – Requisitos para a Sustentabilidade NIH-54.** 2004. Disponível em: [http://www.rbma.org.br/rbma/pdf/caderno\\_30.pdf](http://www.rbma.org.br/rbma/pdf/caderno_30.pdf). Acesso em: 24 out.2016.

KIM, H. L.; WOO, E.; MUZAFFER, U.; KWON, N. The effects of corporate social responsibility (CSR) on employee well-being in the hospitality industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 30, n. 3, p.1584-1600, 2018.

MARRIOTT INTERNATIONAL. **A brand leader.** 2019. Disponível em: <<https://www.marriott.com/marriott/aboutmarriott.mi>>. Acesso em: 11 mai.2019.

MARRIOTT INTERNATIONAL. Marriott International, Inc. **2018 Annual Report.** 2018. Disponível em: <<https://marriott.gcs-web.com/static-files/b82978a6-9d28-4e38-9855-fc4ae2cebe11>>. Acesso em: 11 mai.2019.

MARRIOTT INTERNATIONAL. **Love Travels.** 2017a. Disponível em: <<http://www.marriott.com/marriott/marriott-gay-travel.mi>>. Acesso em: 17 jul.2017.

MARRIOTT INTERNATIONAL. **Visão Geral Corporativa**. 2017b. Disponível em: <<http://www.marriott.com.br/about/visao-geral-corporativa.mi>>. Acesso em: 17 jul.2017.

MARRIOTT INTERNATIONAL. **Leed Hotels & Buildings**. 2017c. Disponível em: <<http://www.marriott.com/corporate-social-responsibility/leed-hotels.mi>>. Acesso em: 15 nov.2017.

MARRIOTT INTERNATIONAL. **Annual Report 2016**. 2016a. Disponível em: <[http://files.shareholder.com/downloads/MAR/0x0x936409/834E45D9-8979-4190-AE47-702FBFF54755/Marriott\\_2016\\_Annual\\_Report.pdf](http://files.shareholder.com/downloads/MAR/0x0x936409/834E45D9-8979-4190-AE47-702FBFF54755/Marriott_2016_Annual_Report.pdf)>. Acesso em: 17 jul.2017.

MARRIOTT INTERNATIONAL. **Sustainability Highlights 2016**. 2016b. Disponível em: <[http://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/2016\\_Reports/Marriott\\_International\\_Sustainability\\_Highlights\\_2016.pdf](http://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/2016_Reports/Marriott_International_Sustainability_Highlights_2016.pdf)>. Acesso em: 17 jul.2017.

MARRIOTT INTERNATIONAL. **Global Diversity and Inclusion**. 2015a. Disponível em: <[http://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/2015\\_Reports/2015\\_Global%20DiversityandInclusion.pdf](http://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/2015_Reports/2015_Global%20DiversityandInclusion.pdf)>. Acesso em: 17 jul.2017.

MARRIOTT INTERNATIONAL. **Women's Empowerment**. 2015b. Disponível em: <[http://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/2015\\_Reports/2015\\_WomensEmpowerment.pdf](http://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/2015_Reports/2015_WomensEmpowerment.pdf)>. Acesso em: 17.jul.2017.

MARRIOTT INTERNATIONAL. **Health, Safety and Wellbeing**. 2015c. Disponível em: <[http://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/2015\\_Reports/2015\\_HealthSafetyandWellbeing.pdf](http://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/2015_Reports/2015_HealthSafetyandWellbeing.pdf)>. Acesso em: 17 jul.2017.

MARRIOTT INTERNATIONAL. **Marriott Recognized for healthy workplace environment**. 2015d. Disponível em: <<http://news.marriott.com/2015/06/marriott-recognized-for-healthy-workplace-environment/>>. Acesso em: 17 jul.2017.

MARTÍNEZ, P.; DEL BOSQUE, I. Analyzing Responsible Corporate Identity in the Hospitality Sector: A Case Study. **Tourism, Culture and Communication**, v.1, issue 3, pp. 183-197, 2015.

MELISSEN, F; KOENS, K.; BRINKMAN, M.; SMIT, B. Sustainable development in the accommodation section: A social dilemma perspective. **Tourism Management Perspectives**, v.20, pp. 141-150, 2016.

MELISSEN, F.; VAN GINNEKEN, R.; WOOD, R.C. Sustainability challenges and opportunities arising from the owner-operator split in hotels. **International Journal of Hospitality Management**, v.54, pp. 35-42, 2016.

MELISSEN, F.; CAVAGNARO, E.; DAMEN, M.; DÜWEKE, A. Is the hotel industry prepared to face the challenge of sustainable development? **Journal of Vacation Marketing**, v.22, nº.3, p.227-238, 2015.

MENSAH, I. Stakeholder pressure and hotel environmental performance in Accra, Ghana. **Management of Environmental Quality: An International Journal**, v.25, nº 02, pp.227-243, 2014.

MILES, M. B.; HUBERMAN, A. M.; SALDAÑA, J. **Análise de dados qualitativos: um manual metodológico.** Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 2014.

MITCHELL, R. K.; *et al.* Toward a Theory of Stakeholder Identification and Saliency: Defining the Principle of Who and What Really Counts. **Academy of Management Review**, v. 22, nº 04, pp. 275-308, 1997.

QUELHAS, O. L. G.; *et al.* Responsabilidade Social Organizacional: Modelos, Experiências e Inovações. In: OLIVEIRA, F. R.; ALVES, J. C. M.; SANTOS, R. A. **INOVARSE: Compartilhando Experiências e Desafios da Responsabilidade Social.** Rio de Janeiro: Benício Biz, 2015.

QUELHAS, O. L. G.; *et al.* Responsabilidade Social Organizacional: Modelos, Experiências e Inovações. In: MAIA, L. M.; SANTOS, R. A.; ALVES, J. C. M. **A Responsabilidade Social em Empreendimentos Hoteleiros: Um Estudo de Caso no Morro do Cantagalo, Rio de Janeiro.** Rio de Janeiro: Benício Biz, 2015.

REVISTA HOTÉIS. **Accor lança programa que estimula a participação das mulheres em cargos de liderança.** 2012. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/accor-lanca-programa-que-estimula-a-participacao-de-mulheres-em-cargos-de-lideranca/>>. Acesso em: 03 jul.2017.

RICHARDSON, R.J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 1985.

SAINSAULIEU, R.; KIRSCHNER, A. M. **Sociologia da empresa: organização, poder, cultura e desenvolvimento no Brasil.** Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

SÁNCHEZ – FERNÁNDEZ, M.D.; VARGAS-SÁNCHEZ, A.; REMOALDO, P. Institutional context and hotel social responsibility. **Kybernetes**, v.43, n.3, pp. 413-426, 2014.

SANTOS, R. A. Critérios para o desenvolvimento de uma hotelaria sustentável. 2018. 159p. **Tese** (Doutorado em Sistemas de Gestão Sustentáveis) – Programa de Pós-

Graduação em Sistemas de Gestão Sustentáveis, Universidade Federal Fluminense, Niterói – RJ, 2018.

SANTOS, R.A.; MÉXAS, M.P.; MEIRIÑO, M.J. Sustainability and hotel business: criteria for holistic, integrated and participative development. **Journal of Cleaner Production**, v.142, pp. 217-224, 2017.

SANTOS, R. A.; MAIA, L. M.; CAVALCANTI, M. P.; MÉXAS, M. P.; MEIRIÑO, M. J. Perspectivas socioculturais e econômicas da gestão hoteleira: um estudo de caso no Hostel Ralé Chateau – Rio de Janeiro. **Sustentabilidade em Debate**, v.7, nº.3, p.153-166, 2016.

SERRA-CANTALLOPS, A.; PEÑA-MIRANDA, D.D.; RAMON-CARDONA, J.; MARTORELL-CUNILL, O. Progress in research on CSR and the hotel industry (2006-2015)”, **Cornell Hospitality Quarterly**, v. 59, n. 1, p. 15-38, 2017.

SIGALA, M. Customer Involvement in Sustainable Supply Chain Management: A Research Framework and Implications in Tourism. **Cornell Hospitality Quarterly**, v. 55, pp. 76-88, 2014.

SOLIDARITY ACCORHOTELS. 2017. **Our Mission**. Disponível em: <http://solidarity-accorhotels.com/en/who-are-we/our-mission/>. Acesso em: 03 jul.2017.

STAYBRIDGE SÃO PAULO. **Plano de gestão de sustentabilidade**. 2015. Disponível em: <[http://www.sbsaopaulo.com.br/files/plano\\_de\\_gestao\\_de\\_sustentabilidade.pdf](http://www.sbsaopaulo.com.br/files/plano_de_gestao_de_sustentabilidade.pdf)>. Acesso em: 17 jul.2017.


ŠTRUKELJ, T.; ŠULIGOJ, M. Holism and social responsibility for tourism enterprise governance. **Kybernetes**, v.43, n.3, pp. 394-412, 2014.

SUSSKIND, A. M., Guests’ Reactions to In-Room Sustainability Initiatives: An Experimental Look at Product Performance and Guest Satisfaction. **Cornell Hospitality Quarterly**, v.55, nº.3, p.228–238, 2014.

TSAI, H.; TSANG, N.K.F.; CHENG, S.K.Y. Hotel employees’ perceptions on corporate social responsibility: The case of Hong Kong. **International Journal of Hospitality Management**, v.31, issue 4, pp. 1143-1154, 2012.

UKESSAYS. **The economic importance of hospitality industry tourism essay**. 2015. Disponível em: <<https://www.ukessays.com/essays/tourism/the-economic-importance-of-hospitality-industry-tourism-essay.php>>. Acesso em: 18 jul.2017.





# PERCEPÇÃO DOS GERENTES DO SETOR HOTELEIRO DE JOÃO PESSOA SOBRE A GESTÃO DA DIVERSIDADE

**MEDEIROS**, Luciano de Santana  
**SERRANO**, Mônica de Souza  
**SOUZA**, Luciane Albuquerque Sá

**N**a atualidade, torna-se cada vez mais evidente para as empresas a importância de tratar a diversidade com primazia em sua agenda de responsabilidade social e de considerá-la um tema decisivo para seu desempenho organizacional. A diversidade pode tornar-se, internamente, um sinônimo de qualidade de vida no trabalho. Nas relações externas com parceiros, consumidores e sociedade, a adoção da diversidade como um princípio de atuação agrega valor à imagem da empresa. Essa iniciativa demonstra que ela está alinhada às expectativas e demandas da sociedade e que assume a sua missão social.

A noção contemporânea de diversidade, como um valor nas relações humanas, é resultado da busca de oportunidades iguais e de respeito à dignidade de todas as pessoas. Assim, a diversidade representa um princípio básico de cidadania, que visa assegurar, a cada um, condições de pleno desenvolvimento de seus talentos e potencialidades.

A partir desse cenário, o conceito de diversidade incorporou outros sentidos. Passou-se a relacionar diversidade com o respeito às diferenças e a não discriminação da sociedade, o que fez com que o tema ganhasse espaço em debates, na revisão e redefinição de políticas públicas. No campo social, as vantagens da adoção da diversidade são a diminuição do preconceito não só nas relações de trabalho e de mercado, mas também nas relações pessoais e no exercício da cidadania.

No contexto imaginário organizacional moderno, prioriza-se a homogeneização do comportamento humano, sem que haja espaço para a transgressão e para o diferente. Prega-se o respeito ao outro, mas o indivíduo diferente ainda não é respeitado na organização pela maioria dominante. Nesta perspectiva, o indivíduo vivencia diversas modalidades de violência no contexto organizacional, das mais explícitas, relacionadas à violência moral, às mais sutis, como uma forma de controle social nas organizações (FREITAS; DANTAS, 2012).

Alguns grupos sociais têm sido, há muito tempo, alvos de discriminações, entre eles os negros, as mulheres e homossexuais. As lutas desses grupos têm contribuído para que a sociedade compreenda seus direitos e possa vivenciar uma cidadania plena. Além da afirmação de suas identidades, tais grupos sociais têm procurado desafiar a posição privilegiada das identidades hegemônicas, seja no ambiente organizacional, seja no ambiente civil e social.

De acordo com Schmidt (2007), são nesses grupos que é preciso mudar as expectativas uniformes e monolíticas para a multiplicidade, o pluralismo e a mudança, podendo ser descobertas formas mais efetiva para se alcançar os objetivos e metas organizacionais. A ideia de diversidade está ligada aos conceitos de pluralidade, multiplicidade, diferentes ângulos de visão ou de abordagem, heterogeneidade e variedade, podendo também ser identificada na comunhão de contrários, na inserção de diferenças, ou ainda, na tolerância mútua. Trabalhar em um ambiente diverso, múltiplo em vários contextos (seja de culturas distintas e diversas, seja com gêneros opostos, sexo idem, etnias, pensamentos e ideias), significa que problemas podem surgir diante de pontos de vistas contrários e vivências múltiplas, ocasionando no ambiente da organização, comportamentos de afirmação e rejeição desse cenário de diversidade, podendo inclusive, ser necessário o gerenciamento desse cenário, ainda mais no que diz respeito às atitudes negativas ou de preconceitos em relação ao diferente.

Diante desse contexto, elaborou-se a seguinte questão norteadora para o estudo: como a gestão da diversidade é percebida pelos gerentes que compõem o ambiente do setor hoteleiro de João Pessoa? Diante esta questão, definiu-se como objetivo geral desta pesquisa: compreender como a Gestão da Diversidade é percebida por Gerentes que compõem o ambiente do setor hoteleiro da cidade de João Pessoa, Paraíba. Para alcançar esse objetivo, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: (1) Apontar o nível de

conhecimento dos Gerentes dos Hotéis a respeito da Gestão da diversidade; (2) Identificar a inserção de práticas da Gestão da Diversidade e sua inserção no planejamento de Recursos Humanos dessas organizações hoteleiras; (3) Verificar as crenças relacionadas à Gestão da Diversidade sob a perspectiva dos Gerentes do setor hoteleiro. O presente artigo foi desenvolvido através de um estudo de caso, a partir da abordagem exploratória e qualitativa.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **Conceitos de diversidade**

No Dicionário Aurélio (1986), o termo diversidade apresenta as seguintes palavras: dessemelhança, diferença, divergência, contradição, oposição e variedade. A informação extraída deste conceito remete a um universo de comparações para se identificar a relatividade dessa definição.

De acordo com essa ideia, Nkomo e Cox Jr (1998, p.334) compreendem que “para se ter clareza na linguagem e no significado de diversidade, há necessidade de estruturar melhor esse conceito, pois o termo apresenta-se incompleto: diversidade em quê?”. Apesar de haver uma confusão sobre o que constitui o conceito de diversidade, para os autores, parece haver uma compreensão comum no mundo acadêmico de que se está falando de “diversidade de identidade”. Os autores definem diversidade como: um misto de pessoas que apresentam identidades grupais diferentes dentro de um mesmo

sistema social. Esta definição está centrada no conceito de “identidade social”.

Dentro do contexto empresarial, a palavra diversidade está intrinsecamente ligada à discordância e divergência que, conseqüentemente, culminará em conflito de ideias, de posturas e de conceitos, dependendo do assunto que está sendo tratado. O conceito de diversidade, a partir do interesse econômico das empresas, visa à adequação a um mercado mais exigente em termos de imagem e desempenho, aglutinando eficiência e compromisso social; e, sob o ponto de vista da sociedade, visa à superação das práticas discriminatórias e de exclusão (ALEXIM apud BELLAN, 2002, p.15).

Os conceitos variam de amplitude, desde aqueles que focam meramente na questão de etnia ou gênero, até os extremamente amplos, isto é, que sustentam que a diversidade se refere a todas as diferenças entre as pessoas, afinal, todos são diferentes.

### **Práticas e ações afirmativas na diversidade**

A chamada Ação Afirmativa surgiu nos Estados Unidos, cujo primeiro ato esteve relacionado às relações trabalhistas daquele país. Era, então, estabelecido que o empregador que discriminasse sindicalistas ou operários sindicalizados seria obrigado a cessar de discriminá-los, além de tomar ações afirmativas com vistas a colocar as vítimas discriminadas naquelas posições que estariam ocupando

atualmente, caso o ato discriminatório não tivesse ocorrido. Essa iniciativa política tinha como objetivo reparar situações, de violação legal ou de injustiça, já perpetradas (JONES JR, 1993).

Foi aplicada a Lei da Diversidade, que estabelece quotas para o emprego de minorias. A lógica é muito simples: a partir de um determinado número de funcionários, as empresas são obrigadas a contratar pessoas ligadas a estas minorias. Esses grupos incluíam mulheres, hispânicos, asiáticos e índios. A partir de 1991 foram incluídos também os deficientes físicos.

Entende-se Ação Afirmativa como um conjunto de políticas específicas para membros de grupos sociais atingidos por formas de exclusão social que lhes negam um tratamento igualitário no acesso às diversas oportunidades. Seu objetivo é superar os efeitos de um passado de discriminação, garantindo que pessoas ou grupos discriminados possam competir, igualitariamente, com membros dos grupos favorecidos ou, de maneira mais controversa, atingir igualdade completa (ALVES e GALEÃO, 2004, p.22).

Já a gestão da diversidade no ambiente organizacional brasileiro se deu primeiramente com a discussão sobre cotas raciais, principalmente nas décadas de 1980 e 1990, pautadas nas chamadas ações afirmativas. A prática das ações afirmativas no Brasil foi evidenciada, principalmente, pelas ações iniciadas por subsidiárias de empresas norte-americanas que buscaram exercer algum tipo de responsabilidade social com ênfase nas minorias (PACHECO, 2003). Essa transposição, muitas vezes irrefletida, é uma das principais críticas relacionadas à gestão da diversidade no Brasil, pois, apesar de

ser uma prática difundida no contexto norte-americano, a transposição e implementação não são consideradas um processo fácil. Isso ocorre devido a três questões principais: (1) O ceticismo dos próprios membros organizacionais em relação aos programas e à sua efetividade; (2) A atitude preconceituosa em relação aos colegas e chefes beneficiários desses programas; (3) A dificuldade para modificar as rotinas de recursos humanos para se adaptar à questão da diversidade e incluí-la (ALVES e GALEÃO-SILVA, 2004).

Desse modo, a implementação da gestão da diversidade, quando bem programada, tem o potencial de desenvolver os membros organizacionais para engajar-se em maneiras diferentes de pensar e agir de modo construtivo. A administração eficaz de uma força de trabalho diversificada, que busca desenvolver o potencial dos membros organizacionais, utiliza a promoção de programas de treinamento para a diversidade como forma de identificar e reduzir possíveis preconceitos ocultos (BATERMAN e SNELL, 1998).

A questão sobre lidar com o diferente impacta tanto nas pessoas quanto no contexto em que os indivíduos estão inseridos. Para que a inclusão da diversidade possa ser efetivada e transcorra de forma harmoniosa, é necessário que haja interação e ajuste entre os membros organizacionais e a empresa. Para tal, a organização precisa instituir práticas (entre elas as de recursos humanos) que divulguem sua política organizacional e, com isso, revelem seus valores culturais, procurando tornar as relações com os indivíduos mais produtivas (MARTINEZ, 2008).

É difícil para a ação afirmativa influenciar a mobilidade vertical de carreira, mesmo se considerarmos o curto prazo, primeiramente porque isto é percebido como um conflito com a meritocracia que enfatizamos ser necessária. Por essa razão, ações afirmativas são uma bandeira vermelha para cada indivíduo que se sente injustamente passado para traz pelos representantes das minorias e um estigma para aqueles que deveriam ser beneficiados com as ações afirmativas (THOMAS JR, 1990, p. 6).

Isso reforça a ideia de que as ações afirmativas não devem ser vistas pelo segmento empresarial como um exercício de sacrifícios, cujas bases estão forjadas em um investimento sem retorno positivo. Ao contrário, a ação afirmativa deve ser concebida como um ativo de grande “rentabilidade agregada”, pois além de se combater as desigualdades no mundo do trabalho, produz objetivamente a distribuição de riquezas e recursos capazes de alavancar diversos segmentos da cadeia de interesses da rede corporativa.

### **Leis sobre diversidade**

As empresas interessadas em promover a diversidade e combater o preconceito devem estar prevenidas de que o discurso, isoladamente, tem sido ineficaz para mudar comportamentos discriminatórios. No Brasil, não é por falta de leis que o preconceito resiste. A Constituição Federal considera o racismo crime inafiançável e imprescritível. A Lei 7.716/89, atualizada pela lei 9.459/97, estabelece pena de um a três anos de reclusão e multa para quem



induzir, incitar ou praticar os crimes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.

O Brasil é signatário, desde 1965, da Convenção nº 111 da Organização Internacional do Trabalho, assumindo o compromisso de formular e aplicar uma política nacional que tenha por fim promover a igualdade de oportunidades e de tratamento em matéria de emprego e profissão. Na definição da Convenção nº 111, discriminação compreende: toda distinção, exclusão ou preferência fundada na raça, cor, sexo, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social que apresente efeito de destruir ou alterar a igualdade de oportunidades ou o tratamento em matéria de emprego ou profissão (INSTITUTO ETHOS, 2000). O país também assinou outros acordos internacionais relativos à discriminação, como a Convenção nº 100 da OIT, sobre Igualdade de Remuneração de Mão-de-Obra Feminina por um Trabalho de Igual Valor, de 1951; a Convenção da ONU sobre Eliminação de todas as Formas de Discriminação Racial, de 1966; a Convenção da ONU sobre eliminação de todas as Formas de Discriminação contra a Mulher, de 1979; a Convenção nº. 169 da OIT, sobre os Direitos dos Povos Indígenas e Tribais; e a Declaração de Princípios Fundamentais e de Direitos no Trabalho da OIT, de 1998.

Durante muito tempo se estabeleceu no país o mito da “democracia racial”, em função de uma formação social tipicamente multirracial. Entretanto, são reais a discriminação e o preconceito presentes nas relações entre grupos sociais distintos. As organizações, considerando o seu compromisso com o desenvolvimento social e a

promoção da cidadania, passam a incluir em sua pauta de discussões estratégicas, reflexões sobre a diversidade da força de trabalho e o seu impacto na empresa enquanto membro da sociedade.

### **Gestão da diversidade**

Do ponto de vista de ações públicas, especialmente após 1996, verificou-se um empenho do governo brasileiro em adotar medidas que fortaleçam o princípio da igualdade de oportunidades nas políticas de diferentes setores. Assim, em termos legais, as discussões que tratam sobre a discriminação e o preconceito no emprego e na profissão no Brasil, passaram a ser mais intensas e respeitadas, além de serem integradas ao planejamento de ações envolvendo a formação para o trabalho.

Cox e Blake (1991) afirmam que a diversidade gerenciada pode facilitar o convívio de diferentes pessoas, reduzir custos e aumentar a produtividade. Entretanto, essa gestão ou fenômeno vem surgindo em meio a dilemas que têm impedido o seu pleno desenvolvimento, como as contradições sobre o quanto essa gestão é ou não justa, reações opostas por receio de discriminação reversa e limitadas mudanças na cultura e nos valores das organizações.

Schimidt (2007) diz que a gestão da diversidade é considerada complexa, pois, ao mesmo tempo em que a diversidade constitui um desafio para as organizações com inúmeros benefícios possíveis, ela gera conflitos intergrupais, que pode, inclusive, neutralizar algumas de

suas vantagens. Trabalhar esse paradoxo é um dos grandes desafios dos gestores da atualidade. Se por um lado é fácil encontrar concordâncias em relação ao combate de toda forma de preconceito, é difícil modificar a cultura, comportamentos, hábitos e rotinas para que isso se concretize.

Durante muito tempo se estabeleceu no país o mito da “democracia racial”, em função de uma formação social tipicamente multirracial. Entretanto, são reais a discriminação e o preconceito presentes nas relações entre grupos sociais distintos. As organizações, considerando o seu compromisso com o desenvolvimento social e a promoção da cidadania, passam a incluir em sua pauta de discussões estratégicas, reflexões sobre a diversidade da força de trabalho e o seu impacto na empresa enquanto membro da sociedade.

A execução da política de gestão da diversidade requer a adoção e/ou aprimoramento de algumas diretrizes fundamentais, tais como a identificação e revogação de práticas administrativas incompatíveis com a valorização da diversidade, bem como a eliminação de fontes de discriminação direta ou indireta, a implantação de orientações e normas escritas voltadas para a valorização da diversidade, tendo como objetivo último à inserção de tal política como um valor central da cultura organizacional e o estabelecimento de objetivos e indicadores que possibilitem o monitoramento do impacto e da eficácia da política de valorização da diversidade.

## **Diversidade de gênero**

A promoção da diversidade se apresenta, em cada empresa, com características distintas e específicas. Além do compromisso abrangente com a diversidade, cabe às empresas determinar que aspectos particulares devem estar sob o foco de suas políticas. As questões de gênero dizem respeito aos atributos positivos ou negativos que se aplicam como distinções entre homens e mulheres, determinando os papéis, funções e relações que desempenham na sociedade. Além de buscar maior equilíbrio na proporção entre profissionais de ambos os sexos na empresa, programas voltados para questões de gênero devem olhar criticamente para a tradição que considera determinadas ocupações como características de um dos dois sexos, sem razões objetivas que a justifiquem. A mudança no perfil de gênero de funções tidas como masculinas ou femininas pode ser facilitada pela incorporação de tecnologia e de novos métodos de trabalho.

De acordo com Moreira e Candau (2010), uma primeira definição utiliza gênero como oposto complementar de sexo, como aquilo que é socialmente construído em oposição ao que seria biologicamente dado, uma palavra usada para nomear as formas masculinas e femininas na linguagem, designando o que era socialmente codificado como masculino ou feminino. O gênero não seria um conceito útil apenas na compreensão das interações entre homens e mulheres, mas uma parte importante dos sistemas simbólicos e implicado na rede de significados e relações de poder.

Dado o aumento significativo da participação feminina no mercado de trabalho nos últimos 40 anos e a reavaliação dos papéis tradicionalmente atribuídos a cada gênero, parte-se do pressuposto de que não existem diferenças dignas de nota entre homens e mulheres no que se refere à produtividade no trabalho. Infelizmente, a diferença de gênero ainda afeta a nossa percepção.

Hirata (2002) aborda a questão das identidades sexuais exploradas pelo trabalho, a masculinidade e feminilidade. A autora afirma que as fronteiras da masculinidade e da feminilidade sociais são relativamente móveis e, até certo ponto, parecem depender das exigências do sistema produtivo em cada período histórico.

Já Meyer e Soares (2008) afirmam que o conceito de gênero está relacionado aos significados que são atribuídos a ambos os sexos em diferentes sociedades. O conceito gênero procura contrapor a ideia de uma essência natural, universal e imutável, enfatizando os processos de construção ou formação histórica, linguística e socialmente determinadas. A constituição de uma pessoa deve ser pensada como um processo que se desenvolve ao longo de toda a vida em diferentes espaços e tempos. O conceito de gênero traz a possibilidade de colocar em discussão as relações de poder que se estabelecem entre homens e mulheres, posicionando-os como desiguais sem suas possíveis e múltiplas diferenças.

### **Diversidade étnica-racial**

Dependendo da localização territorial da empresa, da comunidade em que está inserida e da composição de seu público,

diferentes aspectos ligados às características étnicas ou raciais podem ter impacto interno na empresa, devendo ser objeto de políticas de não discriminação. No Brasil, além do preconceito contra negros, é reconhecida a existência, por exemplo, de uma cultura discriminatória na região Sudeste, em relação aos migrantes nordestinos, ou nas áreas fronteiriças com o Paraguai, em relação aos trabalhadores imigrantes daquele país.

O Brasil é historicamente marcado pela diversidade, especialmente a étnica, que está na base da formação do povo brasileiro. Desde a chegada dos portugueses e sua fixação no território, bem como no século seguinte ao descobrimento, promoveu-se a relação entre eles, as indígenas e escravas, resultando em outros tons de mestiçagem em grau elevado que, por sua vez, marcou a formação do povo brasileiro.

De acordo com Cunha Jr. e Ramos (2007), no Brasil existe certa dificuldade em incluir e discutir a diversidade dos afrodescendentes e os preconceitos velados que ainda permeiam a sociedade. Em alguns países, como o Brasil, as pessoas têm menor tendência de se verem como parte de um grupo racial distinto. O comportamento organizacional tem estudado bastante os temas da raça e da etnia no que se refere às questões de contratação, avaliação de desempenho, remuneração e discriminação no ambiente de trabalho. O maior dilema enfrentado pelos empregadores que utilizam testes de habilidade mental para seleção, promoção, treinamento e decisões

similares é a preocupação de que causariam um impacto negativo entre as minorias raciais e étnicas.

De acordo com Bento (2000), o sistema de racismo é tão poderoso que os próprios negros, por vezes inconscientes, colaboram e alimentam os racismos. O racismo está em toda parte e nível, amparado historicamente por um sistema que foi amplamente difundido pelo cristianismo, que colaborou na justificativa da prática do escravismo criminoso e contribuiu com o processo de destruição de diversas culturas africanas.

### **Diversidade sexual**

O respeito à liberdade de orientação sexual, a prevenção ao assédio sexual ou a não discriminação de portadores do vírus HIV podem ser temas de políticas e campanhas específicas. No contexto particular de cada empresa, alguns desses temas podem se mostrar importantes para propiciar a efetivação de um ambiente de diversidade e, nesses casos, devem ser tratados com a devida ênfase. Os empregadores se diferenciam muito na maneira como tratam a orientação sexual. Na Constituição Federal Brasileira é proibido qualquer tipo de discriminação na contratação, exercício de funções e política de remuneração por motivo de orientação sexual.

Freitas e Dantas (2012) afirmam que, diante da questão da diversidade sexual, uma das modalidades de violência que permeia as relações de trabalho nas mais diversas organizações é a violência contra o homossexual, seja por atos explícitos de homofobia, por

verbalizações com duplo sentido, piadas homofóbicas ou restrições às promoções. Bento (1999) afirma que orientação sexual indica uma identidade pessoal, personalíssima, definida pela atração e/ou conduta sexual dirigida às pessoas do mesmo sexo (homossexualidade), sexo oposto (heterossexualidade), ambos os sexos (bissexualidade). A política de valorização da diversidade pressupõe que a orientação sexual configura um atributo da condição humana e sob nenhum aspecto pode servir como fator de discriminação.

Freitas e Dantas (2012) ainda contrapõem a história afirmando que, desde os primórdios da colonização, as relações homossexuais tornaram-se parte do encontro entre as culturas indígenas e europeias. A naturalidade com que os povos indígenas praticavam a homossexualidade e o incesto atraiu o interesse escandalizado do povo português que, aliás, não se furtou a compartilhar de tais práticas. Na sociedade brasileira, a homossexualidade segue um percurso social que reflete a construção de identidade como povo marcado pela diversidade.

### **Diversidade de pessoas com deficiência**

Os trabalhadores portadores de necessidades especiais são, via de regra, vítimas de obstáculos e dificuldades de acesso e permanência no mercado de trabalho. Existe legislação específica relacionada a esse aspecto e o investimento das empresas na incorporação dessas pessoas tem um relevante impacto social. Há inúmeras organizações da sociedade com experiência no trabalho junto aos portadores de



deficiências que podem ser apoiadas pela empresa e, ao mesmo tempo, servir como canal de recrutamento de profissionais. Vale acrescentar um dado novo nessa questão, para a reflexão das organizações. Na pesquisa inédita, *Percepção dos Consumidores Brasileiros sobre a Responsabilidade Social das Empresas*, realizada em maio de 2000 pelo Instituto Ethos, jornal Valor Econômico e Instituto Indicator, quando o consumidor foi questionado acerca de qual atitude de uma empresa o estimularia a comprar mais os seus produtos e recomendar aos seus amigos, verificou-se que 46% dos entrevistados informaram que optariam pelas empresas que contratam pessoas com deficiências físicas (INSTITUTO ETHOS, 2000).

Jaime e Do Carmo (2005) afirmam que, uma pessoa é considerada com deficiência quando apresenta, temporária ou permanentemente, perdas ou anormalidades de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, capaz de limitar sua capacidade para o desempenho de atividades – tomando-se, como referência, o padrão normal de capacidades do ser humano.

A deficiência é mais uma das características possíveis do ser humano. Reconhecê-la, respeitá-la, e oferecer os recursos necessários à participação eficaz de todas as pessoas em todas as situações é fundamental para a construção de um mundo inclusivo, mais justo e igualitário. Os profissionais com deficiência física podem ser tão hábeis, capazes e competentes como qualquer outra pessoa, bastando que lhes sejam asseguradas oportunidade e condições para tal. Inferir sobre a relação entre deficiência e empregabilidade é difícil, visto que

o termo deficiência é amplo demais. No que diz respeito às relações de trabalho, as deficiências são classificadas do seguinte modo: física, auditiva, visual, mental e múltipla.

Nesse contexto, de acordo com Garbe (2012), nota-se que durante anos deficientes físicos foram colocados em um patamar inferior na sociedade, ao passo que órgãos públicos, instituições de ensino e empresas não estavam maduras o suficientemente para recebê-los, sendo necessário não só melhorar a infraestrutura dos ambientes, mas também melhorar o nível de conscientização da sociedade no sentido de combater estereótipos, fomentando o respeito e os direitos dos deficientes.

O impacto das deficiências sobre a empregabilidade foi tratado sob várias perspectivas. Por um lado, uma revisão de resultados de várias pesquisas sugere que os portadores de deficiência recebem avaliações de desempenho mais altas. Entretanto, esta mesma revisão revela que, apesar de seu alto desempenho, há uma tendência de esperar menos dos deficientes e existe menor probabilidade de eles serem contratados. Nesse caso, pode ser que os portadores de deficiência estivessem sendo considerados pertencentes a um grupo que precisava de uma ajuda especial. Igualmente, quando o *status* de deficiência é manipulado de maneira aleatória entre candidatos hipotéticos e, as qualidades pessoais, dos deficientes, como confiabilidade e potência, são consideradas superiores.

De acordo com Branco e Oliveira (2012), existem contradições que surgem quanto ao desejo de se criar uma sociedade inclusiva. As

pessoas com necessidades especiais, ao enfrentarem os significados da deficiência na cultura brasileira, passam por várias fases, inclusive a espera de cura e de milagres, até chegarem à compreensão dos seus problemas e dificuldades. Elas buscam vários recursos na tentativa de superação dos obstáculos, direcionados por desejos e expectativas de superação e enfrentamento da exclusão social.

Porém, de acordo Costa (2015), com a criação da Lei 8.213/91 foi criado o sistema de cotas para empregados portadores de deficiência no âmbito do setor privado, que determina que a empresa com cem ou mais empregados esteja obrigada a preencher de dois a cinco por cento dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência.

Após a contextualização acerca dos vários aspectos da diversidade, a seção seguinte versará sobre a metodologia utilizada na condução desta pesquisa investigativa.

## **METODOLOGIA DA PESQUISA**

O presente artigo foi desenvolvido através de um estudo de caso, a partir da abordagem exploratória e qualitativa. Nesse sentido, a pesquisa qualitativa envolveu a obtenção de dados coletados em contato direto dos pesquisadores na situação de entrevista de pesquisa e, buscou-se enfatizar e compreender como a gestão da diversidade é percebida pelos gerentes que compõem o ambiente do setor hoteleiro da cidade de João Pessoa.

A pesquisa foi desenvolvida a partir da abordagem exploratória que, de acordo com Gil (2006), caracteriza-se por envolver um problema ou questão de pesquisa sobre assuntos com pouco ou nenhum estudo anterior a seu respeito.

Para o alcance dos objetivos propostos nesta pesquisa, a opção metodológica escolhida foi à qualitativa, que se caracteriza por trabalhar com dados subjetivos, crenças, valores, opiniões, fenômenos e hábitos (LAKATOS e MARCONI, 1991). A pesquisa qualitativa é traduzida por aquilo que não é mensurável, pois a realidade e o sujeito são elementos indissociáveis. Sendo assim, ao se tratar de sujeito, levam-se em consideração os traços subjetivos e particularidades.

O ambiente desta pesquisa foi a rede hoteleira da capital pessoense. Segundo o Convention Bureau (2015), João Pessoa oferece mais de 10.000 leitos entre Resort, Hotéis, Pousadas, Flats e Hostels. Uma hotelaria moderna e bem dimensionada, com presença das principais redes internacionais e brasileiras, além de excelentes empreendimentos locais. Neste sentido, a pesquisa foi definida por indivíduos integrantes da rede hoteleira, empregados formais, nos cargos de gerentes de recursos humanos pertencentes a estas organizações hoteleiras.

O método utilizado foi de amostragem. De acordo com Schiffman e Kanuk (2000, p.26), um plano de amostragem deve responder às seguintes questões: quem pesquisar (unidade de amostragem), quantos pesquisar (o tamanho da amostra) e como selecionar (o procedimento da amostragem). A decisão do pesquisador exige que o universo seja definido de modo que uma amostra adequada possa ser selecionada. A escolha dos gerentes de RH foi realizada através de acessibilidade.

A amostra foi representada por 03 gerentes de recursos humanos de organizações hoteleiras distintas. A tabela 01, a seguir, especifica a amostra por conveniência definida para a pesquisa:

**Tabela 01:** Amostra por conveniência dos gerentes de organizações hoteleiras utilizada na pesquisa.

ORGANIZAÇÃO HOTELEIRA	CATEGORIA	SUJEITO	TOTAL
Hotel A	De 03 a 04 Estrelas	Gerente de RH	01
Hotel B	04 Estrelas	Gerente Administrativo e de RH	01
Hotel C	03 Estrelas	Gerente de RH	01
<b>TOTAL DE ENTREVISTADOS</b>			<b>03</b>

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

Os hotéis escolhidos são organizações hoteleiras de referência na cidade de João Pessoa, localizados entre as praias de Tambaú e Cabo Branco, onde estão situados os melhores hotéis da cidade.

O instrumento de coleta de dados utilizado neste trabalho foi um questionário aberto e semiestruturado, adaptado dos indicadores do Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial. Buscou-se compreender como a gestão da diversidade é percebida pelos gerentes e investigar a existência de práticas de gestão da diversidade que compõem o ambiente organizacional relacionado ao setor hoteleiro e turístico.

A pesquisa de campo foi iniciada entre os meses de setembro e outubro de 2015, conforme disponibilidade, e com data previamente agendada pelos 03 gerentes de recursos humanos do setor hoteleiro. A coleta de dados se deu através da realização de entrevista falada com os gerentes, por cerca de, no máximo, 20 minutos cada, gravada em aparelho celular Moto X, e todas realizadas no ambiente de trabalho de cada entrevistado.

Para o tratamento dos dados, utilizou-se a Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2009). Enquanto método torna-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. As diferentes fases da análise de conteúdo organizam-se em torno de três pólos: 1. a pré-análise; 2. a exploração do material; e, por fim, 3. o tratamento dos resultados: a interferência e a interpretação.

A seguir, são apresentadas as categorias e os indicadores utilizados na análise de conteúdo:

**Tabela 02:** Categorias e indicadores utilizados na análise de conteúdo.

CATEGORIA	DEFINIÇÃO	INDICADORES
Práticas ou Gestão da Diversidade	Gestão da diversidade é um conjunto de medidas que visa promover a inclusão e igualdade de oportunidades e tratamento aos membros de grupos discriminados em função da cor, raça, etnia, origem, sexo, deficiências, idade, credo religioso e orientação sexual (BENTO, 1999).	- Prática ou programa de Gestão da Diversidade; - Prática ou programa de Gestão da diversidade voltado para a mulher, para o negro, para o homossexual e para o deficiente; - Prática ou programa de Gestão da Diversidade no Planejamento de Recursos Humanos.
Diversidade	Diversidade significa dessemelhança, diferença, divergência, contradição, oposição e variedade (AURÉLIO, 1986).	- Conhecimento sobre Diversidade.
Crenças	Crença é o estado psicológico em que o indivíduo detém uma proposição ou premissa para a verdade, ou ainda, uma opinião formada ou convicção (PEREIRA, 2008).	- Crenças à Diversidade de Gênero; - Crenças à Diversidade Ética-Racial; - Crenças à Diversidade Sexual; - Crenças à Diversidade de Pessoas com Deficiência.

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

Bardin (2009) afirma, ainda, que o ponto de partida para a Análise de Conteúdo é a mensagem, seja ela verbal oral ou escrita, gestual, silenciosa, figurativa, documental ou diretamente provocada. Necessariamente, ela expressa um significado e um sentido.

Os dados obtidos foram analisados nessa perspectiva. O material produzido nas entrevistas foi organizado e permitiu a interpretação dos dados, gerando as informações obtidas para a posterior análise.

## **ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Nesta seção do estudo são apresentadas as análises dos resultados sob as perspectivas de categorias essenciais, sendo elas: a compreensão de como a gestão da diversidade é percebida pelos gerentes e a existência de práticas de gestão da diversidade que compõem o ambiente organizacional relacionado ao setor hoteleiro e turístico. Em cada hotel foi entrevistado um gerente da área de recursos humanos, o qual respondeu abordagens sobre o conhecimento do tema diversidade, gestão da diversidade e as crenças sob a perspectiva da mulher, do negro, do homossexual e do deficiente.

### **Conhecimento sobre diversidade**

Com relação ao conhecimento sobre diversidade, o que se pode perceber é que os gerentes dos hotéis afirmaram inicialmente que conheciam, mesmo que superficialmente o tema Diversidade, porém, pouco se transcorreu com o conhecimento sobre a temática. A seguir são explícitas falas recorrentes:

*Diversidade vem da palavra diferente, tudo aquilo que difere do outro e coisas, enfim de tudo (GERENTE HOTEL A).*

*É a diferença dentro da organização (GERENTE HOTEL B).*

*Diversidade é o conjunto de indivíduos com características diversificadas e que convivem no mesmo ambiente (GERENTE HOTEL C).*

Assim, pode-se supor que cada gerente dos hotéis possui, dentro do seu entendimento, um real conhecimento sobre o tema Diversidade. Esta dificuldade de se expressar quanto ao conhecimento sobre diversidade é considerada “natural”, tendo em vista ser uma temática relativamente nova às organizações. Robbins (2015) afirma que diversidade significa diverso, distinto, variado, mudado, alterado, discordante, divergente.

Pereira e Hinashiro (2010) dizem que o conceito de diversidade pode ser entendido de diferentes formas e refere-se à variação de identidades social e cultural entre pessoas que convivem no mesmo sistema social, seja de trabalho ou outro qualquer. Entretanto, o desconhecimento/desinteresse desta temática pode significar também uma dificuldade dos sujeitos entrevistados ao entrar em contato formal com estes paradigmas e crenças e os respectivos desdobramentos do assunto do mundo real, pessoal e profissional.

Contudo, Pereira (2010) diz que as controvérsias sobre a gestão da diversidade existem por não haver uma concordância entre diferentes estudiosos sobre o seu significado e finalidade.



## **Identificação de alguma prática ou programa de gestão da diversidade**

Quanto à questão de práticas ou programas de gestão da diversidade, todos os gerentes foram diretos ao afirmarem que não possuem práticas ou programas de gestão da diversidade, o que evidencia a falta de conhecimento constatada no indicador da temática.

*O hotel não tem nenhum programa. O hotel, por si só, já é um ramo de negócio que abrange a diversidade, você está lidando com um público que é diferenciado em termos de níveis culturais e socioeconômicos (GERENTE HOTEL A).*

*Não temos algo específico. Temos a acessibilidade, mas nada específico em se tratando de gestão da diversidade (GERENTE HOTEL B).*

*Não, não temos (GERENTE HOTEL C).*

Todas as organizações pesquisadas afirmam que não possuem práticas ou programas de gestão da diversidade. Esta ausência de práticas ou programas formais e conscientes sobre o gerenciamento da diversidade no ambiente organizacional pode sinalizar a negatividade das organizações de abordarem temas que remetem às feridas ancestrais, tão recheadas de crenças negativas. Ignorá-la, fazer de conta que não existem diferenças numa sociedade diversa e multicultural, em curto prazo é mais fácil do que buscar uma gestão que pode contrariar a maioria homogênea, ainda, aparentemente, predominante.

Numa visão oposta ao constatado na pesquisa, Cunha Jr. e Ramos (2007), afirmam que no Brasil existe certa dificuldade em

incluir e discutir a diversidade voltada para a mulher, o negro, o homossexual e para o deficiente.

De acordo com Robbins (2008), uma das formas que as organizações estão encontrando para trabalhar o tema diversidade é o treinamento voltado para o aumento da consciência e para o exame dos estereótipos, onde os participantes aprendem a valorizar as diferenças individuais e aumentam sua compreensão multicultural.

### **Prática ou programa de gestão da diversidade voltado para a mulher (diversidade de gênero)**

Quanto à questão de práticas ou programas de gestão da diversidade voltados para o gênero, especialmente a mulher, nenhum dos hotéis possui programas ou práticas, pois, supostamente, as mulheres teriam os mesmos direitos e deveres dos homens. No entanto, as falas dos participantes da pesquisa transmitem as seguintes mensagens:

*Não, hoje não existe tem nenhum programa. Existem as políticas estabelecidas pelo Ministério do Trabalho, licença maternidade, mas infelizmente não temos nada além do exigido. Tudo é bem criterioso e respeitamos à risca essas exigências. Comemoramos as datas que são dedicadas a elas, dia das Mães, Dia da Mulher, enfim... (GERENTE HOTEL A).*

*Não existe nenhuma prática ou programa voltado para a mulher (GERENTE HOTEL B).*

*Não existe programa ou prática de gênero, o que é de direito de todos cumprimos (GERENTE HOTEL C).*

A aceitação da mulher no ambiente organizacional demonstrada na pesquisa nos remete ao estudo de Pereira e Hanashiro (2010), onde afirmam que a diversidade de gênero foi pioneira e já é bastante estudada nos estudos de diversidade nas organizações. Da mesma forma, Moreira e Candau (2010) afirmam que discussões de gênero estão entre as pautas mais tradicionais quando se remete ao tema diversidade.

Entretanto, normalizar o tratamento dado às mulheres no ambiente organizacional significaria ignorar sua luta pela igualdade de oportunidades, baseada em competências e habilidades. As mulheres já ocupam cargos relevantes nas empresas, porém ainda continuam, em média, ganhando menos.

### **Prática ou programa de gestão da diversidade voltado para o negro (diversidade étnica-racial)**

Todos os gerentes dos hotéis afirmaram que não possuem programas ou práticas de gestão da diversidade voltadas para a diversidade de raça ou étnica, ou seja, voltadas para o negro no ambiente de trabalho, conforme pode ser verificado a seguir:

*Também não temos, diretamente não. Mas, nos processos de recrutamento e seleção não existe tipo de taxar a discriminação em relação com isso, a sexo, a cor de pele ou qualquer coisa do tipo (GERENTE HOTEL A).*

*Não existe nenhuma prática ou programa voltado para a diversidade racial (GERENTE HOTEL B).*

*Não existe programa ou prática voltada para a etnia racial (GERENTE HOTEL C).*

Cunha e Ramos (2007) afirmam que existe esta dificuldade quanto a diversidade de afrodescendente e os preconceitos velados que ainda permeiam a sociedade. Alves e Galeão (2004) dizem que apenas em 1990 os governantes brasileiros reconheceram a discriminação de negros no mercado de trabalho como um problema social, a partir da luta dos movimentos sociais por políticas de ação afirmativa.

### **Prática ou programa de gestão da diversidade voltado para o homossexual (diversidade sexual)**

Todos os gerentes dos hotéis afirmaram que não possuem programas ou práticas de gestão da diversidade sexual, em que o homossexual é o sujeito desta seara.

*Não, pelo contrário... foi o que disse anteriormente, somos pertinentes em buscar um perfil sem que haja nenhum tipo de discriminação GERENTE HOTEL A).*

*Não existem programas ou práticas específicas para a gestão da diversidade sexual (GERENTE HOTEL B).*

*Também não temos nada específico, e não aceitamos tratamento desigual (GERENTE HOTEL C).*

Os gerentes dos hotéis afirmaram que tratam todos igualmente. Apesar desta afirmativa dos gerentes tratarem todos iguais, sem alguma discriminação, Meyer e Soares (2008) lembram que é evidente que a heterossexualidade é o referencial dominante da

sexualidade, o que lhe confere privilégios, legitimidade e autoridade, e as identidades homossexuais são representadas como sujas, imorais, nojentas, aberrações, desviantes e ilegítimas. Afirmar que o homossexual é uma “pessoa normal” evidencia uma afirmativa preconceituosa, onde algo subjetivo o enquadra dentro de certa anormalidade ou anomalia, não aceita pela sociedade.

Essa afirmação é contraditória às informações coletadas de que não existe prática ou programa, porque os gerentes “os tratam igualmente”. Isso demonstra mecanismos inconscientes de defesa para entrar em contato com a própria sexualidade e uma negativa para enfrentar um tema polêmico e repleto de receios e subjetividades.

### **Prática ou programa de gestão da diversidade voltado para o deficiente (diversidade de pessoas com deficiência)**

Os gerentes dos hotéis A, B e C afirmaram que não trabalham com a gestão da diversidade de pessoas com deficiência. No entanto, sabem da obrigatoriedade das cotas destinadas ao trabalho para deficientes. As empresas hoteleiras têm conhecimento sobre a normalização do Ministério do Trabalho e Emprego, no entanto, não apresentam programa algum instituído, tais como: uma política ou prática de gestão do próprio hotel.

*Neste momento não existe nenhuma vaga preenchida pela cota exigida e destinada a deficientes. Mas, temos pleno conhecimento desta normalização GERENTE HOTEL A).*

*O hotel geralmente oferta vaga para a cota de deficiente, porém, geralmente não encontramos perfil para cumprir a normalização (GERENTE HOTEL B).*

*O hotel é conhecedor da obrigatoriedade de cotas, entretanto, neste momento não temos práticas e ou programas voltados para o deficiente (GERENTE HOTEL C).*

Essa postura, em face da obrigatoriedade da obediência de uma lei instituída pelo poder público, sem nenhum gerenciamento no ambiente organizacional, evidencia a falta de interesse em estimular essas pessoas discordantes da maioria, sempre marginalizadas por crenças de que pessoas com capacidade prejudicada seja física ou cognitivamente.

Estas afirmações, cuja veracidade foi atestada por Costa (2015) ao mencionar que, com a criação da Lei 8.213/91, foi criado o sistema de cotas para empregados portadores de deficiência no âmbito do setor privado, sendo uma ação afirmativa clara da vontade estatal de tratar de modo diferenciado essa categoria.

### **Identificação da gestão da diversidade no planejamento de recursos humanos**

Todos os gerentes responderam que não possuem a gestão da diversidade inserida no planejamento de Recursos Humanos do hotel e foram unânimes ao afirmarem que não possuem conhecimento de alguma prática ou programa de gestão da diversidade fazendo parte do planejamento de Recursos Humanos das organizações hoteleiras. No entanto, no relato de cada um dos gerentes, verificou-se a concordância

com a importância da gestão da diversidade ser aplicada dentro da rede hoteleira.

*Muito bem mais, porque você estabelece conceitos... você traz pessoas que estão em nosso convívio em sociedade, é importantíssimo inclusive para a riqueza de conhecimentos (GERENTE HOTEL A).*

*Sim, considero muito importante, mesmo que não tenha nada específico enquanto gestão da diversidade em prática no hotel. Nosso corpo de funcionários é bem diversificado e todos até aqui mantêm o respeito aos colegas (GERENTE HOTEL B).*

*Sim, essa mescla de diferenças entre as pessoas é importante para o grupo, em termos de conhecimento e também para a dinâmica dos hotéis (GERENTE HOTEL C).*

De acordo com Robbins (2008), o treinamento para a diversidade é fundamental para incrementar a cooperação entre equipes multinacionais, facilitar o aprendizado dos grupos e reduzir atritos culturais. Essa lacuna no planejamento de Recursos Humanos das organizações hoteleiras pesquisadas evidencia perdas de elementos importantes para a ambiência organizacional e diversa, além de uma negativa para não enfrentar todas essas categorias e suas respectivas crenças milenares, remetidas a preconceito e falsa generalização de que todos são iguais e de que a sociedade contemporânea já aceita o diferente.

### **Crenças à diversidade de gênero (mulher), étnica-racial, sexual e pessoas com deficiência.**

Em relação às crenças sobre a diversidade de gênero, em que a mulher é o sujeito principal, os gerentes dos hotéis afirmaram que a

luta da mulher já é aceita e valorizada, sendo normal no mercado de trabalho. Entretanto, não foram captadas crenças negativas relacionadas à diversidade de gênero, evidenciando que a luta da mulher já é aceita, desde que fique evidente sua competência na função.

Percebe-se que existem várias crenças a respeito das categorias abordadas pela gestão da diversidade e, em relação ao negro, pouco foi captado. Mas não se obtém informações de negros em cargos táticos ou estratégicos, somente em funções mais subalternas. O discurso do politicamente correto imperou na crença em relação ao negro; entretanto, em todos os discursos, no final, é fácil de identificar a delicadeza da questão da cor, que paradigmas negativos ainda existem, e que negros ainda sofrem, mesmo sem saber como e quando, preconceitos da sociedade.

Nas várias crenças a respeito da gestão da diversidade, os gerentes afirmaram que o homossexual ainda é vítima de inúmeros preconceitos, visíveis e culturalmente disfarçados e acreditam que essa categoria ainda é vítima de preconceitos em algum momento, pois o preconceito ainda existe na sociedade. O gerente do Hotel B explicitou, da seguinte maneira, a sua opinião:

*Sinceramente eu não sinto maior preconceito pelo geral, acredito que o homossexual, até pela piada velha que existe, que é a questão mesmo cultural. A mulher vem em evolução; dentro do quadro de funcionários existem vários tipos de escolaridades, mas o que realmente está no alvo de maior preconceito, na minha visão é o homossexual (GERENTE HOTEL B).*



Freitas e Dantas (2012) afirmam que diante, da questão da diversidade sexual, uma das modalidades de violência que permeia as relações de trabalho nas mais diversas organizações é a violência contra o homossexual, seja por atos explícitos de homofobia, por verbalizações com duplo sentido, piadas homofóbicas ou restrições e promoções.

Em relação às crenças ao deficiente, não diferente dos demais, poucas informações foram captadas. Entretanto, mais uma categoria que é negligenciada, existindo preconceitos velados, tendo em vista a diferença entre a maioria respaldada pela normalidade. Porém, os gerentes dos hotéis A e C se colocam da seguinte forma:

*Se for medir em nível de cultura, de Brasil, o país é muito preconceituoso em relação a tudo, negro, mulher, deficiente. Acho que se fosse estabelecer uma linguagem, não diria preconceito, mas para os deficientes seria mais a acessibilidade, porque existe a questão de como lidar com a dificuldade, o manejo, a percepção de como lidar mesmo com estas restrições em relação ao deficiente (GERENTE HOTEL A). Sem dúvidas a pessoa com deficiência, eles ainda são vistos diante da maioria como coitados, e, na verdade eles são tão capazes quanto qualquer profissional (GERENTE HOTEL C).*

De acordo com Garbe (2012), a deficiência é um conceito que denuncia a relação de desigualdade imposta por ambientes com barreiras a um corpo com impedimentos.

## CONCLUSÕES

Como resultado observou-se que, apesar dos gestores hoteleiros entenderem o conceito e a importância da gestão da diversidade, nenhuma de suas empresas tem algum programa específico para a área.

O que se percebeu entre os entrevistados foi que suas percepções predominantes são relativamente parecidas. Não existe conhecimento profundo sobre diversidade e sobre práticas de gerenciamento da diversidade nas organizações hoteleiras. As crenças fazem parte de paradigmas históricos e culturais, as quais ainda perduram e afetam as categorias relacionadas. O que predomina são as crenças negativas em relação ao negro e ao deficiente, mas em maior profundidade em relação ao homossexual e, em menos profundidade em relação à mulher. Estas percepções, oriundas da pesquisa, merecem uma reflexão, considerando um papel fundamental que os entrevistados têm dentro do sistema de poder e influência no âmbito político e acadêmico da cidade pesquisada.

Os gerentes acreditam ser importante o desenvolvimento de práticas de gestão da diversidade e acreditam que as mesmas possam trazer benefícios à organização, inclusive no sentido mais básico que é o de minimizar as diferenças entre as equipes de trabalho, integrando-as a um melhor ambiente laboral, tornando-o mais tolerante às pessoas, gerenciando a diminuição de preconceitos contra grupos que são eventualmente marginalizados em ambientes organizacionais, como a mulher, o negro, o homossexual e o deficiente. Para integrar todos esses talentos, a empresa precisa adotar uma política e incentivar práticas que favoreçam a integração e a colaboração sem, contudo,

sacrificar – pelo contrário deve-se valorizar – as características individuais.

A Diversidade é uma palavra de ordem da empresa contemporânea, entendida como estilo estrutural da organização que representa alto valor estratégico e elemento de competitividade. A convivência de talentos diversos contribui para aumentar a criatividade, melhorar a qualidade no ambiente interno, humanizar as relações e ampliar a massa de conhecimentos e experiências de uma empresa.

Portanto, a política de diversidade não é apenas uma questão de responsabilidade social, de inclusão de minorias ou de pessoas com deficiência ou realmente diferentes (idade, religião, cultura, preferências), ela torna-se cada vez mais um componente da sustentabilidade e perenidade empresarial.

Promover a diversidade significa ter capacidade de reconhecer, valorizar e, em alguns casos, fortalecer as diferenças e talentos individuais, além de colocá-las a serviço de objetivos comuns. As empresas estão aprendendo que, ao incentivar a diversidade, podem ser mais criativas, enriquecer seu conhecimento e suas experiências e aumentar suas vantagens competitivas.

## REFERÊNCIAS

ALVES, M. A.; GALEÃO-SILVA, L. G. **A crítica da gestão da diversidade nas organizações.** RAE – Revista de Administração de Empresas, São Paulo. V. 44. N. 3. P. 20-29, 2004.

ALVES, M. A.; GALEÃO-SILVA, L. G. A crítica da gestão da diversidade nas organizações. **RAE-revista de administração de empresas**, v. 44, n. 3, p. 20-29, 2004.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1977.

BATEMAN, T. S., SNELL, S. A. **Administração: construindo vantagem competitiva.** São Paulo: Atlas, 1998.

BELLAN, A. C. **Diversidade e discriminação.** In J. Dias & L. Freire (orgs.), *Diversidade: avanço conceitual para a educação profissional e o trabalho. Ensaios e reflexões.* Brasília, OIT, pp. 15-24. 2002

BENTO, M. A. S. Igualdade e diversidade no trabalho, In: **Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo:** trabalho e desigualdades étnico-raciais. São Paulo, ano 5, nº 10, pp. 89–120, 1999.

BENTO, M. A. S. Racismo no trabalho: o movimento sindical e o Estado. **Tirando a máscara: ensaios sobre o racismo no Brasil.** São Paulo: Paz e Terra, p. 325-342, 2000.

BRANCO, A.M.C.U.A.; OLIVEIRA, M.C.S.L.O. **Diversidade e cultura da paz na escola:** contribuições da perspectiva sociocultural. Porto Alegre: Mediação, 2012.

CLAYTON, M. C. **O Dilema da Inovação:** quando novas tecnologias levam empresas ao fracasso. São Paulo: Makron Books, 2007.

CONVENTION BUREAU. Disponível em: <<https://escolhaparaiba.com.br/>>. Acesso em: 20 set. 2015.

COSTA, F.P. **A inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho.** In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XV, n. 103, ago. 2015. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=12085](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12085)>. Acesso em: 15 set. 2015.

COX, JR. T.; BLAKE, S. **Managing cultural diversity:** implications for organizational competitiveness. *Academy of Management Executive*, vol. 5, n. 3, aug., 1991.

CUNHA JR., H.; RAMOS, M.E.R. **Espaço urbano e afrodescendência.** Fortaleza: UF C Edições, 2007.

DICIONÁRIO AURÉLIO, **básico da língua portuguesa** – Rio de Janeiro: Nova fronteira. 1986.

FREITAS, M. E.; DANTAS, M. **Diversidade sexual e trabalho.** São Paulo: Cegage Learning, 2012. P. 379.

GARBE, D.S. Accessibility to people with physical disabilities and Convention International of New York (Acessibilidade às pessoas com deficiência física e a Convenção Internacional de Nova Iorque). **Revista da Unifebe**, (online) 2012; 10 (jan/jun):95-104 Artigo Original. ISSN 2177-742X.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

HIRATA, H. **Nova divisão sexual do trabalho?** São Paulo: Boi Tempo Editorial, 2002.

JONES Jr., J. E. The rise and fall of affirmative action. In: HILL, H.; JONES Jr., J. E. (eds.). *Race in America: the struggle for equality.* Wisconsin: University of Wisconsin Press, p. 345-368, 1993.

INSTITUTO ETHOS. **Como as empresas podem (e devem) valorizar a diversidade.** São Paulo: Instituto Ethos, 2000.

JAIME, L. R.; DO CARMO, J. C. **A inserção da pessoa com deficiência no mundo do trabalho: o resgate de um direito de cidadania.** LR Jaime & JC do Carmo, 2005.

JONES Jr., J. E. **The rise and fall of affirmative action.** In: HILL, H.; JONES Jr., J. E. (eds.). *Race in America: the struggle for equality.* Wisconsin: University of Wisconsin Press, p. 345-368, 1993.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M.A. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 1991.

MARCANTONIO, A.T.; SANTOS, M.M.; LEHFELD, N.A.P.S. **Elaboração e divulgação do trabalho científico.** São Paulo: Atlas, 1993.

MARTINEZ, V. L. P.R. **Gestão da diversidade e pessoas com deficiência: percepção dos gestores e empregados sobre os impactos da lei de cotas.** 2008. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

MEYER, D.; SOARES, R. **Corpo, gênero e sexualidade.** 2. ed. Porto Alegre: Mediação, 2008.

MOREIRA, A.F.; CANDAU, V.M. **Multiculturalismo**: diferenças culturais e práticas pedagógicas. 4. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

NKOMO, S. M., COX Jr, T. **Diversidade e Identidade nas Organizações**. In: CLEGG, S.R. etal., Handbook de Estudos Organizacionais. São Paulo: Atlas, 1999. p. 334- 360.

PACHECO, H.P. Comunicação organizacional: sua funcionalidade dentro da gestão da diversidade nas empresas. In: **VI Congreso Asociación Latinoamericana de Investigadores de La Comunicación**. 2003.

PEREIRA, J.B.C.; HANASHIRO, D.M.M. **Ser ou não ser favorável às práticas de diversidade? Eis a questão**. RAC, Curitiba, v. 14, n. 4, art. 6, p. 670-683, 2010.

ROBBINS, S. P.; JUOLGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional** – 14ª Edição, 2008.


SCHIFFMAN, L; KANUK, L. **Comportamento do consumidor**. LTC Editora. 6ª ed. p. 26. 2000.

SHIMIDT, F. **A diversidade nas organizações contemporâneas**. Instituto Percepções de Responsabilidade Social, 2007.

SNELL, B.; BATEMAN, T.. **Administração**: construindo vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1998.

THOMAS, R. R. From affirmative action to affirming diversity. **Harvard business review**, v. 68, n. 2, p. 107-117, 1990.

THOMAS, R. R. Jr. **Redefining Diversity**. Human Resource Focus. Vol. 73, n. 4, apr. 1996.



# TURISMO RELIGIOSO: o papel do poder público no desenvolvimento sustentável

**SILVA**, Anna Laíze Menezes Cassiano  
**MARACAJÁ**, Kettrin Farias Bem

**E**ntendendo que o turismo é uma das atividades econômicas que mais crescem no cenário mundial e que é considerado um fenômeno social, no qual as pessoas deslocam-se de suas residências habituais para lugares que lhes proporcionem lazer e entretenimento, este deve ser implementado e organizado através de planejamento estratégico voltado para a sustentabilidade socioeconômica, cultural e ambiental.

Assim sendo, o Poder Público possui papel imperativo no desenvolvimento sustentável da atividade turística. O Estado serve como catalisador da atividade turística, investindo em infraestrutura básica e de apoio, através das políticas públicas, na elaboração de planos e projetos com objetivos específicos.

Nota-se que o poder público é o principal administrador do turismo, no qual ele irá designar as diretrizes que a atividade turística assumirá. Assim, a intervenção eficiente do poder público nas atividades do turismo trará uma maior qualidade e eficácia no seu desenvolvimento, diminuindo e controlando os efeitos negativos econômicos, sociais e culturais e, sobretudo, aumentando os benefícios provenientes do crescimento da atividade.

Diante do exposto, o objeto de estudo do referido trabalho é pesquisar qual o papel do Poder Público no desenvolvimento sustentável do Turismo Religioso no Município de Santa Cruz-RN. De tal modo, pretende-se verificar de maneira clara e concisa a parcela de contribuição que o Governo Municipal de Santa Cruz-RN deve ter no desenvolvimento sustentável do turismo.

## **METODOLOGIA**

A metodologia utilizada neste trabalho foi construída por meio de pesquisa bibliográfica, empírica e documental, pautada em livros, artigos, revistas e entrevistas, uma vez que se pretende conhecer o papel do poder público no desenvolvimento sustentável do turismo religioso na cidade de Santa Cruz-RN.

No intuito de propor ações que busquem melhorias para o fomento da atividade turística, a pesquisa é descritiva quantitativa que teve como propósito conhecer um pouco do perfil da demanda turística do Complexo Turístico Religioso Alto de Santa Rita, visto sua influência na atividade turística do município.

De acordo com Roesch (2007), quando se tem o propósito de obter informações sobre determinada população, como por exemplo, contar quantos, ou em que proporções seus componentes têm certa opinião ou característica, ou com que assiduidade certos eventos estão associados entre si, a opção é utilizar um estudo de caráter descritivo.

O instrumento utilizado para coleta de dados foi o formulário. O mesmo segue uma adaptação do modelo proposto por Beni (2007),



sendo aplicado em núcleos receptores. Propõe questões fechadas, nos quais os romeiros/visitantes mostraram suas opiniões em relação à qualidade nos serviços prestados. Essa técnica foi escolhida pela prática na aplicação, com as perguntas fechadas sendo padronizadas, facilitando, assim, a decodificação e análise dos dados.

O formulário foi aplicado durante a I Romaria Mariana que aconteceu nos dias 12 e 17 de outubro de 2018. A amostragem foi de 120 pessoas, que corresponde a 10% da média semanal dos que visitam o Complexo Turístico Religioso Alto de Santa Rita.

### **O que vem a ser política pública? Qual sua função no turismo?**

Em termos comuns, podem-se definir Políticas Públicas como as ações que o Estado realiza em comunhão com o entendimento da sociedade. Hofling (apud Barreto, 2003, p.33) define Políticas Públicas “como o ‘Estado em Ação’ [...] é o Estado implantando um projeto de governo, através de programas de ações voltadas para setores específicos da sociedade”.

Assim, no desenvolvimento do turismo, o Estado serve como catalisador da atividade turística, investindo em infraestrutura básica e de apoio, através de planos e projetos elaborados com objetivos específicos para determinados segmentos da sociedade. Tem ainda a função de planejar e fomentar à atividade na construção de um desenvolvimento sustentável e responsável, tentando minimizar os impactos provenientes da atividade turística.

Para Beni (2007, p. 103), a Política do Turismo deve ser compreendida como:

o conjunto de fatores condicionantes e de diretrizes básicas que expressam os caminhos para atingir os objetivos globais para o turismo do país; [...] facilitam o planejamento das empresas do setor quanto aos empreendimentos e atividades mais suscetíveis de receberem apoio estatal. Ela deverá nortear-se por três grandes condicionamentos – o cultural, o social e o econômico –, por mais simples ou ambiciosos que sejam os programas, projetos e atividades a desenvolver; por menores ou maiores que sejam as áreas geográficas em que devem ocorrer; e quaisquer que sejam as suas motivações principais ou os setores econômicos aos quais possam interessar.

Deste modo, a Política do turismo deve ser baseada na realidade do país, na busca da construção de objetivos que estejam direcionados a um bem comum, sempre seguindo o caminho de preservação e conservação do meio cultural, econômico e social. Serve também como ponte facilitadora no planejamento das empresas que atuam no setor no momento em que seus empreendimentos e atividades necessitam de apoio do estado.

A Política Pública na atividade turística vem então dar suporte como forma de planejamento para o seu fomento, não se baseando na magnitude dos programas ou projetos desenvolvidos, nem mesmo no tamanho do espaço a desenvolvê-la, mas se fundamentando na importância de um planejamento sustentável.

Contudo, quando se traça um programa ou projeto deve-se priorizar, primeiramente, a política de preservação do patrimônio

natural, cultural, artístico, documental e histórico de uma nação. Para tanto, se faz necessário a articulação entre órgãos e entidades ligadas ao turismo junto à iniciativa pública e privada para que aconteça a conservação dos valores culturais e a renovação dos recursos naturais (BENI, 2003).

Em princípio, pode-se entender que as Políticas Públicas servem como um instrumento de ação na luta contra os impactos negativos sociais, culturais, econômicos e ambientais que a atividade turística ocasiona na localidade em que esta sendo desenvolvida. Portanto, o Turismo e as Políticas Públicas se tornam essencial para que seu desenvolvimento tenha bons resultados, no intuito de promover ações na plenitude de uma atividade turística responsável e sustentável.

De tal modo, de acordo com o MTur – Ministério do Turismo (2007, p.13) políticas públicas refere à “socialização e clareza no estabelecimento de objetivos, metas, prioridades e diretrizes na elaboração de projetos e programas, integrados com outras políticas de desenvolvimento”. Significa também identificar, organizar e articular a cadeia produtiva do setor turístico, para fins de uma atuação harmônica, na procura de um posicionamento no mercado de curto, médio e longos prazos.

No Brasil, o Ministério do Turismo tem a função de inovar nas Políticas Públicas com um modelo de gestão descentralizado, norteado pelo pensamento estratégico. Desenvolver o turismo como uma atividade econômica sustentável, com relevante papel na geração de empregos, proporcionando a inclusão social é sua missão.

## **O papel do poder público no desenvolvimento do turismo**

Representante de uma nação, o Poder Público traz consigo o dever de planejar e executar ações que busquem um bem comum entre a população. No Turismo, ele possui um papel indiscutivelmente relevante e indispensável para a atividade. No entanto, isso não ocorre na prática, pois muitos governantes se desnorteiam do seu dever, prejudicando o interesse público. Desta forma, tal insolência acarreta danos à seqüência do que seria um desenvolvimento sustentável e responsável do turismo.

Em nível Federal, cabe ao poder público, através dos órgãos e entidades públicas, a formulação de diretrizes e planos nacionais que objetivem nortear à atividade turística junto à iniciativa privada.

O MTur, criado desde janeiro de 2003, tem como missão “desenvolver o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social”, na busca constante de inovar as políticas públicas, baseando-se num modelo descentralizado e pautado pelo segmento estratégico (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010).

Dentre os órgãos pertencentes ao MTur, destaca-se a importância da Secretaria Nacional de Políticas do Turismo, do Conselho Nacional do Turismo, da Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo e da EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo.

De acordo o Ministério do Turismo (2010), a Secretaria Nacional de Políticas Públicas é incumbida de executar a política

nacional para o setor, guiada pelas diretrizes do Conselho Nacional do Turismo. Além disso, é responsável pela promoção interna e zela pela qualidade da prestação do serviço turístico brasileiro. Para auxiliar na formulação dos planos, programas e ações que se destinam ao fortalecimento do turismo nacional, há a Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo. O órgão possui o dever de promover o desenvolvimento da infraestrutura e o progresso da qualidade dos serviços prestados.

A EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo, autarquia importante do MTur, é responsável pelo cumprimento da Política Nacional do Turismo no que se refere à promoção, marketing e apoio à comercialização dos destinos, serviços e produtos turísticos brasileiros no mercado internacional. Deste modo, o MTur (2010) assegura que “trabalha pela geração de desenvolvimento social e econômico para o País, por meio da ampliação do fluxo turístico internacional nos destinos nacionais”.

Neste sentido, o papel do Governo na atividade do Turismo é vital, pois a partir de sua intervenção todo o sistema turístico tomará rumos que busquem um desenvolvimento sustentável, no qual todos aqueles que fazem o setor passem a trabalhar com a perspectiva de um futuro precursor.

Em meio às responsabilidades que o Estado possui no planejamento e desenvolvimento do Turismo junto à EMBRATUR, Witt e Moutinho (apud Lage e Milone, 2009, p.212) destacam as seguintes atribuições:

realizar os estudos de mercado da futura demanda turística; promover a propaganda do turismo em nível nacional, ou seja, divulgar o país e seus atrativos turísticos [...]; definir políticas de preços, principalmente porque as flutuações na demanda geram dificuldades para a oferta turística instalada [...]; aumentar o bem-estar da população, ou seja, promover benefícios à comunidade residente principalmente no que se refere aos aspectos sociais e econômicos [...]; atuar nas relações exteriores com outros países como, por exemplo, a celebração de convênios para o fomento do turismo [...].

Assim, a intervenção eficiente do poder público nas atividades do turismo trará uma maior qualidade e eficácia no seu desenvolvimento, diminuindo e controlando os efeitos negativos econômicos, sociais e culturais e, sobretudo, aumentando os benefícios provenientes do crescimento da atividade.

Nessa linha de responsabilidades, destaca-se ainda o trabalho da iniciativa privada dentro da atividade do turismo. Ela é uma importante peça para o planejamento e desenvolvimento turístico, visto que é a porção responsável pela execução dos serviços prestados, como pousadas, restaurantes, agências de viagens, entre outras; ao passo que o poder público se mostra como incentivador no processo sistemático do turismo.

### **Planejamento turístico e sustentabilidade: uma parceria necessária**

O turismo é a atividade econômica que mais cresce e se desenvolve no mundo. A geração de emprego e de renda na localidade receptora, a quantidade de recursos advindos dos visitantes para um

determinado destino, bem como o número de pessoas que cada vez mais viajam são apenas alguns indicativos que demonstram a força do setor. No entanto, toda uma estratégia de planejamento deve ser abordada para que sejam minimizados os impactos provenientes da atividade turística, visto que a permanência do turista gera enorme impacto na comunidade receptora.

Para Ansarah (2003, p.66), planejamento “consiste em um conjunto de atividades que envolvem a intenção de estabelecer condições favoráveis para alcançar os objetivos propostos”. Assim, o planejamento é uma reunião de estratégias sistematizadas, previamente programadas com o intuito de ser executada no futuro, garantindo assim a probidade geracional. As ações criadas para atingirem os objetivos propostos no planejamento devem estar correlacionadas e baseadas sempre na sustentabilidade, voltadas assim, para o bem comum de toda população envolvida na atividade turística, desde turistas à comunidade local.

Dentre os inúmeros objetivos provenientes de um planejamento turístico, Lage e Milone (2009, p.210) destacam os seguintes:

assegurar que os tipos de estratégias de desenvolvimento adotadas nos locais de recreação e lazer sejam apropriados aos propósitos das zonas turísticas; estabelecer um programa de desenvolvimento turístico congruente com a filosofia cultural, social e econômica do governo e da população da região visitada; criar uma infraestrutura e proporcionar instalações recreativas adequadas para os visitantes e residentes da localidade turística; proporcionar uma estrutura ideal para elevar o nível de vida da população mediante os benefícios econômicos do turismo.

Nota-se que o planejamento deverá ser sempre norteado em função das demandas e necessidades que a localidade turística detém. Assim, os planos e ações desenvolvidos serão voltados, comumente, tanto para a população local quanto para os turistas, na perspectiva de proporcionar-lhes qualidade de vida advinda do fomento do fenômeno turístico.

Para que aconteça o desenvolvimento do turismo sustentável torna-se imprescindível a ligação direta com o desenvolvimento sustentável, uma vez que este é pré-requisito para a atividade sustentável, pois se não existir o desenvolvimento sustentável, pode diminuir drasticamente a qualidade do produto do turismo em face de uma infraestrutura não adequada e da poluição causada por outras indústrias, por exemplo (SWARBROOKE, 2000).

A sustentabilidade pode ser compreendida como “o princípio estruturador de um processo de desenvolvimento centrado na equidade social, eficiência econômica, diversidade cultural, proteção e conservação do meio ambiente” afirma Beni (2007, p.127). Assim sendo, pode-se alegar que ela visa continuamente o bem estar da sociedade no âmbito sociocultural, ambiental e econômico, sempre buscando conservação do meio e qualidade na estruturação do mesmo, condicionando um futuro melhor.

O planejamento no turismo tem por finalidade apresentar determinados benefícios socioeconômicos para a sociedade, sem deixar de manter sua sustentabilidade do setor turístico por meio da proteção à natureza e à cultural local. É ordenado dentro de uma



estrutura de tempo e deve empregar uma abordagem flexível, abrangente, integrada, ambiental e sustentável, implementável e pautada na comunidade. Todos os elementos do turismo necessitam ser considerados no planejamento: atrativos e atividades turísticas, hospedagem, outras instalações e serviços turísticos, transportes, infraestrutura e elementos institucionais (SWORBROOKE, 2000).

Verifica-se desta forma, que o planejamento turístico engloba aspectos diretamente relacionados com a sociedade no campo socioeconômico na busca de um desenvolvimento sustentável pautado na proteção e preservação do meio ambiente e da cultura local. Todos os serviços e toda infraestrutura devem ser considerados dentro da atividade de planejamento, desde atrativos turísticos até elementos institucionais.

No âmbito do desenvolvimento do turismo na cidade de Santa Cruz-RN e visando o papel do poder público em tal fato, entende-se que o planejamento sustentável torna-se imprescindível para um bom resultado do fomento da atividade turística. Um plano estratégico bem traçado remete uma desenvoltura fundamentada na estruturação eficaz da atividade turística, visando um futuro autêntico nos setores econômico, social, cultural e ambiental.

Visto que, o planejamento é uma ação contínua que requer sempre a renovação de estratégias pautadas na superação de empecilhos que possam maximizar aspectos negativos na atividade turística e destacar um instrumento que se encaixa nessa perspectiva, o plano diretor dos municípios, por ser um importante e considerável

elemento orientador para o planejamento e execução das ações a serem desenvolvidas pelos prefeitos municipais.

### **Turismo religioso: o precursor no desenvolvimento da atividade turística na cidade de Santa Cruz-RN**

O turismo religioso pode ser entendido como uma atividade desenvolvida por pessoas que se deslocam de suas residências por motivos religiosos ou para participar de eventos de cunho religioso. Compreendem peregrinações, romarias, visitas à locais de caráter histórico/religioso, festas e espetáculos sagrados. É um segmento que pode contribuir para valorização e preservação das práticas espirituais, enquanto manifestações culturais e de fé que identificam determinados grupos humanos.

Tavares (2007), assegura que a peregrinação, em todas as religiões, se congregou como uma forma cultural de expressar a fé, na qual se trata de um deslocamento humano pautado na busca de locais sagrados, pontos de aparições, sedes religiosas, lugares de milagres, à procura de algo inusitado que estabeleça um elo entre a vida real e espiritual, transformando locais em destinos que despertem o interesse de fiéis religiosos, seja no intuito de agradecer, venerar, rezar ou realizar pedidos e promessas.

Assim como outros segmentos da atividade turística, o turismo religioso possui seus prós e contras, podendo destacar a massificação, congestionamentos, poluição, superlotação de Igrejas e Templos, como algumas sequelas negativas desse tipo de segmento, uma vez que as cidades, em sua maioria, não possuem uma infraestrutura à altura para

receber visitantes. Comumente são lugares simples, de comunidades humildes que com o tempo vão tomando dimensões maiores com a exploração turística. No entanto, este segmento traz a possibilidade do incremento positivo da economia, da cultura e da qualidade de vida da população local.

Beni (2007), sintetiza que, em virtude do turismo religioso possuir características únicas, alguns autores não o consideram como uma atividade nos estudos de Turismo. Todavia, entende-se que esta prática é aceita, em virtude do comportamento que os peregrinos assumem, por estarem utilizando equipamentos e serviços semelhantes à dos turistas reais.

O turismo religioso pode ser definido como:

o conjunto de atividades com utilização parcial ou total de equipamentos e a realização de visitas a lugares ou regiões que despertem sentimentos místicos ou suscitem a fé, a esperança e a caridade nos fiéis de qualquer tipo ou em pessoas vinculadas a religião (ANDRADE, apud Novais, 2002, p. 125).

Conforme a EMBRATUR (2010), um levantamento realizado pelo Instituto de Pesquisas da Universidade de São Paulo mostra que existem cerca de 25 milhões de brasileiros que viajam anualmente em busca de lugares e templos religiosos. Em todo o mundo, as cidades religiosas atraem visitantes à procura de experiências que despertem seus sentimentos de fé e esperança. E no Brasil não poderia ser diferente, além de sermos o maior país católico do planeta, temos inúmeras manifestações da religião que, misturadas à nossa cultura, se transformam em verdadeiros espetáculos de devoção, conseguindo mobilizar milhares de peregrinos.

Este tipo de turismo é o que mais cresce, por possuir aspectos dogmáticos e místicos, além das religiões assumirem o papel de agentes culturais pelas manifestações, e protegerem os valores antigos (ANDRADE, apud NOVAIS, 2002). Existem muitos lugares no mundo considerados sagrados pelo cristianismo e pelas manifestações de fé. No Brasil, a Basílica de Nossa Senhora Aparecida, localizada na Cidade de Aparecida – SP é o exemplo mais clássico e original desta prática.

Visitada por cerca de 9,5 milhões de pessoas durante todo o ano, a Cidade de Aparecida é apreciada nacionalmente como destino de peregrinos e fieis do catolicismo. A infraestrutura é destaque de qualidade no que diz respeito ao atendimento dos visitantes, como o Centro de Apoio ao Romeiro, no qual são recebidas 25 mil pessoas. Evidenciam-se ainda os mais de 30 mil leitos, distribuídos em 158 hotéis e o próprio Santuário Nacional de Aparecida com capacidade para comportar 30 mil pessoas. (EMBRATUR, 2010). É importante perceber o considerável número de pessoas que se deslocam pelo intuito de visitar um atrativo que lhe proporcione uma ligação com um ser supremo. O catolicismo se comporta desta forma, como um grande catalisador da atividade do turismo religioso, uma vez que constrói e/ou desenvolve recintos em lugares sagrados aos católicos.

No nordeste brasileiro, as peregrinações religiosas estendem-se também ao Juazeiro do Padre Cícero - CE, que é conhecido e venerado por todos os romeiros da região. A cidade possui diversos atrativos turísticos de cunho religioso, sendo, por isso, visitada por romeiros e

turistas do Brasil e do Exterior, numa média anual acima de um milhão de visitantes. (PREFEITURA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE, 2010).

Atualmente um novo atrativo religioso foi construído com objetivo de atrair fiéis católicos, o Complexo Turístico Religioso Alto de Santa Rita de Cássia, que está localizado na cidade de Santa Cruz – RN. Baseando-se no cenário do desenvolvimento do turismo no município, pode-se afirmar que tal empreendimento foi o grande precursor para o fomento da atividade turística.

### **Turismo em Santa Cruz**

Situada às margens da BR 226, Santa Cruz é passagem obrigatória para quem viaja ao Seridó norte-riograndese. Encravada aos pés da montanha chamada Monte Carmelo, a cidade está localizada na Região do Trairí, sendo 111 quilômetros de Natal, à capital do RN. Possui clima semiárido na maior parte do ano.

A criação e construção de atrativos, bem como o seu desenvolvimento, é um dos mais relevantes recursos da indústria do turismo no que diz respeito ao desenvolvimento de destinos. Assim, em Santa Cruz-RN já foi dado o primeiro passo para a implementação da atividade turística através da construção do Alto de Santa Rita. Tal monumento lança à cidade, definitivamente, na rota do turismo religioso do Brasil.

Como na maioria das cidades, que buscam a atividade do turismo como alternativa econômica, Santa Cruz-RN ainda está se

organizando e se “acostumando” com essa ideia: a de ser destino turístico. A grande devoção existente à Padroeira Santa Rita de Cássia foi fator decisório na escolha de construir algo que pudesse atrair de maneira mais intensa as pessoas.

A Festa de Santa Rita de Cássia há anos já atraía milhares de pessoas no mês de maio para cidade. Os conterrâneos aproveitam a oportunidade de reencontrar amigos, parentes e conhecidos no evento. Assim, verifica-se que a festa é um evento religioso consolidado e que o Complexo Turístico Religioso veio agregar valor ao acontecimento de modo a maximizar o potencial de visitação que o município atrai no período festivo. A procissão de Santa Rita, episódio que finaliza toda a programação da festa, é o evento que reúne o maior número de fiéis.

Nesse aspecto, nota-se que o turismo religioso possui a característica de atrair uma grande quantidade de pessoas num mesmo período, deste modo, entende-se que tal segmento se define como um turismo de massa. Wathison e Wall (1982 apud Rossi *et al.* 2005, p. 190) afirmam que “o turismo de massa está rodeado, mas não integrado à sociedade receptora”, assim, a atividade turística pode propiciar problemas à vida cotidiana dos autóctones, como alteração de costumes, comportamento pessoal e mudanças de valores.

Como em qualquer segmento do turismo, é essencial a participação da sociedade, pois não é necessário que os turistas e moradores tenham contato para que só assim os impactos surjam. Portanto, esses impactos sejam positivos ou negativos são designados de impactos socioculturais (ROSSI *et al.*, 2005). Valendo-se de que o turismo, como atividade econômica, visa meramente ao lucro, ela de

certa maneira auxilia a estrutura social, visto que o morador usufrui da infraestrutura, tem uma maior gama de oportunidades de empregos, melhoria nas condições de saúde, saneamento básico, tais exemplos são alguns pontos positivos da atividade turística. Como pontos negativos, mencionam-se o possível aspecto de descaracterização da cultura, bem como apresentação das diferenças socioeconômicas entre os visitantes e moradores.

Nesse contexto, para que o turismo em Santa Cruz-RN aconteça sustentavelmente, é imperativa a realização um de planejamento em longo prazo, com objetivos e expectativas bem projetadas no intuito de que a atividade turística possa cumprir um ciclo de vida produtivo. Além disso, é necessário investimentos na infraestrutura básica e de apoio ao turismo para dar suporte e fomento as diversificações das ofertas turísticas.

No que diz respeito à infraestrutura turística, como segurança, sinalização que dependem da iniciativa privada, necessitam de cuidado. Não há uma sinalização turística própria para um destino de segmento religioso, que recebe milhares de pessoas semanalmente.

Recentemente novos empreendimentos do trade turístico, como pousadas, agência de viagens, restaurantes estão sendo instalados na cidade. Outro setor que cresce em favor do desenvolvimento do turismo religioso no município é o setor imobiliário, onde estão sendo comercializados condomínios fechados com uma boa demanda de vendas. Isso demonstra que o turismo promove resultados de desenvolvimento, pois essas obras requerem profissionais da área de construção, mão-de-obra, maiores movimentos nas empresas de

materiais de construção, enfim, todos os segmentos do comércio e serviços podem ter fonte de arrecadação com o turismo.

O Governo Municipal instituiu a Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico para atender as necessidades que o processo de planejamento do turismo requer, quando se pretende desenvolvê-lo de maneira responsável e sustentável.

### **Análise de dados: Alto de Santa Rita de Cássia**

Dada a importância de se conhecer a demanda turística de um destino, independente do seu segmento turístico, realizou-se uma pesquisa quantitativa, por meio de aplicação de formulário, com amostragem de 120 pessoas no principal atrativo da cidade de Santa Cruz-RN, o Complexo Turístico Religioso Alto de Santa Rita, durante a I Romaria Mariana, nos dias 12 e 17 de outubro de 2018. A escolha do atrativo foi baseada na relevância que o mesmo possui no desenvolvimento do turismo religioso, uma vez que foi por meio de sua construção que se implementou a atividade turística na cidade. Desta forma, compreende-se a sua grande influência para o turismo religioso e o quanto deve ser levado em consideração, quando se fala em planejamento estratégico sustentável.

Analisando os dados coletados decorrentes da aplicação do formulário no Alto de Santa Rita, verificou-se uma maior demanda do público feminino (62,5%) visitando o Complexo. Dos 120 formulários aplicados 37,5% correspondem à presença masculina, equivalente a 45 homens. Quanto ao estado civil dos visitantes, a maioria encontra-se na



condição de casado, são 54,17%, ou seja, 65 do total da amostra. De tal modo, é importante e necessário conhecer o gênero e a situação civil da demanda turística visto facilitar quais serviços podem ser oferecidos a esse perfil.

A idade predominante dos que visitam o atrativo turístico religioso está entre 25 e 44 anos. Mais da metade possui apenas o primeiro grau completo, 50,83% referente a 61 pessoas e 80% sobrevivem com uma renda familiar de até 4 salários mínimos. Assim, pode-se inferir que os gastos no local de destinação estão diretamente ligados à renda dos visitantes, quanto maior for a renda maior será a probabilidade de gastos na destinação.

No item ocupação, houve uma considerável disparidade, entretanto dentre as opções mais citadas tem-se: estudantes; pessoas do lar, ou seja, donas de casa; agricultor; artesão, operário ou servente; professor liberal, técnico ou assemelhado. A opção “outros” que equivale a 15% se refere às pessoas aposentadas.

Analisando as características socioeconômicas do fluxo – sexo, estado civil, idade, grau de escolaridade, renda familiar e ocupação, verificou-se que a maior parte do público que busca conhecer lugares turísticos voltados para a religiosidade é adulto, a maioria possui família, uma vez que mais da metade é casado e apresenta uma renda familiar regular.

Partindo desse princípio, notou-se que os meios de transportes mais usados para o deslocamento são os transportes coletivos, pois o custo é significativamente reduzido, o que propicia a uma família, com

renda de até 4 salários mínimos, a oportunidade de viajar. A utilização do serviço de ônibus de fretamento possui 58,33% do total, significando que as características socioeconômicas são variáveis pertinentes à escolha do veículo selecionado para viajar.

Deste modo, percebe-se que aproximadamente 51% dos agrupamentos de viagens são realizados por meio de excursões organizadas pelo próprio grupo, na sequência com 7,5% há as excursões organizadas através de agência de viagens. Outra opção bastante citada, dentre as disponíveis na questão, é a viagem em família, com 32,5%, o que confirma uma demanda com agrupamentos familiares. Este resultado também afere o tipo de transporte utilizado, caracterizando o agrupamento de viagem que, comumente, é feito em grupos de parentes e amigos.

Em face da ausência de desenvolvimento de outros atrativos de cunho religioso, bem como no ramo de entretenimento para visitação na cidade de Santa Cruz-RN, verificou-se que o tempo de permanência na cidade se resume à visitação ao monumento, cerca de 72%, ou seja, 86 visitantes passam de uma a seis horas no município. Eles alegam insuficiência de atrativos para conhecer durante a visita à cidade. Esse aspecto diminui, então, a probabilidade de utilização da infraestrutura turística, visto que alguns romeiros não irão nem mesmo realizar refeições no destino. Claro que isso ocorre em virtude de vários motivos como de baixa renda, o destino está próximo à cidade que reside, realização de refeições em casas de parentes, entre outros. As

pessoas que permanecem no destino de seis a doze horas (46,67%) têm uma probabilidade considerável de fazer as refeições em Santa Cruz.

Quanto à frequência de visitação 83,33% visitaram o Complexo pela primeira vez, ou seja, a primeira visita foi realizada no mês de outubro, mês da aplicação do formulário; cerca de 7% disseram ter a oportunidade de estar no local pela segunda vez e 9% respondeu ser da terceira a quinta visita feita ao Alto. Assim, nota-se que aproximadamente 17% visitantes retornaram ao atrativo mais de uma vez.

Outro ponto importante pesquisado na demanda turística é a sazonalidade, que se refere à baixa e alta da busca do produto turístico. Dentre os meses de 2010, ano da inauguração do Alto de Santa Rita, a concentração maior de visitantes foram nos meses de março a outubro, com maior intensidade no mês de outubro no qual aconteceu a primeira romaria Mariana.

A utilização dos meios de hospedagem e dos equipamentos de alimentação pelos visitantes estará intimamente correlacionada ao tempo de permanência na localidade receptora. Baseando-se nos resultados provenientes da pesquisa, constatou-se uma pequena quantidade de pessoas que permanecem em Santa Cruz por mais de 24h. De tal modo, apenas 5,83% afirmaram ter usado algum meio de hospedagem, seja em pousada ou casa de parentes e 94,17%, equivalente a 113 pessoas, não precisaram utilizar nenhuma forma de hospedagem.

Já em relação aos equipamentos de restauração, a pesquisa demonstra que 71,67% utilizaram algum estabelecimento de alimentação, como restaurante, bar e lanchonetes, para realizar refeições.

Baseando-se na análise dos resultados a disposição para os fluxos turísticos que levam em consideração o comportamento da demanda, quando se encontram no destino turístico, entende-se que o tipo do perfil da demanda turística dos que visitam o Santuário de Santa Rita é conhecido como Fluxo Turístico Itinerante. Ele tem como características permanência menos de 12 horas no destino, com média igual a 6 horas; solicitação de serviços e equipamentos apenas dos complementos de alimentação; estrutura de gastos apresenta despesas com alimentação, recreação e eventual compras.

A escolha da destinação turística engloba vários fatores que são relevantes na preferência para onde ir, como segurança, transporte, o tipo de atrativo ou motivação que lhe faz frequentar aquela determinada localidade. Quando indagados quanto ao motivo principal que trouxe cada visitante ao Alto de Santa Rita, 91 responderam que foi por caráter religioso.

Analisando os dados, a impressão do núcleo receptor na percepção da demanda turística do Alto de Santa Rita, verifica-se, quanto à qualidade das estradas e sinalização das vias, que dão acesso ao atrativo estão satisfatórias. No item administração e urbanismo, que correlaciona às condições do estacionamento, segurança e sinalização turística, nota-se que a maioria entende que não devem ser alteradas,

entretanto outra parcela considerável pensa que deve acontecer uma ampliação nos serviços estabelecidos.

Quanto aos serviços de informação e proteção ao visitante no Complexo Turístico Alto de Santa Rita, como guias locais e postos de informações turísticas, constataram-se uma ausência de tais, visto que 68 e 61 das pessoas, respectivamente, afirmaram a importância de implementá-los.

Referente à impressão do núcleo receptor aos equipamentos sociais e serviços auxiliares, no item médico-hospitalar a opção ampliar foi a mais citada, em seguida vem a opção implantar. Nos dias de maior movimentação no Complexo, como a missa da coroa de Santa Rita que ocorre todo dia 22 de cada mês, e em dias de romarias, a Secretaria de Saúde disponibiliza uma unidade móvel de saúde com enfermeiros e auxiliares. Deste modo, como a pesquisa foi realizada em dias de romaria e conseqüentemente havia muita circulação de pessoas, uma boa parte dos visitantes que responderam ao formulário não percebeu a presença da unidade móvel visto a maioria ter escolhido a opção implantar.

Em relação ao item serviços de salvamentos, por exemplo, bombeiros, 67 pessoas afirmam que é necessária a inclusão deste serviço no Alto de Santa Rita. Quanto aos sanitários, uma parcela dos visitantes mostrou-se satisfeita com a estrutura disponibilizada, entretanto 60 indivíduos acreditam que, em virtude da quantidade de visitantes está continuamente aumentando, os banheiros devem ser ampliados.

A pesquisa da demanda turística mostrou que os romeiros são dos estados do Rio Grande do Norte (RN) e Paraíba (PB), não havendo assim, grandes diferenças culturais. As cidade citadas foram as seguintes: Angicos (1), Araruna (1), Bodó (1), Bom Jesus (3), Cacimba de Dentro da PB (1), Ceará Mirim (16), Cerro Corá (2), Coronel Ezequiel (1), Cuité (1), Emaús (1), Extremoz (1), Frei Martinho (10), Guarabira (2), Itaipu (2), Jaçanã (3), João Câmara (1), Lajes do Cabugi (1), Macaíba (5), Montanhas (3), Mossoró (2), Natal (23), Nova Floresta (1), Parelhas (1), Parnamirim (1), Passa e Fica (2), Pinhú (2), Poço Branco (2), Riachuelo (1), Santa Cruz (5), Santa Luzia de Touro (2), Santa Maria/RN (2), Santo Antônio do Salto da Onça (2), São Bento do Norte do RN (1), São Tomé (1), São Vicente (4), Serra Pelada (1), Sítio Novo (4), Touros (5), Zumbi-Rio do Fogo (2); no total de 39 municípios.

A divulgação e promoção do produto turístico é um dos elementos essenciais na busca de promover o turismo, seja qual for o segmento. Diante disso, percebeu-se que a Secretaria de Turismo de Santa Cruz-RN realizou um bom trabalho de marketing em relação ao turismo religioso, que disposta na cidade. Os visitantes citaram de que maneira tomaram conhecimento quanto à existência da oferta turística em Santa Cruz-RN. Os tipos de divulgação e vinculação da oferta mais mencionados foram: publicidade em jornais, artigos de revistas, documentação turística (pôsteres, folhetos) programas de rádios e TV, internet, viagens anteriores, conselhos de amigos/parentes.

A sustentabilidade arrolada neste trabalho tem como foco a infraestrutura e serviços que o turismo religioso requer. Como uma atividade econômica geradora de lucros, o turismo também encara a concorrência, pois na ausência de uma infraestrutura de qualidade levará as pessoas a procurar outros destinos com melhores recursos e com a mesma temática, já que dispõem da fé como motivação.

## **CONCLUSÃO**

O ato de viajar sempre esteve presente na vida do homem em virtude da busca de suas necessidades e anseios, por diversos motivos. Entretanto, apenas no século XX tal ação foi designada e intitulada como uma atividade turística.

Atualmente o turismo é considerado uma atividade econômica, que se destaca como uma das principais fontes de rendas do mundo. Em virtude da sua evolução e disseminação, fez-se necessário dividi-lo por campos de atuação, ou seja, segmentá-lo.

Um dos segmentos da atividade turística que mais crescem é o Turismo Religioso, o qual é o assunto deste trabalho. Tal segmento pode ser compreendido como uma atividade praticada por pessoas que se deslocam de suas residências por motivos religiosos ou para participar de eventos de cunho religioso. Compreendem peregrinações, romarias, visitas aos locais de caráter histórico/religioso, festas e espetáculos sagrados. É um segmento que pode contribuir para a valorização e preservação das práticas espirituais, enquanto manifestações culturais e de fé.

O município de Santa Cruz-RN está se preparando para a atividade turística, pois com a construção do Complexo Turístico Religioso Alto de Santa Rita, a cidade está inserida na rota do turismo religioso nacional. De tal modo, a pesquisa teve como objetivo principal estudar o papel do poder público no desenvolvimento sustentável do segmento religioso.

No decorrer da pesquisa percebeu-se que o turismo é uma atividade de responsabilidade do Estado, o qual possui o dever de desenvolver de forma estratégica, planos, projetos e ações, focados na sustentabilidade da atividade turística.

Visando a entender como se encontrava o planejamento estratégico do turismo na cidade e se há alguma política pública aplicada em Santa Cruz-RN, foi analisado o plano diretor e as políticas públicas vigentes. Pôde-se perceber a presença de políticas de ações voltadas para o fomento da atividade turística. Na prática, entretanto, dentre as ações delineadas no plano, notou-se a ausência de execução de algumas delas, consideradas importantíssimas para a infraestrutura turística: implantação de postos de informação e de interesse turístico; implantação de sinalização turística; elaboração de projetos e atividades visando à preservação do patrimônio cultural e paisagístico.

Partindo desse princípio, constatou-se a existência de falhas na gestão da execução dos projetos já direcionados no plano diretor da cidade, uma vez que este instrumento deve ser tido como base de direção na construção do desenvolvimento sustentável do turismo religioso.



A criação da Secretaria Municipal de Turismo e Desenvolvimento Econômico foi o primeiro passo tomado pela prefeitura em função da atividade turística. A instituição cumpriu algumas ações com propósito de intensificar o fomento do turismo religioso por meio de ofertas de cursos de capacitação da qualidade nos serviços, em parcerias com o SEBRAE e SENAI; realização de Fórum, feiras de artesanatos; divulgação e promoção do produto turístico em feiras nacionais e internacionais; e participação na ADETURSAT e no conselho do Pólo Agreste Trairi.

Diante do exposto, pode-se aferir que as ações desempenhadas pela secretaria de turismo são formas de incentivos impulsionadores para o desenvolvimento da atividade turística, na qual se tornam minimizadores de possíveis impactos imprevisíveis. Outro ponto que merece destaque, em função da sustentabilidade, é a divulgação do produto turístico bem executado, visto que o marketing busca alcançar seus objetivos comerciais na satisfação do público alvo. Assim, essa ação no turismo é necessária, pois do contrário, o produto torna-se perecedor.

Com os resultados da pesquisa do fluxo da demanda turística feita no Alto de Santa Rita, é possível sugerir novas ações para serem aplicadas e desenvolvidas por meio da prefeitura municipal em Santa Cruz-RN.

Visualizando a média de permanência no Santuário, que é inferior a seis horas, segundo os dados da pesquisa, pode-se dizer que os níveis baixos dos gastos estão intimamente correlacionados com o

tempo de permanência. De tal modo, no intuito de deter os visitantes/romeiros/turistas maior tempo no destino, é sugerida a criação de um roteiro religioso e cultural, que inclua os principais atrativos em potenciais existentes na cidade, como: Museu Alta Pinheiro, a Igreja Matriz de Santa Rita de Cássia, Feiras de Artesanatos, principais ruas da cidade, Feira Livre, Vila de Todos. Outra importante proeza seria a criação do Museu de Santa Rita de Cássia, onde seria contada toda sua trajetória de vida. Vale ressaltar que além de desenvolver o roteiro, este deve ser comercializado por agências de viagens, locais e regionais.

A implantação do roteiro religioso e cultural também proporcionará aos equipamentos receptivos, como pousadas, hotéis, bares, restaurantes, a comercialização de seus serviços, pois dependendo da duração do roteiro, o visitante/romeiro/turista necessitaria de pernoitar na cidade, demandando a utilização de outros produtos e serviços complementares. Partindo desse pressuposto e atenuando a insignificante demanda de meios de hospedagem mostrada na investigação, a comercialização do roteiro iria minimizar essa deficiência.

Conforme constatado, a pesquisa também mostrou que o aspecto religioso é a maior motivação que leva as pessoas a visitarem a cidade de Santa Cruz-RN, notoriamente, o Santuário de Santa Rita de Cássia. Deve-se, pois, atentar-se para toda infraestrutura que compõe o atrativo, no intuito de proporcionar conforto, bem estar, acolhimento, aos que visitam o Alto.

Durante a realização da pesquisa, foram observadas algumas necessidades de organização do Alto de Santa Rita. São elas: crianças nos estacionamentos pedindo gorjetas; desorganização da disposição dos ambulantes, visto eles estarem acomodados na passarela de pedestre que dá acesso a Santa; trânsito desordenado, insuficiência de latas de lixo, ausência de guias para informações turísticas; ausência de sinalização turística adequada. Todas essas questões devem ser revistas e certamente solucionadas.

Os principais itens observados pela demanda que necessitam de melhorias e ampliações foram guias locais, informações turísticas, serviço médico-hospitalar, serviços de salvamento. Esses aspectos possuem relevância considerável quando se fala em planejamento sustentável de um atrativo que recebe centenas de pessoas semanalmente. Caso o poder público não dê atenção para tais aspectos, dos quais o turismo religioso necessita, a qualidade dos serviços irá tornar-se precária, levando, conseqüentemente a diminuição da visitação, visto que pessoas permanecerão movidas pela fé e buscarão outros atrativos com a mesma temática.

Contudo, tendo em vista que a administração do Complexo religioso Alto de Santa Rita é de responsabilidade primeiramente da Paróquia de Santa Cruz-RN, pode-se inferir que as ações que necessitam de reajustes e as que precisam ser alcançadas, devem, pois, ser analisadas e discutidas entre paróquia e prefeitura. Deve-se lembrar que através da Secretaria de Turismo, foi criado o Grupo Gestor do Santuário no intuito de assessorar a administração do atrativo.

Diante do exposto, pode-se concluir que a intervenção do poder público no planejamento de forma sustentável do turismo religioso em Santa Cruz-RN se configura no desenvolvimento, implementação e execução de ações, projetos, políticas voltadas para a equidade socioeconômica, cultural e social, sempre na busca de oferecer infraestrutura de qualidade à população residente, bem como aos visitantes/romeiros.

## REFERÊNCIAS

- ANSARAH , M. G. R. (Org.). **Turismo: como aprender, como ensinar.** 3. ed. v. 2, São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- BARRETTO, M.; BURGOS, R.; FRENKEL, D. **Turismo, políticas públicas e relações internacionais.** Campinas: Papyrus, 2003.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo.** 8. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo** 10. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2007.
- BRASIL. Ministério do planejamento, orçamento e gestão. Instituto brasileiro de geografia e estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/default.php>>. Acesso em: 28 set. 2018.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Aparecida (SP) e Paraná debatem turismo religioso no 5º Salão.** Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas\\_noticias/20100529-8.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20100529-8.html)>. Acesso em: 04 out. 2018.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. Roteiros do Brasil: programa de regionalização do turismo. **Introdução à regionalização do turismo.** Disponível em: <[http://www.ibam.org.br/publique/media/introducao\\_miolo.pdf](http://www.ibam.org.br/publique/media/introducao_miolo.pdf)>. Acesso em: 28 set. 2018.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. Missão. **Conheça os propósitos e objetivos do Ministério do Turismo, de suas secretarias e da Embratur.** Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/missao/index.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/missao/index.html)> Acesso em: 23 set. 2018.
- LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. **Economia do turismo.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- NOVAIS, M. H. Turismo religioso. In: Ansarah, Marília G dos Reis (org.). **Turismo: segmentação de mercado.** 5. ed. São Paulo: Futura, 2002.
- OLIVEIRA, P. A. **Normas para elaboração de referências bibliográficas.** Disponível em: <[http://www.fmr.edu.br/publicacoes/pub\\_24.pdf](http://www.fmr.edu.br/publicacoes/pub_24.pdf)>. Acesso em: 22 set. 2018.
- PLANO NACIONAL DE TURISMO 2007/2010. **Uma viagem de inclusão.** Brasil, MTur, 2007.

PORTAL OFICIAL DE TURISMO DO RIO GRANDE DO NORTE. **O Rio Grande do Norte.** Disponível em: <[http://www.brasil-natal.com.br/orn\\_orn.php#](http://www.brasil-natal.com.br/orn_orn.php#)>. Acesso em: 28 set. 2018.

PREFEITURA MUNICIPAL DO JUAZEIRO DO NORTE. Juazeiro do Norte: conheça melhor a cidade. Disponível em: <[http://www.juazeiro.ce.gov.br/index.php?Pasta=paginas\\_site&Pagina=pag\\_cidade&MenuDireito=1](http://www.juazeiro.ce.gov.br/index.php?Pasta=paginas_site&Pagina=pag_cidade&MenuDireito=1)>. Acesso em: 04 nov. 2018.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração:** guia para estagiários, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ROSSI, L. A. S.; CAETANO, L.; JANOLIO, K. M. E.; **Desenvolvimento da cidade de Lunardelli através do turismo religioso: existe sustentabilidade? Ou basta a fé?.** Iniciação científica, CESUMA, Jul. Dez. v. 7, n. 2, 2005.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável:** meio ambiente e economia. 3. ed. v. 2, São Paulo: Editora Alph, 2000.

TAVARES, E. C. **Tambaú:** memórias e turismo religioso. Campinas 2007. 90f. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) - Pontífice Universidade Católica de Campinas, 2007.

---

# PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE NA HOTELARIA: análise sobre um hotel *design* em João Pessoa/PB

**BRITO**, Bianca Simplício de  
**MACHADO**, Adjane de Araújo

O setor hoteleiro, em tempos recentes, tem procurado cada vez mais ter uma parcela de responsabilidade ambiental e fazer da sustentabilidade uma parte integrante de suas metas, já que o mercado turístico depende da qualidade do meio ambiente para o seu crescimento. Na cidade de João Pessoa não seria diferente, pois os empreendimentos hoteleiros, apesar dos indicadores de desempenho ainda incipientes (CALLADO *et al.*, 2008), têm voltado seus olhares para a gestão ambiental, visando diminuir os impactos ambientais causados através de suas atividades operacionais. Tais ações acontecem principalmente mediante a adoção de práticas ecologicamente corretas, sobretudo, porque a maioria dos meios de hospedagem localiza-se na orla da capital, que é o atrativo mais procurado pelos turistas em termos de recursos naturais e paisagísticos.

Nesse contexto, o objetivo desse artigo foi analisar as práticas de sustentabilidade adotadas em um hotel *design*, localizado na orla de João Pessoa/ Paraíba. O empreendimento foi escolhido por envolver uma

proposta de sustentabilidade ligada aos elementos da cultura nordestina e a valorização do patrimônio cultural paraibano, trazendo um novo conceito de hotelaria sustentável na cidade, além de ser novo no mercado hoteleiro paraibano e propor um modelo de empreendimento ainda pouco pesquisado na literatura. Como objetivo central, a pesquisa buscou conhecer a proposta do empreendimento na tipologia de um hotel *design* e caracterizar as práticas de sustentabilidade adotadas.

A sustentabilidade ambiental aparece como uma necessidade de repensar as práticas econômicas e o modelo de desenvolvimento atual, mediante a internalização de condições ecológicas que assegurem a sobrevivência e um futuro para a humanidade (LEFF, 2011). De acordo com May *et al.* (2003), a gestão ambiental consiste em um conjunto de medidas e procedimentos aplicados para reduzir e controlar os impactos, que afetam negativamente o meio ambiente, seja no momento da produção ou na prestação de um serviço. Nesse contexto, abordar o tema no âmbito da hotelaria envolve debater sobre o setor na ótica da gestão, da inovação e no compromisso com o desenvolvimento de projetos sustentáveis.

Ressalta-se ainda a importância de agregar novas contribuições para os estudos na área, pelo fato da temática sobre os hotéis de *design* ainda ser pouco explorado na literatura, bem como, trazer debates a respeito da ideia de sustentabilidade ligada aos elementos de autenticidade e cultura regional, ampliando o viés da concepção da



sustentabilidade, muitas vezes, relacionada apenas aos elementos ecológicos.

### **Conceituando a Gestão da Sustentabilidade**

“A gestão ambiental e a responsabilidade social são consideradas importantes instrumentos gerenciais, para capacitação e criação de condições de competitividade nas organizações, qualquer que seja o seu segmento econômico” (Tachizawa 2006, p.24), e atuam no âmbito do conceito de desenvolvimento sustentável, surgido a partir da primeira Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente, em 1972, em Estocolmo (DENARDIN, 2012).

Desde então aconteceram várias conferências para criar acordos e diminuir os impactos ambientais provocados pela ação humana na natureza, como por exemplo, o Protocolo de Quioto que teve o objetivo de regular a emissão de poluentes na atmosfera. Além da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento e Meio Ambiente, também conhecida por Eco-92, Rio-92, Cúpula ou Cimeira da Terra, que teve como objetivo principal buscar meios de conciliar o desenvolvimento socioeconômico com a conservação e proteção dos ecossistemas da Terra. O Rio+20 propondo a renovação do compromisso político com o desenvolvimento sustentável, por meio da avaliação do progresso e das lacunas na implementação das decisões adotadas pelas principais cúpulas sobre o assunto e do tratamento de temas novos e emergentes (Greenation, 2011).

O desenvolvimento sustentável não está relacionado somente com o meio ambiente natural. São três variáveis que fazem parte desse conceito: os aspectos econômicos, sociais e ambientais, que compõem o tripé da sustentabilidade, também compreendido por: atitudes ambientalmente corretas, socialmente justas e economicamente viáveis (FUJIHARA, 2007 apud MINA, 2008 p.45). Do ponto de vista dos processos de administração com ênfase na sustentabilidade,

A busca por uma administração sustentável muda o comportamento das empresas, pois os problemas ambientais, sociais e econômicos estão frequentes no mundo todo. Com isso, a pressão por parte da sociedade via movimentos sociais reivindicatórios é grande, e o movimento traz a elaboração de novas leis. Tais mudanças influenciam os empreendimentos a inovarem seus procedimentos para que sejam executados de forma eficaz e que exceda as expectativas sociais e ambientais, além da financeira (CLARO; CLARO; AMÂNCIO, 2008).

Manzini e Vezzoli (2011) afirmam que para se chegar ao desenvolvimento sustentável de forma satisfatória é preciso que ocorram mudanças no desenvolvimento tecnológico, pensando de forma sustentável em todo o processo. Os autores afirmam também que é preciso uma mudança cultural, ou seja, a sociedade precisa estar dentro desse processo. Para auxiliar essas mudanças são criadas normas que direcionam as organizações a executar as medidas de forma correta. A mais utilizada no âmbito da sustentabilidade é a ISO 14001, que define quais são os melhores sistemas de gestão ambiental - SGA,

que por sua vez é responsável por dar continuidade a todas as medidas exigidas para a organização ser considerada sustentável.

O Sistema de Gestão Ambiental - SGA (*Environmental Management System* - EMS) é um conjunto de medidas que ajudam na organização, no planejamento, no controle e na diminuição dos impactos ambientais das atividades, produtos e/ou serviços (AMAZONAS, 2014). Considerado uma ferramenta gerencial importante, o SGA está baseado na legislação ambiental vigente, no intuito de melhorar o desempenho das organizações e garantir a imagem competitiva no mercado, cada vez mais exigente em termos ambientais (AMAZONAS, 2014).

A ABNT NBR ISO 14001 é uma norma aceita internacionalmente que define os requisitos para colocar o Sistema da Gestão Ambiental em vigor, além de ajudar a melhorar o desempenho das empresas por meio da utilização eficiente dos recursos e da redução da quantidade de impactos, ganhando assim vantagem competitiva e a confiança das partes interessadas (ABNT NBR ISO 14001; AMAZONAS, 2014). Adequa-se a todos os tipos e tamanhos de empresa, sejam elas sem fins lucrativos ou governamentais, exige que as empresas considerem todas as questões ambientais relativas às suas operações, como a poluição do ar, questões referentes à água e ao esgoto, a gestão de resíduos, a contaminação do solo, a mitigação e adaptação às alterações climáticas e a utilização e eficiência dos recursos (ABNT NBR ISO 14001).

Do ponto de vista do turismo, a hotelaria tem um papel fundamental no desenvolvimento da atividade, uma vez que pode contribuir fortemente para a valorização dos recursos naturais e culturais, dentro de um planejamento visionário e em consonância com este conceito de turismo, especializado no desenvolvimento sustentável. Além disso, segundo Petrocchi (2002, p. 20) “A gestão hoteleira é muito complexa exigindo postura estratégica no sentido de tornar a organização atenta e ágil adaptando-se continuamente às variações do meio”. Por esse motivo, a adoção de práticas de sustentabilidade torna-se importante para o setor.

### **Práticas de Sustentabilidade no Setor Hoteleiro**

Uma empresa sustentável é aquela que contribui para a sociedade provocando benefícios econômicos, sociais e ambientais, fatores esses, denominados pilares do desenvolvimento sustentável. Essa definição dos três pilares de sustentabilidade, conhecidos como o *Triple Bottom Line*, vem se difundindo no ambiente acadêmico e empresarial para justificar as práticas, os projetos e os investimentos ambientais, sociais e econômicos (CLARO e CLARO, 2014).

A dimensão social é tratada como um aspecto relacionado às qualidades dos seres humanos, como suas habilidades, dedicação e experiências pautando na saúde e na educação, e deve, também, incluir criação de riquezas para a sociedade garantindo eles internos e externos no ambiente organizacional (MALTA e MARIANI, 2013). A dimensão econômica busca atividades destinadas a garantir a produção,

a distribuição e o consumo de um produto ou serviço da melhor forma possível, possibilitando a gestão e a alocação de recursos na economia formal e informal, beneficiando os indivíduos e grupos, proporcionando aumento de renda monetária e melhoria no padrão de vida dos indivíduos (ALMEIDA, 2002).

A dimensão ecológica, segundo Araújo (2006), compreende a proteção e a gestão dos recursos renováveis, a fim de amenizar os impactos e tentar compensá-los de alguma forma. Barbieri e Cajazeira (2009) acrescentam ainda, que a dimensão ecológica evidencia as ações para evitar danos ao meio ambiente, causados pelos processos de desenvolvimento, como, por exemplo, substituição do consumo de recursos não renováveis por recursos renováveis, redução da emissão de poluentes e preservação da biodiversidade.

No ramo de hotelaria a gestão ambiental está ligada a junção de valores ecológicos, culturais, políticos e econômico, e inclui práticas e adoção de posturas saudáveis, como atitudes menos danosa ao meio ambiente; reavaliação e conscientização da organização e colaboradores; o correto uso dos recursos naturais através de reaproveitamento e reciclagem; criação de novos modelos para maximizar os benefícios ambientais e organizacionais; além de tornar a imagem da corporação fortalecida, aumentando o comprometimento dos clientes internos e o orgulho em ser parte da corporação (MALTA e MARIANI, 2013).

Buscando a adequação da gestão sustentável os gestores do setor hoteleiro realizam ações que podem ser desenvolvidas para

atingir a harmonização dos três pilares da sustentabilidade, Galli *et al.* (2018) e Amazonas (2014) citam algumas delas são:

- Coleta seletiva dos resíduos
- Armazenamento e correta destinação do óleo de cozinha
- Consumo racional da água
- Convênios com cooperativas de catadores
- Preferência por fornecedores locais
- Sistema de desligamento automático por cartão
- Elevadores inteligentes
- Tratamento do próprio esgoto
- Minimização de insumos que causam impactos ambientais
- Utilização de materiais biodegradáveis na construção
- Projeto paisagístico em harmonia com o entorno
- Fornecimento de boas condições de trabalho
- Ações sociais que beneficiem a comunidade local

Adotando essas ações as empresas do setor hoteleiro podem diminuir os impactos ambientais e sociais, unir a tecnologia e práticas de desenvolvimento local para que o meio ambiente não sofra com impactos negativos, além de garantir à comunidade local que a empresa evolua sem causar danos para o ecossistema. Para uma melhor percepção, a gestão da inovação sustentável estimula as empresas a abandonarem antigas práticas envolvendo novas tecnologias, novos mercados, novas condições ambientais e novas regulamentações (SEEBODE, JEANRENAUD e BESSANT, 2012). Tais ideias têm

influenciado, sobretudo, posturas empresariais de empreendimentos voltados a novos conceitos, como é o caso dos hotéis categoria charme e hotéis *design* (CIRILO, 2011).

### **Hotéis *Design***

O primeiro hotel com conceito *design* inaugurado no mundo, segundo Michael Kaminer (2009), em reportagem especial para o periódico *online* Washington Post<sup>7</sup>, foi o *Radisson Blu Royal Hotel*, antes conhecido como SAS Royal Hotel, localizado em Copenhague, na Dinamarca. Em 1960, o designer e arquiteto dinamarquês Arne Jacobsen criou o hotel, para abrigar membros da tripulação da companhia aérea *Scandinavian Airlines - SAS*, com ares inovadores para a época, que o incluiu na proposta do *design* (KAMINER, 2009). Em Nova Iorque, o conceito surgiu em 1990, com a reforma de um antigo hotel na *Broadway*. Ian Schranger pediu a Philippe Starck, designer francês, reconhecido mundialmente pela sua ousadia, para criar um espaço totalmente novo, diferente de tudo o que o mercado hoteleiro já havia concebido, surgiu então o Hotel Paramount, que logo se tornou uma referência na cidade (NARDELLI, 2018). Ambos foram criados para inovar o setor de meios de hospedagem, porém entre os hotéis Royal e Paramount, não se sabe ao certo qual foi oficialmente o primeiro a ser considerado um hotel *design*.

De acordo com Uren *et al.* (2013) o projeto de um hotel *design* visa superar o rotineiro, criar exclusividade e proporcionar novidade constante. A definição assemelha-se ao conceito de hotel boutique, por

ambos serem centrados no *design*, baseados em operação de pequeno porte, além de darem ênfase na singularidade da estrutura física, nos elevados padrões de serviço e na atenção individual dada aos hóspedes (Mcintosh e Siggs, 2005). Dall'agnol e Nakatani (2018) acrescentam que esse tipo de empreendimento, tipicamente operado por empresários do ramo hoteleiro local, garante competitividade no mercado, frente às grandes redes hoteleiras, por apostar em novos modelos e formato de hospedagem.

Do mesmo modo que são luxuosos e confortáveis, os hotéis *design* se diferenciam por recorrer a arquitetos e designers conceituados, apostando na praticidade aliada ao *design*. Os hotéis *design*, em consonância com os hotéis boutique, em sua maioria estão em localidade privilegiadas, como alternativa de arquitetura moderna e ao local que em que ele está inserido, e em sua gestão, é comum utilizar a cultura e a tecnologia para responder as necessidades dos clientes (DALL'AGNOL e NAKATANI, 2018). Uren *et al.* (2013) destaca, nesse contexto, que na atualidade o projeto de um hotel *design* visa recriar a estética do espaço através de mobiliários flexíveis, áreas multifuncionais e interação do objetos promovendo prazer visual e conforto.

Em um mercado global competitivo como o atual, as empresas procuram especializar-se para oferecer ao público produtos e serviços diferenciados (CLARKE e CHEN, 2007). A experiência do consumidor dentro de um hotel no geral é intangível, pois apesar de consumir e presenciar todos os elementos tangíveis que um hotel pode



oferecer, no final da estada só lhe restará lembranças daquilo que presenciou (MOTTA *et al.*, 2007). Nesse contexto os hotéis *design* emergiram no mercado com a proposta de surpreender o cliente, inovando na estrutura e oferecendo serviços até então diferenciados no mercado hoteleiro.

O conceito está em pauta na indústria hoteleira nos últimos tempos e é apontado como tendência para os próximos anos (OTTO, 2014), sobretudo como estratégia de renovação para a hotelaria independente, isto é, com possibilidades de personalizar serviços e dedicar-se a mercados específicos (ANGELI, TORRES e MARANHÃO, 2012).

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa é de natureza qualitativa e descritiva, e foi realizada através de fontes bibliográfica, como livros e periódicos disponíveis na web, além de um estudo de caso. O campo de estudo foi um hotel *design* localizado na cidade de João Pessoa/PB, a 700 m da praia de Tambaú e a 450 m da praia de Cabo Branco. O hotel foi inaugurado em 2016 com um novo conceito de hospedagem na cidade, abrindo um leque de possibilidades para discutir sustentabilidade na hotelaria, o que motivou o interesse da pesquisa.

Para coleta de dados, além da observação direta fazendo uso de diário de campo, foram utilizadas as técnicas de entrevistas semiestruturadas e a análise dos conteúdos disponíveis nas páginas virtuais do hotel, sobretudo as redes sociais, tais como *Facebook* e

*Instagram*. Os registros da entrevista foram realizados a partir de gravação em áudio, mediante apresentação de Termo de Consentimento para assinatura do gestor.

Na análise dos dados a transcrição da entrevista procurou garantir a originalidade da fala do entrevistado, a fim de garantir as informações cedidas para pesquisa. Como limitação da pesquisa, a entrevista, que foi realizada no dia 10 de outubro de 2018, envolveu apenas cinco questões abertas, devido os compromissos particulares do gestor do hotel, que trouxeram certas dificuldades no agendamento da visita. Contudo, como afirma Minayo (1994) na pesquisa qualitativa o importante é o pesquisador se preocupar com o aprofundamento das questões estudadas, mesmo diante de limitações encontrada no percurso traçado.

## **PROCESSO DE ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Com uma forte característica nordestina, a idealização e construção do hotel, objeto de estudo nessa pesquisa, buscou unir a cultura, o *design* e a tecnologia trazendo, para o setor hoteleiro paraibano, um novo conceito de hospedagem. Seu nome é uma referência à xilogravura, uma expressão artística presente na cultura nordestina, que perpassa o imaginário popular a partir das tradições culturais, ambientais, religiosas e literárias do Nordeste (LIMA e GUEDES, 2005). Situado em uma das melhores localizações da capital paraibana, próximo das praias e pontos turísticos, propõe a inovação da

hospitalidade na cidade através de elementos diferenciados nas práticas de gestão e comercial. Segundo o gestor do empreendimento,

O hotel surgiu na necessidade de fazer uma hotelaria mais humanizada aqui em João Pessoa, pois a gente já trabalhava no ramo do turismo há vários anos e percebia que os hóspedes da cidade, sobretudo nos hotéis da orla, eram tratados como números. Então a gente viu essa necessidade de tentar humanizar mais a parte de gestão hoteleira, vinculando com essa parte de uma hotelaria mais conceitual, que na verdade significasse para a gente algo mais autêntico. A gente não montou só um hotel, montamos um conceito de hospedagem novo.

O hotel foi inaugurado há três anos e possui apenas dez apartamentos, no sentido de proporcionar um atendimento mais personalizado e de maior qualidade, contrapondo-se a ideia da hospitalidade em massa, típica dos empreendimentos que recebem um fluxo grande de hóspedes. Essa característica é conceituada pelo gestor como hotelaria humanizada pela aproximação dos hóspedes com os idealizadores do empreendimento, o que possibilita um contato direto dos gestores com as necessidades e satisfações dos clientes, proporcionado à inovação e o melhoramento dos serviços de forma mais rápida e efetiva.

A ideia do hotel *design* está totalmente baseada na valorização das características regionais e no reconhecimento de artistas da terra, no sentido de proporcionar aos hóspedes um contato autêntico com a localidade. De acordo com o gestor, o objetivo do hotel é: “Mostrar o Nordeste de uma forma totalmente diferente que todos mostram,

valorizando a cultura local através do *design*, e trazendo um pouco de sustentabilidade para a cidade de João Pessoa”. O gestor explica que a hotelaria padronizada agrega atributos convencionais na experiência dos clientes, ao passo que o hotel *design* possibilita que o hóspede vivencie a Paraíba antes, durante e depois de sua estadia na cidade.

A proposta do empreendimento garante um clima acolhedor e proporciona ações de salvaguarda do patrimônio cultural material e imaterial da Paraíba, possibilitando a sustentabilidade na hotelaria visualizada através dos elementos da regionalidade. No hotel podemos encontrar vassouras de fibra de coco e cipó, cadeiras de fios traçados, jarros de barro, quadros e móveis feitos por artesões paraibanos, expostos em meio à arquitetura moderna e inovadora. Merecem destaque, nesse contexto, a proposta de iluminação aconchegante, as paredes de cimento queimado e o balcão da recepção em formato de L, como estratégia para garantir o atendimento personalizado para cadeirantes, o que configura uma das ações de acessibilidade no hotel.

As características do hotel também se encaixam na definição de hotel boutique abordada por Angeli, Torres e Maranhão (2012), por ser um empreendimento de pequeno porte que proporciona charme, tradição, modernidade e cultura, além de marcar elementos únicos de *design* e decoração. Quando questionado sobre a gestão ambiental na idealização do empreendimento, o gestor respondeu que levou em consideração ações técnicas como, por exemplo:

As portas dos quartos e dos banheiros são todas revestidas de garrafa PET, ecologicamente corretas, onde a gente pode limpar e elas não mofam. A gente também tem mobiliário próprio que foi desenvolvido aqui, utilizando o taco que era do próprio local (construção da antiga casa da família). Então a gente arrancou taco de toda a casa, reaproveitou esse taco para fazer as mesas e vários móveis. A gente também tem energia solar no hotel, nosso banho e toda água quente vem da energia solar. Além disso, recentemente a gente fechou energia fotovoltaica, então logo mais o hotel vai ser 100% com energia renovável para luz e para ar condicionado, pra tudo.

Através da visita no empreendimento foi possível observar que os quadros, os objetos de artes e os utensílios decorativos estão disponíveis a venda para os hóspedes, configurando as ideias de hotel boutique, o que garantem a inovação do ambiente pela inserção de novos elementos de decoração, conforme os que estão expostos sejam adquiridos pelos clientes. Foi possível observar também que o hotel é adepto do uso de lâmpadas com sensores de presença, ar condicionado e televisores de baixo consumo e aluguel de bicicletas para os hóspedes. Além de divulgar os roteiros e atrações culturais da cidade, expor obras no interior do hotel, realizar exposições de artes no empreendimento, utilizar produtos ecológicos adquiridos em feiras agroecológica ou diretamente de fazendas agroflorestais, como exemplo o café e o mel Crú Yaguara. De acordo com o gestor,

Primeiro o que a gente prega aqui não é um turismo de massa, então a gente participa muito da hospedagem, tendo um contato direto com os hóspedes, dando boas referências dentro da cidade, que fujam do turismo de massa. Então a gente tem roteiro diferenciado e tem umas referências que a gente julga ser melhores no perfil de cada hóspede. A gente sugere visitação em atelier de artesanato, chama atenção para as obras arquitetônicas que tem espalhadas na cidade que muita gente não conhece. Todo final de semana a gente posta nas redes sociais tudo que está acontecendo na cidade, sobretudo eventos que estejam ligados a atrações culturais, como apresenta o de Orquestra Sinf nica. A gente tenta fugir aqui um pouco da praia, divulgar mais o centro histórico e as atrações culturais que valorizam a cidade. A gente não quer que nossos hóspedes conheçam apenas os bares badalados e o famoso pôr do sol, entendeu?

O hotel tem como característica forte os elementos que fazem parte da cultura cotidiana, tendo seu mobiliário inspirado em móveis que transmitem a tradição nordestina aliada ao conforto e ao *design*. Um destaque no hotel é o armário exclusivo do empreendimento, chamado de armário Pau de Arara, que garante funcionalidade aos hóspedes, se adapta adequadamente aos elementos decorativos do hotel e permite melhor aproveitamento dos espaços do apartamento. O armário foi criado pelo arquiteto Dimitri Buriti e premiado na exposição de Novos Talentos Brasileiros Design & Arte. O que fez com que a pontuação do hotel no *Booking.com* chegasse a 9.6, maior do que a do principal concorrente que está no mercado hoteleiro paraibano há mais tempo com a média de 9.1 pontos.

Angeli, Torres e Maranhão (2012) citam a aptidão que os hotéis *design* têm para competir com a hotelaria de alto padrão, transformando-se inclusive em referência para hospedagem de celebridades. Nesse

contexto, o hotel tem parceria com a Nuvem Produções, agência especializada em projetos e artes culturais, que além de trazer artistas para se hospedarem no hotel, promove exposições de artes e facilita, para os hóspedes, o conhecimento e a vivência cultural no momento de sua estadia. Além disso, o hotel oferece um *lounge* compartilhado que proporciona opções de jardim, espaços para jogos, confraternizações e eventos gastronômicos ao ar livre.

Para uma melhor percepção das práticas de sustentabilidade adotadas pelo hotel, foi elaborado um quadro detalhando quais as ações e as dimensões da sustentabilidade identificadas.

**Quadro:** Dimensões da sustentabilidade identificadas nas práticas do hotel design.

<b>Práticas Sustentáveis</b>	<b>Dimensões</b>
Portas revestidas com garrafas PETs, com o objetivo de garantir o reaproveitamento de resíduos plásticos.	Ecológica e Econômica
Divulgação de roteiros e atrações culturais da cidade, para valorizar os aspectos locais, muitas vezes negligenciados nos roteiros turísticos padronizados.	Social e Cultural
Retrofit na utilização do taco para na criação do mobiliário que foi desenvolvido para o hotel, garantindo identidade e exclusividade ao empreendimento.	Ecológica e Econômica
Uso da energia solar e perspectiva para a energia fotovoltaica em todo empreendimento, proporcionando economia e redução de impactos ambientais.	Ecológica e Econômica
Lâmpadas com sensores de presença para reduzir o consumo de energia	Ecológica e Econômica
Utilização de produtos orgânicos, valorizando a agricultura familiar e garantindo a qualidade dos produtos oferecidos.	Ecológica e Social
Exposição e comercialização de obras de artes autênticas de artesãos regionais no interior do hotel, valorizando a cultura e garantindo a salvaguarda do patrimônio. Além da geração de renda para a comunidade.	Social, cultural e Econômica.
Televisores e ar condicionado de baixo consumo, evitando desperdício de energia.	Ecológica e Econômica
Parceria com Agências especializadas em projetos culturais e artes locais, proporcionando eventos culturais no empreendimento.	Social, Cultural e Econômica.

**Fonte:** Elaboração Própria, 2018.

Por meio deste quadro é possível observar que os gestores do hotel *design* conseguiram utilizar de forma favorável as práticas de sustentabilidade ao seu favor, inovando a hotelaria na cidade e mostrando que a sustentabilidade pode ser praticada através dos elementos da cultura regional, desvinculando a ideia de sustentabilidade apenas baseada nos recursos ecológicos. Vale destacar que a efetivação de um Sistema de Gestão Ambiental, configurado nas normas da ISO 1400, teria um custo alto para o hotel que é de pequeno porte, porém o mesmo garante práticas de sustentabilidade que se associam às normas técnicas. Além disso, destaca-se a inovação do empreendimento e a expressão de contemporaneidade, para agregar novos valores ao setor hoteleiro paraibano.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A gestão ambiental nos meios de hospedagem tem sido um tema cada vez mais discutido nos meios midiáticos e acadêmicos, em função do compromisso cabível ao setor econômico e empresarial, na busca de respostas e ações socioambientais, que viabilizem um projeto de desenvolvimento mais sustentável. Entretanto, pode-se dizer que o processo de gestão está diretamente relacionado às características operacionais dos empreendimentos, de forma que, as práticas de sustentabilidade representam as primeiras ações para configuração das normas técnicas, que garantem as certificações de gestão ambiental no centro das operações das organizações.



No setor hoteleiro as iniciativas de práticas de sustentabilidade, ainda que contemplem os requisitos básicos da gestão ambiental, contribuem para a perspectiva do desenvolvimento sustentável no setor do turismo e hospitalidade, bem como, favorecem um projeto ambiental de integração entre as dimensões sociais, econômicas, culturais e ecológicas.

Com relação ao hotel *design* estudado, apesar de ser novo no setor hoteleiro paraibano, o mesmo traz consigo uma experiência inovadora, além de possuir características compatíveis com as definições de hotéis *design* e hotéis boutiques, que perpassam a literatura na área. Destacam-se as práticas sustentáveis desenvolvidas no projeto do hotel, sobretudo a partir da promoção e divulgação da cultura paraibana como elemento diferencial e inovador, contexto pouco abordado nos estudos sobre hotéis *design*, uma vez que a arquitetura, na maioria das vezes, é o foco principal desse tipo de empreendimento. Ressalta-se, por fim, que além de configurar um novo modelo de hospedagem o estudo sobre os hotéis *design* agrega contextos que vão além dos aspectos funcionais, possibilitando discutir sustentabilidade, hospedagem independente e turismo de experiência.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, F. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

ANGELI, A. C. B.; TORRES, R. G.; MARANHÃO, R. F. A. Os muitos olhares sobre o conceito de hotel boutique. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, dezembro de 2012. Disponível em: < <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/550/576> > Acesso em: 20 de nov. de 2018.

AMAZONAS, I. T. **Gestão ambiental na hotelaria: tecnologias e práticas sustentáveis aplicadas nos hotéis de João Pessoa-PB**. Dissertação. Universidade Federal da Paraíba. Programa Regional de Pós-graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente. 2014.

ARAÚJO, G. C.; MENDONÇA, P. S. M. Análise do processo de implantação das normas de sustentabilidade empresarial: um estudo de caso em uma agroindústria frigorífica de bovinos. **Revista de Administração Mackenzie**, v.10, n.2, p. 31-56, 2009. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712009000200003&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712009000200003&script=sci_abstract&tlng=pt) > Acesso em: 10 de nov. de 2018.

BARBIERI, J. C.; CAJAZEIRA, J. E. R. **Responsabilidade social empresarial e empresa sustentável: da teoria à prática**. São Paulo: Saraiva, 2009.

CALLADO, A. L. C.; CALLADO, A. A. C.; HOLANDA, F. M. A.; LEITÃO, C. R. S. Utilização de indicadores de desempenho no setor hoteleiro de João Pessoa-PB. **Revista Turismo Visão e Ação**. 2008. Disponível em: < <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/33/34> > Acesso em: 09 de nov de 2018.

CIRILO, L. Hotelaria Sustentável na Rota do Charme: estudo sobre a Pousada Pinho Bravo na Serra da Mantiqueira-MG. In: FIRTADO, S. VIEIRA, F. **Hospitalidade: turismo e estratégias segmentadas**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

CLARO, P. B. O.; CLARO, D. P.; AMÂNCIO, R. Entendendo o conceito de sustentabilidade nas organizações. **Revista Administração**. São Paulo, v. 43, n. 4, p. 289-300, 2008.

CLARKE, A. CHEN, W. **International hospitality management**. São Paulo: Elsevier, 2007.

DALL'AGNOL; N. S. C.; NAKATANI, M. S. M. Hotel Boutique: apontamento sobre conceitos e características. **Revista Rosa dos Ventos**. Turismo e Hospitalidade. 2018. Disponível em: < [www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/download/5315](http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/download/5315) > Acesso em: 20 de mai. de 2018.

DENARDIN, K. S. 2012. Sustentabilidade na Moda: casos de reaproveitamento e economia solidária. In: De Carli, A.M.S; Venson, B.L.S. (Org.). **Moda Sustentabilidade e Emergências**. Caxias do Sul, RS: EducS - Editora da Universidade Caxias do Sul. p. 157-179.

GALLI, R. M.; STEFANELLI, N.O.; OLIVEIRA, B. G.; CEZARINO, L. O.; LIBONE, L.B; Hotelaria sustentável no Brasil: uma análise das práticas estratégicas sustentáveis. **Anais..XX ENGEMA**. Dezembro de 2018. Disponível em: <<http://engemausp.submissao.com.br/20/anais/arquivos/382.pdf>> Acesso em: 20 de mai. de 2019.

GREENNATION. **Grandes tratados ambientais**. Disponível em:<[www.greennation.com.br/dica/grandes-tratados-ambientais/4512](http://www.greennation.com.br/dica/grandes-tratados-ambientais/4512)>. Acesso em: 11 set. 2018.

INTRODUÇÃO À ABNT NBR ISO 14001:2015. Disponível em:<<http://www.abnt.org.br/publicacoes2/category/146-abnt-nbr-iso-14001?download=396:introducao-a-abnt-nbr-iso-10014-2015>> Acesso em: 01 out. 2018

KAMINER, M. Copenhagen's Royal Hotel: The First Designer Hotel. **The Washington Post**. 12 jul 2009. Disponível em: <<http://www.washingtonpost.com/wp-dyn/content/article/2009/07/10/AR2009071001663.html>>. Acesso em: 01. out. 2018.

LEFF, Enrique. **Saber ambiental: sustentabilidade, racionalidade, complexidade, poder**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

MALTA, M. C. M.; MARIANI, M. A. P. **Estudo de Caso da Sustentabilidade Aplicada na Gestão dos Hotéis de Campo Grande – MS**, Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica, Vol. 15 - nº 1 - p. 112–129 / jan-abr 2013. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/10176/estudo-de-caso-da-sustentabilidade-aplicadana-gestao-dos-hoteis-de-campo-grande--ms>>, Acesso em 11 de set. de 2018.

MANZINI, E.; VEZZOLI, C. **O Desenvolvimento de Produtos Sustentáveis: os requisitos ambientais dos produtos industriais**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2011.

MINA, R. **Gestão Ambiental em hotel urbano**. Estudo de caso: Comitê ambiental do Hilton São Paulo Morumbi. TCC (Graduação em Hotelaria) UAM/SP. São Paulo, 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

MAY, P. H., LUSTOSA, M. C., VINHA, V. **Economia do meio ambiente: teoria e prática**/ Peter H. May, Maria Cecília Lustosa da Vinha, organizadores. – Rio de Janeiro: Elsevier 2003 – 6ª reimpressão

MCINTOSH, A. J., SIGGS, A. An exploration of the experiential nature of boutique accommodation. **Journal of Travel Research**, 2005.

MOTTA, A. *et al.* **Conceituação de hotéis exclusivos**. Observatório de Inovação do Turismo, Rio de Janeiro: v. 2, n. 4, p. 1-13, dez. 2007.

NARDELLI, F. **Hotéis Design**. Disponível em: <<http://www.fernandonardelli.com.br/hoteis-design/>> Acesso em: 11 de set. de 2018.

OTTO, G. 5 tendências da hotelaria. Abr 2014. **PanHotéis**. Disponível em: <<http://blog.panhoteis.com.br/fatos-e-tendencias/index.php/2014/04/20/5-tendencias-da-hotelaria/#.VDc1i1dbfIU>>. Acesso em: 01 out. 2018.

PETROCCHI, M. **Hotelaria planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

SEEBODE, D.; JEANRENAUD, S.; BESSANT, J. **Managing innovation for sustainability**. R&D Management, v. 42, n. 3, p. 195–206, 2012.

TACHIZAWA, T. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa**. 2006.

UREN, F. H. R.; CRÍZEL, L. C.; MIYASAKI, R. T. C.; GAZZONI, B.; AMPOLINI, H. D; Hotéis e a nova estética do espaço. **Revista Especialize On-line IPOG**. Goiânia, dezembro de 2013. Disponível em: <<https://ipog.edu.br/download-arquivo-site,sp?arquivo=hoteis-e-a-nova-estetica-do-espaço.pdf>> Acesso em: 20 de mai. de 2019.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1998.

---

# TURISMO SUSTENTÁVEL, RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL E TRANSPORTE RECREATIVO EM ÁREAS DE FALÉSIAS NO LITORAL SUL PARAIBANO

**MENDES**, Francisco Coelho

**VIANNA NETO**, Clerisante Martins

**MENDES**, Magnólia Lima Verde Coelho

**O**turismo é conhecido como sendo atividades realizadas por pessoas em viagens para lugares diferentes do seu lugar de moradia. Por outro lado, sabe-se que o turismo é um processo complexo que inclui vários fatores motivacionais na decisão de escolha do turista sobre o destino a ser visitado. O turismo também é uma atividade que produz impacto, sejam eles positivos, negativos ou ambos os impactos, tanto para a sociedade quanto para o meio ambiente onde suas atividades são desenvolvidas.

Visando minimizar os impactos negativos, surge o conceito de turismo sustentável, que tem como objetivo o não esgotamento dos recursos naturais e culturais, e minimizar a agressão ao meio ambiente, por meio de ações, projetos e estratégias de desenvolvimento turístico.

O trabalho proposto aborda questões ambientais sobre o uso de alguns veículos terrestres em áreas de praias, falésias, encostas e trilhas no litoral sul da Paraíba. Trazendo uma relação com a possibilidade desse uso, mais de forma sustentável, indicando as possíveis formatações para que haja uma harmonia entre o meio ambiente natural e o automotivo.



A busca pela harmonia do uso sustentável dos espaços naturais é vagarosa, porém eficiente e eficaz. Ao se fazer o uso correto desses espaços, gerações futuras terão a oportunidade de conhecer e aproveitar. As falésias no litoral sul dispõem de lindos mirantes, cobiçados por turistas para o registro fotográfico. Para chegar até esses mirantes, veículos de tração como buggys e quadriciclos usam as trilhas, que quase sempre precisam ser desmatadas sem nenhum tipo de conhecimento da vegetação e do solo, sem o uso correto de equipamentos para a medição de curva de nível e sem estudo da capacidade das falésias. Uma análise de impactos e estudos para balizar a atividade turística é indispensável para que a atividade seja sustentável e perdure.

Diante desse contexto, questiona-se: Como podemos desenvolver atividades de interação entre o turismo e o meio ambiente sem provocar danos à natureza ou promovendo práticas sustentáveis que propicie o desenvolvimento de recursos econômicos, socioculturais e socioambientais favoráveis a relação entre a humanidade e a natureza, fazendo uso de transporte recreativo em áreas de praias, encostas, falésias e trilhas?

Portanto, propõe-se analisar a interação dos meios de transportes turísticos recreativos, como Buggy e Quadriciclo, com as áreas das praias, encostas, falésias e trilhas do litoral sul da Paraíba. De tal forma, que as práticas do turismo sustentável sejam contempladas em passeios automotivos pelas unidades de conservação ambiental do





litoral sul paraibano. Por isso, se faz necessário o desenvolvimento dos seguintes objetivos específicos, como: identificar e mapear trilhas que podem ser usadas por veículos recreativos sobre as praias, encostas, falésias e trilhas sem provocar danos à natureza; identificar formas rentáveis e sociáveis de uso do espaço natural, favorecendo o visitante, a comunidade local e a natureza.

A motivação para estudar o tema proposto surge diante do interesse em se considerar o transporte turístico de Buggy e Quadríciclo, em passeio recreativo por locais de exposição do meio ambiente natural, como fatores de planejamento turístico e de desenvolvimento regionais favoráveis às comunidades locais, devido às praias, falésias, trilhas e encostas serem monumentos naturais que devem ser preservados por sua relevância paisagística e ambiental. Ao se falar em passeio de buggy ou passeios similares, não se trata apenas de contemplar o deslocamento de pessoas, mais também de propiciar a felicidade, diversão, lazer e conhecimento da diversidade dos lugares, culturas, histórias, hábitos e costumes tradicionais e regionais.

Tal estudo se justifica pela relevância da discussão envolvendo a adequabilidade do desenvolvimento sustentável do turismo no litoral sul paraibano. O local contempla uma importante área de conservação ambiental, que vem sofrendo conseqüentes intervenções humanas que degradam, poluem e contaminam o meio ambiente. Dessa forma, procuraremos socializar experiências de pessoas comprometidas com a responsabilidade socioambiental na região estudada.





Atualmente, o turismo é visto como uma das ferramentas essenciais para o desenvolvimento econômico e sociocultural de uma Nação. Acredita-se que o desenvolvimento sustentável do turismo traz melhorias para as populações locais por meio da economia, permitindo sua alavancagem e movimentação. Sendo uma alternativa de apoio às demais economias locais e, ao mesmo tempo, gerador de diversos benefícios sociais e culturais. Mas, é necessário compreender, que as atividades turísticas também podem ocasionar vários impactos negativos ou positivos ao meio ambiente e à população local.

É com base na perspectiva do elevado grau de degradação ambiental, propiciado pelo modelo de desenvolvimento e seus mecanismos de difusão, que a sociedade brasileira e, principalmente, as políticas governamentais se deparam com a necessidade de se pensar um modo alternativo de planejar e promover o desenvolvimento do turismo sustentável. A sustentabilidade do turismo é contemplada pelo pertencimento da comunidade, mediante o uso adequado dos espaços naturais, visando garantir a renda familiar e preservar a natureza nas áreas de praias, encostas, falésias e trilhas do litoral sul paraibano.

## **TURISMO E SUSTENTABILIDADE**

É notável que a indústria turística possa causar impactos negativos ou positivos ao meio ambiente e à sociedade, mas se planejado o turismo pode ser um grande aliado às dimensões do turismo sustentável.







Segundo Swarbrooke (2000), o turismo pode motivar os governos a conservar o meio ambiente, sensibilizar os visitantes sobre a questão ambiental encorajando os mesmos a participar de campanhas sobre educação ambiental, dentre outras ações. Sendo fundamental a comunicação entre esses princípios, e assim alcançar a sustentabilidade. O desenvolvimento turístico feito sem planejamento pode levar rapidamente ao esgotamento dos recursos naturais, a descaracterização do patrimônio cultural e em consequência a diminuição drástica da demanda turística.

O conceito do desenvolvimento sustentável exige que se tenha uma visão mais ampla de desenvolvimento e do ambiente natural do que tem ocorrido até o momento em grande parte da sociedade ocidental, especialmente nos últimos anos, em que a economia monetarista e a negação de um interesse público tem sido a característica de tantas políticas governamentais (HALL; LEW, 2001, p.22).

A sustentabilidade depende de um planejamento e deve se considerar os aspectos ou dimensões econômicas, ambiental, sociocultural e político-institucional. O ambiente é a base dos recursos naturais e culturais e dependem da qualidade e proteção a longo prazo. Diante disso, pretende-se entender que o ambiente é dinâmico e tem grandes proporções e estão inter-relacionados com aspectos éticos, políticos, sociais, econômicos, científicos, tecnológicos, culturais e ecológicos. Não se pode esquecer o homem nessa dinâmica, ele está e faz parte do ambiente, onde muitas vezes modifica para o seu melhor convívio, esquecendo-se de toda uma cadeia produtiva e da necessidade de desenvolver práticas sustentáveis.



O conceito de desenvolvimento sustentável tem, é claro, limites – não limites absolutos, mas limitações impostas pelo estágio atual de tecnologia e da organização social, no tocante aos recursos ambientais, e pela capacidade da biosfera de absorver os efeitos da atividade humana. (LAYRARGUES, 1997, p.4).

Conforme Dias (2012, p.30), o desenvolvimento Sustentável tornou-se popular após a Conferência de Estocolmo de 1972, que estabelece a ideia de que o “desenvolvimento sustentável será alcançado se três critérios fundamentais forem obedecidos simultaneamente: equidade social, prudência ecológica e eficiência econômica”.

Conforme o MTur (2017), com mais de um bilhão de turistas viajando pelo mundo, o turismo é uma força econômica poderosa e transformadora que está fazendo a diferença na vida de milhões de pessoas. Com isso, pode-se analisar e entender a procura da população por essa atividade, pois o turismo é fonte de renda notável para as comunidades que desenvolvem o turismo sustentável fazendo uso de transporte turístico recreativo pelas praias, encostas, falésias e trilhas das unidades de conservação da natureza situadas no litoral sul da Paraíba.

O turismo sustentável também valoriza as diferenças culturais e contribui para o fortalecimento da paz no mundo. A sustentabilidade tem como base três pilares: econômico, social e ambiental. O turismo, se bem concebido e gerido, proporciona emprego e renda em harmonia com a natureza, a cultura e a economia dos destinos. O consumo responsável dos serviços turísticos também minimiza impactos negativos ambientais e socioculturais e, ao mesmo tempo, promove benefícios econômicos para as comunidades locais e no entorno dos destinos. (MTUR. 2017).



Segundo Moura e Garcia (2007, p.2), “Nas últimas décadas o turismo se consolidou como uma alternativa estratégica prioritária nos planos de governo, principalmente nos estados do Nordeste” e, nesse contexto, a Paraíba está inserida como destino turístico.

Os caminhos ou trilhas que se cruzam sobre o litoral sul da Paraíba, são de fato caminhos que levam os turistas a conhecerem as realidades das comunidades locais. Turistas esses, que chegam dispostos a trocar experiências e levar lembranças produzidas pelos autóctones (são, por exemplo, aborígenes ou indígenas, pessoas que são naturais do país ou da região em que habita e descende das raças que ali sempre viveram) como artesanatos, doce caseiro, cachaça artesanal, entre outras especiarias regionais.

Portanto, Dias (2003), ressalta que é necessária a participação da comunidade local dentro do processo de planejamento do turismo. Logo, a parceria público-privada se mostra importante nos processos de planejamento e desenvolvimento sustentável de um produto ou destino turístico. Contudo, essa parceria deve apoiar o associativismo, o cooperativismo, a interação e a integração entre os atores regionais ou locais.

O MTur (2007) define turismo sustentável como a atividade que mantém os aspectos culturais, a diversidade biológica e a integridade dos ambientes naturais para o futuro, ao mesmo tempo em que satisfaz as necessidades dos visitantes e das regiões receptoras no presente. Portanto, o turismo sustentável ocorre quando existe uma





harmonia entre a atividade turística, a natureza e a comunidade anfitriã, com a finalidade de se conservar os recursos naturais para as gerações futuras.

O desenvolvimento sustentável e o desenvolvimento do turismo estão conectados à conservação do meio ambiente, visto que a sustentabilidade é uma estratégia que busca um equilibrado desenvolvimento dos destinos turísticos (MATHEUS; MORAIS; CAFFAGNI, 2005).

Segundo Swarbrooke (2000, p.19), a sustentabilidade do turismo é definida como “formas de turismo que satisfaçam hoje as necessidades dos turistas, da indústria do turismo e das comunidades locais, sem comprometer a capacidade das futuras gerações de satisfazerem suas próprias necessidades”.

O turismo é uma atividade que tanto pode vir a induzir como depender do desenvolvimento sustentável. E a sustentabilidade do turismo pode ser entendida de maneira abrangente, mas sempre tendo como foco a conservação dos recursos naturais, da cultura e da comunidade receptora. É necessário que o “trade turístico” adote práticas sustentáveis para que se reduzam os custos e se minimizem os impactos socioambientais de seus empreendimentos (MTUR, 2016).

Segundo o MTur (2016), trade turístico são equipamentos da infraestrutura constituinte do produto turístico, composto por organizações públicas e privadas atuantes no setor de Turismo e Eventos, como as agências de viagens, hotéis, transportadoras





marítimas, terrestres e aéreas. Além de promotores de eventos turísticos (congressos, festivais e feiras) e serviços auxiliares (decoração, equipamentos de áudio visuais, etc.).

Para o MTur (2016), as práticas e as ações sustentáveis adotadas pelos empreendimentos turísticos podem reduzir o consumo de energia e de água, orientar a maneira correta de descartar os resíduos, valorizar a cultura local, incentivar as pessoas e os prestadores de serviços turísticos a se tornarem agentes e multiplicadores do turismo sustentável, beneficiando o destino, o meio ambiente e a comunidade local.

O estudo do turismo deve ser direcionado para o desenvolvimento sustentável, conceito essencial para alcançar metas de desenvolvimento sem esgotar os recursos naturais e culturais nem deteriorar o meio ambiente. Entende-se que a proteção do meio ambiente e o êxito do desenvolvimento turístico são inseparáveis (ANSARAH, 2001, p.30).

O ritmo acelerado das mudanças econômicas e socioambientais tem provocado os empreendedores e os consumidores com relação à sustentabilidade. Dallas (2009) explica que os empreendimentos que incorporam a sustentabilidade e que atuam na gestão dos impactos causados pelas suas atividades, produtos e serviços, adquirem maior visibilidade no mercado e retorno financeiro positivo.

O desenvolvimento sustentável do turismo, dar-se por meio do controle dos impactos negativos e a manutenção do equilíbrio entre conservação e desenvolvimento, enfatizando os aspectos ambientais,





sociais, econômicos e culturais. Desse modo, o turismo sustentável pode ser visto como um turismo que possui uma viabilidade econômica e que não destrói os recursos naturais, sendo desenvolvido de forma planejada, sistemática e equilibrada.

### **Turismo e Responsabilidade Socioambiental**

O advento da globalização tem permitido ao consumidor mais informações e conseqüentemente estar mais consciente e exigente de seus direitos e deveres perante a Responsabilidade Socioambiental. Isso faz com que o consumidor queira saber mais a respeito do produto, a forma como as empresas trabalham, quais políticas são adotadas e qual o seu papel social da empresa. No caso do desenvolvimento da atividade turística, espera-se a sua contribuição econômica, social e ambiental para a comunidade local.

Virginio e Ferreira (2011) acreditam que a Responsabilidade Socioambiental é um fator capaz de agregar valor à cadeia produtiva do turismo, em conjunto com entidades governamentais, iniciativa privada e sociedade civil organizada a fim de estabelecer ações de cidadania.

Conforme Bahl (2004), a atividade turística vem agregando novos procedimentos mercadológicos, sendo um deles direcionado para a qualidade do atendimento ao cliente ou consumidor e o outro destinado aos aspectos da cidadania junto à comunidade; buscando agir de forma ética e preservar valores morais e sociais. Quando se pensa





em responsabilidade social atrelada ao turismo sustentável logo se faz uma associação restrita à conservação ambiental, mas sendo o turismo multidisciplinar, ele pode englobar várias formas possíveis de responsabilidade socioambiental.

O turismo vem trabalhando suas inter-relações em uma visão holística de desenvolvimento sustentável ao qual se pode inserir a responsabilidade social, para restituir a sociedade no uso de recursos naturais e culturais, por meio de ações sociais (MCINTYRE, 1993).

Segundo Kotler (1996), responsabilidades sociais são atribuições estipuladas para as instituições pela sociedade, tendo por objetivos definir algumas obrigações relacionadas à conservação do meio ambiente e dos direitos das populações estabelecidas. Muitos empresários do setor turístico ainda entendem que sua responsabilidade social é exclusivamente para com o turista, restrita simplesmente ao cumprimento da obrigação legal de oferecer-lhe o que é prometido nas comunicações para ofertas turísticas.

Conforme Beni (2001), surgiu no cenário nacional um avanço no sistema de parceria público-privada em virtude da precariedade do Estado na solução dos problemas de responsabilidade social. Pois o governo federal tem dado ênfase à formação de organizações sociais. Nesse contexto, o setor de turismo pode contribuir com a comunidade local e fazer com que o turismo se desenvolva para benefício das, mediante a contribuição socioambiental empresarial.

A responsabilidade socioambiental empresarial é o modelo de gestão que se apresenta a partir da relação ética e transparente da





empresa com todos os públicos com os quais se relaciona. São estabelecidas metas empresariais que incentivam o desenvolvimento sustentável, minimizando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando as diferenças e promovendo a redução das desigualdades sociais (SANTOS, 2012).

Conforme o Instituto Socioambiental Chico Mendes (2015), mais do que um conceito, responsabilidade socioambiental é uma postura. É adotar, individual ou coletivamente, práticas em benefício da sociedade e do meio ambiente, melhorando a qualidade de vida das pessoas. Algumas empresas têm apostado em práticas para um desenvolvimento sustentável. Pode ser um apoio a um projeto social, uma política de redução de resíduos, reutilização de recursos naturais, entre outras práticas.

Com o desenvolvimento da responsabilidade socioambiental na área de turismo, espera-se uma maior interação e integração das empresas com a comunidade local e com os atrativos turísticos ambientais e culturais, propiciando maior eficiência, eficácia e efetividade na relação entre empresa, fornecedor e colaborador.

### **Sustentabilidade e Transporte Turístico Recreativo**

O transporte turístico em passeio recreativo por locais de exposição do meio ambiente natural como praias, falésias, trilhas e encostas devem ser preservados por sua relevância cultural, histórica, paisagística e ambiental, considerando os fatores de desenvolvimento regional para as comunidades locais.

Conforme Timbó e Portuguese (2014, p.7), “o crescimento do turismo está estritamente ligado ao desenvolvimento dos meios de







transportes, o que se justifica a partir da própria definição de turismo, que implica em deslocamento de indivíduos para fora dos seus lugares de residência habitual”.

Transporte turístico é a atividade meio que interliga a origem de uma viagem turística a um determinado destino (e vice-versa), que interliga vários destinos turísticos entre si (primários e secundários), ou que faz com que os visitantes se desloquem dentro de um mesmo destino primário ou secundário (PALHARES, 2002, p.27).

Para que o sistema de transporte funcione adequadamente, é imprescindível a interação e integração dos elementos que compõem a infraestrutura do sistema viário e de transporte. Segundo Beni (2003, p.151) “são necessários investimentos na infraestrutura do sistema viário e de transporte para o turismo, e sem condições de acesso e meios de transporte, não pode existir”. O desenvolvimento em transporte facilita o movimento das pessoas e conseqüentemente a expansão do turismo, mesmo porque uma região com atrativos turísticos e sem facilidade de acesso por meios de transportes, não poderá se desenvolver turisticamente.

O sistema adequado de transporte será aquele que pudesse oferecer simultaneamente: segurança, rapidez, regularidade, pontualidade, prestação de serviços, economia e conforto, condições básicas necessárias para cumprir as finalidades essenciais do transporte [...] e que a diversidade das vias e meios de transportes possibilitando a escolha ao usuário, é, na verdade, a grande e importante característica que deve possuir qualquer sistema nacional de transporte (PELIZZER apud DI RONÁ, 2002, p.7).





Conforme Timbó e Portuguese (2014), as transportadoras turísticas das empresas que tem por objeto social a prestação de serviços de transporte turístico de superfície, caracterizado pelo deslocamento de pessoas em veículos e embarcações por vias terrestres e aquáticas, compreende as seguintes modalidades: pacote de viagem: itinerário realizado em âmbito municipal, intermunicipal, interestadual ou internacional que incluam, além do transporte, outros serviços turísticos como hospedagem, visita a locais turísticos, alimentação e outros; passeio local: itinerário realizado para visitação a locais de interesse turístico do município ou vizinhança, sem incluir pernoite; traslado: percurso realizado entre as estações terminais de embarque e desembarque de passageiros, meios de hospedagem e locais onde se realizem congressos, convenções, feiras, exposições de negócios e respectivas programações sociais; transporte especial: ajustado diretamente por entidades civis associativas, sindicais, de classe, desportivas, educacionais, culturais, religiosas, recreativas e grupo de pessoas físicas e de pessoas jurídicas, sem objetivo de lucro, com transportadoras turísticas, em âmbito municipal, intermunicipal, interestadual e internacional.

Dessa forma, o sistema de transporte turístico “é a estrutura composta por serviços e equipamentos de um ou mais meios de transportes, necessários ao deslocamento dos turistas e viajantes em geral entre núcleos emissores e receptores e dentro dos mesmos” (PAOLILLO; REJOWSKI, 2014, p.12).



Segundo Dias (2014), o transporte recreativo é um segmento do transporte turístico especializado que, de acordo com uma regulamentação específica, motiva o deslocamento do passageiro, objetivando o entretenimento, a diversão, às vezes sendo o próprio atrativo turístico. Ainda pode envolver distintos modais de transportes combinados ou individualizados e ocorre no espaço receptivo. Tendo em vista que o turista ao chegar ao destino, o transporte recreativo é oferecido como opção de deslocamento associado à recreação para curtas distâncias, ao longo dos quais o turista pode conhecer as diversidades do local visitado e divertir-se.

O transporte recreativo pode envolver esforços e riscos controláveis, que podem variar de intensidade dependendo da atividade e disposição dos turistas. Variam conforme os lugares visitados, tendo em vista necessitarem de uso de equipamentos adequados, procedimentos de segurança e habilidades exigidas em relação aos riscos entre condutor e turista. Esse tipo de atividade deve ser monitorado, supervisionado e fiscalizado por órgãos competentes, seguindo os regulamentos e as normas para a segurança dos envolvidos.

O transporte turístico recreativo, como Buggy e Quadriciclo, facilita o acesso de pessoas que estão dispostas a conhecer lugares de difícil acesso e propicia lazer, diversão, segurança, tranquilidade, conforto, conhecimento e harmonia com a natureza. Para o transporte turístico recreativo circular sobre as praias, falésias, encostas e trilhas,





faz-se necessário ter conhecimento sobre a sustentabilidade, respeitando a legislação ambiental e preservando a natureza.

## **METODOLOGIA**

Conforme Gil (2008), a pesquisa é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. Esses métodos de pesquisa são utilizados para se obter conhecimento sobre uma determinada realidade ou fenômeno, e que tem por objetivo responder os problemas através do emprego de processos científicos, para a promoção de determinado conhecimento.

A metodologia adotada foi do tipo pesquisa qualitativa e exploratória, com base em consultas bibliográfica e documental, visita técnica, observação direta e coleta de depoimentos.

Quanto a pesquisa de campo, foram realizadas visita técnica ao litoral sul da Paraíba para a definição e priorização dos roteiros turísticos por praias, encostas, falésias e trilhas das unidades de conservação ambiental situadas no litoral sul da Paraíba.

A coleta de dados primários foi por amostragem, no período de fevereiro a julho de 2018 e de janeiro a abril de 2019, composta por colaboradores que fazem uso dos meios de transporte turístico recreativo, como Buggy e Quadriciclo para propiciar aos turistas diversão, lazer, segurança, tranquilidade, conforto, conhecimento e harmonia com a natureza.





No caso do uso de transporte recreativo no litoral sul da Paraíba, existem várias trilhas que são usadas para se obter acesso às falésias, mirantes e praias, pouco explorado. O litoral sul da Paraíba é formado por praias repletas de coqueiros, areias brancas, cânions de areias coloridas e falésias coloridas, existentes nas praias do Cabo Branco, Seixas, Penha, Arraial, Jacarapé e praia do Sol (Município de João Pessoa); praias de Barra de Gramame, Amor, Jacumã, Carapibús, Tabatinga, Coqueirinho, Tambaba (praia de naturismo na Paraíba), Barra do Garaú, Bela e Abiaí (Município do Conde); praias de Pitimbú, Mariscos, Acaú, Azul e Ponta dos Coqueiros (Município de Pitimbú no Sul da Paraíba); além de piscinas naturais, trilhas em áreas de conservação ambiental (PORTAL PRAIAS-360, 2017).

Os dados foram analisados através de técnica de análise de conteúdo, que ocorre por interpretação e comparação das informações recebidas. É uma das técnicas de análise da comunicação, que considera o método como forma de não se perder na heterogeneidade de seu objeto, permitindo a realização de inferência de conhecimentos. Refere-se ao estudo de textos e documentos, bem como obtenção de dados por observação direta e entrevista, mediante os procedimentos sistemáticos como inferências e deduções lógicas (BARDIN, 2011).

Conforme Bardin (2011), a abordagem qualitativa, como técnica de análise de conteúdo, aplica-se ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produto das interpretações que os seres humanos constroem e



pensam sobre si mesmo. O estudo em questão limita-se a descrever possíveis ações estratégicas de roteirização do litoral sul paraibano e a inclusão de transportes recreativos no processo de desenvolvimento de práticas do turismo sustentável.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

É no litoral sul paraibano que se encontram algumas das praias mais conhecidas e frequentadas da Paraíba, como as praias de Tambaú, Cabo Branco, Seixas, Penha, praia do Amor, Jacumã, Carapibús, Tabatinga, Coqueirinho, Tambaba e praia Bela, existentes em municípios que vão de João Pessoa a Pitimbu no sul da Paraíba. Devido ao vasto litoral com praias paradisíacas, faz-se necessário desenvolver roteirização para planejar e organizar o turismo nas regiões receptoras.

### **Passeios em Transporte Turístico Recreativo**

Para a definição dos roteiros de passeios turísticos pelo litoral sul da Paraíba com transporte turístico recreativo, como Buggy e Quadríciclo, sugere-se 4 (quatro) roteiros, contemplando diversos municípios de João Pessoa ao litoral sul paraibano e adequando o tipo de veículo mais apropriado para que se realize o trajeto de forma mais sustentável possível. Os passeios, geralmente, funcionam no horário das 08:00 às 16:00 horas, propiciando lazer, diversão, segurança,





tranquilidade, conforto, conhecimento, experiência e harmonia entre o turista e a natureza.

a) Roteiro Litoral Sul Urbano, esse passeio contempla as praias urbanas de João Pessoa (Tambaú, Cabo Branco, Seixas e Penha), leva aproximadamente 3 horas. Para a realização desse roteiro recomendamos carros de passeios.

No “Roteiro Litoral Sul Urbano”, sugere-se pontos de paradas para visualização do Busto Tamandaré em Tambaú; as falésias da praia de Cabo Branco, Pontal do Seixas no farol de Cabo Branco, com feira de artesanatos; a praia do Seixas, onde fica o ponto mais extremo oriental das Américas, onde o turista poderá contemplar a culinária regional, além de peixes e frutos do mar e aproveitar para conhecer o Aquário Paraíba, que é um complexo de aquários e ambientes que retratam uma diversidade de organismos aquáticos vivos (peixes, elasmobrânquios, crustáceos, moluscos, corais, entre outros) e biomas existentes no estado da Paraíba. Sendo o único aquário temático do Estado, com aproximadamente 120 exemplares pertencentes a 80 espécies de animais aquáticos. O Aquário Paraíba é uma ferramenta educativa socioambiental com viés de uso para a educação, bem-estar, lazer gerando uma oportunidade de conhecer e reconhecer a importância dos organismos aquáticos em nossa vida, sendo propício para visitantes de todas as idades. Em seguida, a praia da Penha, com artesanatos peculiares e reconhecidos nacionalmente, como a associação de artesãs das Sereias da Penha; além do Santuário de Nossa





Senhora da Penha, tem-se também o famoso Restaurante Muxima, estilizado pé na areia com serviço de praia e menu de pratos regionais e de Angola (com estilo e tradições africanas).

b) Roteiro Litoral Sul Polo Turístico, esse passeio contempla a vista panorâmica das praias urbanas de João Pessoa e pode levar até 5 horas. Esse roteiro tem sua primeira parada na Estação Ciências, Cultura e Artes (Cabo Branco), nesse momento o turista pode observar a arquitetura, projetada pelo arquiteto Oscar Niemeyer; depois contemplaremos o mirante da praia do Arraial, considerada um dos refúgios da cidade de João Pessoa, é uma praia pouco conhecida por turistas e visitantes. É uma praia praticamente selvagem de vegetação nativa e preservada; a próxima parada é no Centro de Convenções da Paraíba, mais uma obra arquitetônica projetada pelo arquiteto Oscar Niemeyer, o local é utilizado para a realização de eventos turísticos, corporativos e convenções internacionais; a seguir, tem-se a praia de Jacarapé, onde o turista pode tomar um banho no encontro das águas do Rio Jacarapé com o mar (Oceano Atlântico). É uma praia tranquila e aconchegante de vegetação nativa e preservada; a seguir, tem-se a Praia do Sol, praia de mar agitado próprio para a prática dos esportes aquáticos.

O lugar também possui mata nativa preservada, sendo uma boa opção para os amantes da natureza; o final desse passeio contempla a exuberância do mirante de Barra de Gramame (Praia de Gramame), esse mirante localiza-se na divisa dos municípios de João Pessoa e







Conde na Paraíba. Para o roteiro do litoral sul polo turístico, sugere-se o uso de veículos apropriados como buggy, carro de passeio, vans e jardineira (micro-ônibus ou caminhão adaptados para passeios turísticos).

c) Roteiro Litoral Sul Praia do Amor, esse passeio contempla as praias do Município do Conde, como Barra de Gramame, Praia do Amor, Jacumã e Carapibus. O turista pode desfrutar da vista panorâmica das praias urbanas de João Pessoa, no passeio com durabilidade de até 7 horas.

Esse roteiro tem sua primeira parada na praia de Barra de Gramame, onde há um encontro das águas do Rio Gramame com o mar (Oceano Atlântico), essa praia é frequentada normalmente por moradores e pescadores, que vivem e trabalham no local. Costuma receber alguns turistas, que procuram um lugar sossegado para relaxar, tomar um refrescante banho de mar e repor as energias positivas; em seguida tem-se a Praia do Amor, lugar certo para se ouvir a lenda indígena local sobre a história da pedra furada “cartão postal da Praia do Amor”, onde retrata que o casal de namorados ou cônjuges que passarem juntos por baixo da pedra furada nunca mais se separam, além de ser uma boa opção para todos os públicos, principalmente para os amantes da natureza e os que buscam sossego e paz de espírito; a seguir, tem-se a Praia de Jacumã com paisagem marcante e um belo calçadão na orla do distrito de Jacumã, onde o turista poderá passear pelo calçadão e adquirir artesanatos típicos da região paraibana.





Conta com uma boa faixa de areia clara, o mar é levemente agitado, com pequenas ondas de águas transparentes e de cor verde, é propício para o banho e prática de esportes náuticos como kitesurf e jet ski; a seguir, tem-se a Praia de Carapibus, que com seu o rio de águas escuras no encontro com o mar em praia selvagem que propicia o aconchego para o visitante. Conta com uma bela faixa de areia clara, onde o mar é levemente agitado e suas águas cristalinas de cor verde azulado são muito convidativas para um mergulho. É propício também para a prática de esportes náuticos, como kitesurf e windsurf.

O lugar conta ainda com formação de falésias próximo ao mar e mata nativa preservada. É uma boa opção para todos os públicos, principalmente para os amantes da natureza. Para esse passeio sugere-se o uso de veículos apropriados como buggy e quadriciclo. Já para os demais veículos como vans, jardineiras e carro particulares o passeio deve ser adaptado por não contemplar todos os atrativos turísticos, chegando às praias somente pelas rodovias e meios de acesso regulamentados.

d) Roteiro Litoral Sul Conde Encantado, a costa dos municípios do Conde e Pitimbú trazem inúmeras belezas, que podem ser visitadas por turistas e moradores, no passeio com durabilidade de até 9 horas. Esse roteiro tem sua primeira parada na Praia de Coqueirinho (Município do Conde), que está entre as 10 praias mais bonitas do Brasil. Além de Coqueirinho existem as praias de Tabatinga, Tambaba e Praia Bela (Município do Conde), onde os turistas serão





contemplados com a visita ao mirante Dedo de Deus, mirante da Tartaruga, mirante de Coqueirinho, mirante do Castelo da Princesa, mirante da Santinha, mirante da Escadaria e mirante de Tambaba, o lugar é conhecido como a primeira praia naturista do Nordeste e é visto como um paraíso natural. É uma boa opção para todos os públicos, principalmente para os amantes da natureza, o visitante dispõe também de uma excelente infraestrutura com restaurantes, bares e quiosques que servem refeições, petiscos e bebidas.

Para esse passeio, sugere-se o uso de veículos apropriados como buggy e quadriciclo. Já para os demais veículos como vans, jardineiras e carro particulares o passeio deve ser adaptado por não contemplar todos os atrativos turísticos, chegando às praias somente pelas rodovias e meios de acesso regulamentados. Os caminhos percorridos para chegar até os mirantes são trilhas sobre as falésias e para isso é recomendável o transporte em buggy e quadriciclo, visando preservar a natureza.

Para finalizar, o passeio pelo litoral sul conde encantado, sugere-se visita a praia de Pitimbú (Município de Pitimbú), onde o turista desfrutará de águas cristalinas propícias para o banho e também para a prática de esportes náuticos, como kitesurf e windsurf, além da opção de jogar voleibol e futebol na areia.

O litoral sul da Paraíba é repleto de belezas naturais, o seu clima agradável e praias com águas cristalinas e mornas encantam os turistas ou visitantes. Possui também uma excelente infraestrutura com



restaurantes, bares e quiosques que servem refeições, petiscos e bebidas; bem como algumas opções de pousadas, hotéis e resorts, conveniente para os que desejam se hospedarem no litoral sul paraibano. Além dos roteiros turísticos descritos, existem outras opções de passeios que contemplam lazer, diversão, segurança, tranquilidade, conforto, conhecimento, experiência e harmonia entre o turista e a natureza em outras regiões turísticas da Paraíba. Tais como, tirolesa em Praia Bela, caiaque na praia de Tabatinga e trilhas guias na praia de Tambaba.

### **Descrição e Análise dos Dados**

Nesta parte da pesquisa, foram realizadas entrevistas com comerciantes, moradores e bugueiros que exploram o turismo nas encostas, falésias e trilhas do Conde no litoral sul paraibano. As visitas foram realizadas em locais onde famílias vivem da atividade turística, onde se tentou entender como o transporte turístico recreativo colabora no processo de desenvolvimento do turismo sustentável. A entrevista foi aplicada em empreendimentos turísticos, como: mirante do Dedo de Deus, mirante do Castelo da Princesa e o Shopping Rural. Em conversas com os sócios-proprietários desses estabelecimentos, compreendeu-se melhor a maneira como os transportes recreativos conduzem os seus passeios e contempla a sustentabilidade.

A primeira entrevista foi realizada em 16 de fevereiro de 2019, com a sócia-proprietária da Casa do Doce Tambaba e uma das



idealizadoras do Shopping Rural Tambaba, que é sucesso de turismo comunitário no litoral sul paraibano. Segundo a sócia-proprietária, a passagem dos transportes recreativos pelo shopping rural é de extrema importância, pois é através dessa parceria que o empreendimento turístico ganhou visibilidade. Perguntada sobre impacto ambiental, a sócia-proprietária relatou que dentro da sua concepção os “Buggys” não causam impactos, pois trafegam em locais que não se aproximam das bordas das falésias.

Aproveitando a sua resposta, foi indagado se os bugueiros tinham algum plano de cuidado com o meio ambiente. Ela informou que os bugueiros que frequentam as trilhas e que trabalham com turismo desenvolvem ações de limpezas das trilhas e da orla das praias. Informou também, que já presenciou guias de turismo e bugueiros conscientizando os turistas para não jogar lixo no chão. Na ocasião, o bugueiro coletou o resíduo sólido e se dirigiu ao turista mostrando o local certo a ser descartado o lixo.

Ao ser perguntado, o Shopping Rural Tambaba, por ser um case de sucesso, sobreviveria sem a presença dos transportes recreativos? A sócia-proprietária da Casa do Doce Tambaba responde com convicção que não, os transportes recreativos, principalmente os buggys, são peças fundamentais para que sua família desenvolva seu negócio em parceria com os transportes recreativos, pois os bugueiros fazem parte da história de crescimento do shopping rural e que são mais que parceiros, são amigos da comunidade. Ela enfatizou, “Eu acho que se



os bugueiros deixarem de trazer turistas, o nosso shopping rural não terá mais sentido”.

A próxima entrevista foi realizada em 16 de fevereiro de 2019, com a sócia-proprietária da Sorveteria Flor do Jambo no Shopping Rural Tambaba. Ao ser perguntado, qual a importância dos transportes recreativos, como buggy e quadriciclos, em passeios turísticos pelo Shopping Rural Tambaba? Ela respondeu que é de fundamental importância para o seu negócio e para os demais empreendimentos. Pois, são esses mesmos transportes que trazem os turistas para a consumação de seus produtos e para dar visibilidade aos negócios turísticos da comunidade.

Ao perguntar sobre as ações de sustentabilidade praticadas pelos proprietários ou motoristas de transportes recreativos, a sócia-proprietária da Sorveteria Flor do Jambo respondeu que, já viu e já ouviu essas ações. Ela citou algumas práticas sustentáveis já mencionadas. Relatou também, que alguns turistas são conscientizados pelos comerciantes, moradores e condutores dos transportes recreativos quanto à importância da conservação da natureza.

Ao ser perguntado, o Shopping Rural Tambaba, por ser um case de sucesso, sobreviveria sem a presença dos transportes recreativos? A sócia-proprietária da Sorveteria Flor do Jambo respondeu que, “o nosso empreendimento não sobrevive sem a passagem desses transportes, pois são eles que trazem os consumidores dos produtos fabricados e comercializados no shopping do rural”.





A próxima entrevista foi realizada em 16 de fevereiro de 2019, com a sócia-proprietária do Tambaba Artes no Shopping Rural Tambaba. Ao ser perguntado, qual a importância dos transportes recreativos, como buggy e quadriciclos, em passeios turísticos pelo Shopping Rural Tambaba? Ela respondeu que em sua perspectiva, é tanto importante para a comunidade, pois os condutores dos transportes levam o turista para consumir seus produtos, como é importante para o transporte recreativo, pois fazem do local ponto turístico e agregam valor aos passeios realizados.

Ao perguntar sobre as ações de sustentabilidade praticadas pelos proprietários ou motoristas de transportes recreativos, a sócia-proprietária do Tambaba Artes respondeu que, “existe um projeto chamado “onda limpa” realizado na orla das praias do Conde, com a presença de bugueiros. Esse projeto promove a interação social dos turistas, moradores e condutores de transportes turísticos, visando recolher os resíduos sólidos das praias do Conde”.

O Projeto "Onda Limpa" é uma parceria da Prefeitura Municipal do Conde, sociedade civil e iniciativa privada, o qual convida a comunidade para recolher os resíduos sólidos das ruas e praias do município para, posteriormente, enviar esses resíduos ao Aterro Sanitário Metropolitano. O projeto teve início em janeiro de 2017 e, em apenas 5 dias de existência, recolheu mais de 380 toneladas de resíduos sólidos das vias públicas do Conde, áreas protegidas e praias. Esse número equivale a 40% dos resíduos sólidos que estavam





acumulados no município. Além disso, o projeto visa, não apenas retirar o lixo da cidade e dar destino correto aos resíduos sólidos, mas também sensibilizar a comunidade para que joguem o lixo no local correto através da elaboração de placas educativas pela própria comunidade. (PMC, 2017).

O projeto “onda limpa” é responsável por recolher lixo das encostas e por gerar conscientização ambiental nos que se envolvem com a atividade, visando com que tal conscientização se propague para a comunidade local.

Perguntado sobre conscientização ambiental realizada por condutores dos veículos recreativos, a sócia-proprietária do Tambaba Artes respondeu que, “por eles serem profissionais do turismo e que dependem da natureza para garantir o seu sustento, não passa da obrigação deles de cuidar e mostrar para os turistas como cuidar do que é mais precioso na execução dos passeios”. Ela ressalta a importância da passagem dos transportes recreativos no Shopping Rural Tambaba, o que corresponde a cerca de 70% das pessoas que visitam a comunidade local.

A próxima entrevista foi realizada em 9 de março de 2019, com o vice-presidente da associação de buggys da praia de coqueirinho, onde se questionou sobre a conscientização de conservação ambiental dos bugueiros. Ele relatou que os bugueiros são orientados a informar aos turistas o quanto é importante juntar os resíduos sólidos dentro do buggy e que ao final de cada passeio é dado o destino correto para o







lixo gerado. Caso o turista venha desrespeita a orientação, o passeio poderá ser cancelado.

Ao perguntar sobre as ações de sustentabilidade praticadas pela associação de buggys da praia de coqueirinho, o vice-presidente da associação respondeu que, “na atualidade não temos nenhuma ação implementada dentro da associação”. Mas, os bugueiros associados são voluntários em ações que visam a proteção do meio ambiente, “como limpeza de praia com o projeto onda limpa, enfrentamento da pesca predatória, preservação das tartarugas, monitoramento da praia para evitar possíveis encalhamentos de animais marinhos”. Acrescentou que, a atividade de passeio de buggy é o que sustenta sua família, onde sua renda é proveniente dos passeios realizados com buggy. Por isso, existe a necessidade de cuidar do meio ambiente.

A próxima entrevista foi realizada em 9 de março de 2019, com um bugueiro da associação de buggys da praia de coqueirinho, onde se questionou sobre a conscientização de conservação ambiental dos bugueiros nas trilhas e mirantes do Conde no litoral sul paraibano. O mesmo mencionou que o uso sustentável dos transportes recreativos, nas trilhas e nas falésias, proporciona o mínimo de impactos negativos, o que não chega a comprometer a atividade do passeio de buggy em contemplação a natureza.

Ao perguntar sobre as ações de sustentabilidade praticadas pela associação de buggys da praia de coqueirinho, o bugueiro da associação respondeu que, eles se voluntariam em ações de limpeza de





praia e das trilhas em pelo menos uma vez ao mês. Enfatizou que, as trilhas e o Mirante do Dedo de Deus é muito bem cuidado pelos comerciantes, artesãos e bugueiros.

A próxima entrevista foi realizada em 9 de março de 2019, com uma integrante da associação de artesãos do Mirante do Dedo de Deus no Conde. Ao ser perguntado, qual a importância dos transportes recreativos, como buggy e quadriciclos, em passeios turísticos pelo Mirante do Dedo de Deus no Conde? Ela respondeu que é artesã e usa o local para comercializar suas peças. Por isso, “é muito importante, pois sobrevivo do turismo, alertando que existe uma minoria que usa as trilhas de forma inadequada”. Mas ressaltou que, “a maioria dos transportes recreativos usam o local de forma consciente e responsável”.

Ao perguntar sobre as ações de sustentabilidade praticadas pela associação de buggys da praia de coqueirinho, a artesã respondeu que, “já vi o pessoal da associação dos buggys fazendo a limpeza da praia e das trilhas. Porém, no Mirante do Dedo de Deus quem faz a limpeza e a coleta seletiva do lixo é a nossa família”. Alertou que, muito do lixo ali gerado é transformado em peças de artesanato.

Ao ser perguntado, o Mirante do Dedo de Deus no Conde sobreviveria sem a presença dos transportes recreativos? A artesã respondeu que, seria difícil seu negócio sobreviver, pois não existe divulgação e nem placas indicativas para que as pessoas cheguem lá de bicicleta ou até mesmo caminhando.





A próxima entrevista foi realizada em 9 de março de 2019, com a sócia-proprietária da Casa da Princesa no Mirante do Castelo da Princesa no Conde. Desse mirante, pode-se admirar uma erosão natural ocasionada pelas chuvas e ventos da região, um colorido intrigante embeleza os olhos dos turistas. A família da sócia-proprietária da Casa da Princesa comercializa vários produtos artesanais, onde o carro chefe do estabelecimento é a cachaça artesanal, além de vários tipos de licores e cachaças que são ofertados à degustação.

Ao ser perguntado, a sócia-proprietária da Casa da Princesa reconhece impactos negativos causados pelos transportes recreativos sobre as falésias e trilhas do Conde? Ela respondeu que, “temos ciência dos impactos, mas que tomamos os devidos cuidados para garantir a segurança dos visitantes e preservar a natureza”. Ressaltou o seu cuidado com o Mirante do Castelo da Princesa, dizendo saber que não se pode chegar próximo as bordas das falésias. Informou também, que delimitou a área com cerca para que os transportes recreativos não cheguem próximo da borda das falésias ou encostas.

Ao perguntar sobre as ações de sustentabilidade praticadas pelos condutores dos transportes recreativos, ela respondeu que, os condutores de buggy e quadriciclo sempre recolhem o lixo das trilhas e deixa no Mirante do Castelo da Princesa para que seja descartado corretamente. “No mirante, quem faz a limpeza é a nossa família, pois além de ser o nosso negócio, aqui está a nossa casa”. Pois, a sua residência fica bem próximo do seu local de trabalho.





Perguntado da importância dos transportes recreativos para o seu negócio, a sócia-proprietária da Casa da Princesa evidencia que a maior clientela do mirante vem desses transportes e que a sua renda vem desse empreendimento, que ela administra juntamente com a sua família.

Diante do exposto, é possível entender a dinâmica dos processos turísticos situados na região do Conde. Nas visitas e entrevistas observou-se que diversas famílias sobrevivem da atividade turística, obtendo o seu sustento de forma honesta. Analisou-se também a generosidade do turismo, seja dos que recebem os turistas ou dos encantam com seus produtos e belezas naturais, defendendo assim o uso sustentável dos locais explorados pelos transportes recreativos, como buggy e quadriciclos, em passeios turísticos.

A sustentabilidade está presente na interação em três pilares básicos: social, ambiental e econômico. Observou-se que novas ações de sustentabilidade são geridas para garantir a conservação do ambiente natural, como a instalação de vários postes de energia solar em uma das comunidades visitadas. O projeto sustentável de energia renovável chamado “Litro de Luz Brasil”, que consiste em uma garrafa pet servir de lâmpada, juntamente com uma fita de led.

Conforme IndustriAtividade (2019), cerca de 1000 pessoas foram impactadas com a ação vinda da parceria entre Litro de Luz Brasil e Salesforce da França (empresa que cria softwares online). Essa parceria levou iluminação para cinco comunidades da região do Conde.





Uma das comunidades a receber essa ação de sustentabilidade foi o Assentamento Tambaba, onde está localizado os seguintes empreendimentos turísticos: Shopping Rural, Casa da Princesa, Sorveteia Flor do Jambo, entre outros. Ações como essa reforçam que o meio ambiente deve ser respeitado e com isso a população ganha em qualidade de vida. Ainda segundo IndustriAtividade (2019), “Os moradores das comunidades participaram ativamente do projeto, aprendendo desde a montagem até a instalação dos postes e lâmpadas, além de receberem um curso para realizar a manutenção das soluções no futuro”.

A busca por uma vida melhor faz com que a sociedade se reinvente diariamente, ainda mais se tratando de locais onde no passado as famílias sobreviviam sem perspectiva de progresso. Percebemos que o turismo sustentável vem proporcionar ações que possibilitam uma vida mais digna e com capacidade de geração de renda.

## **CONCLUSÃO**

Os resultados mostram a potencialidade turística do local e a existência de alguns atrativos, com ênfase nas áreas de turismo sustentável, ecoturismo, lazer e recreação, mediante o planejamento turístico e o controle do acesso às praias, falésias, encostas e trilhas ecológicas em áreas de conservação ambiental. Observa-se que os gestores de alguns empreendimentos turísticos e os condutores dos



passeios de roteiros com transporte turístico recreativo pelo litoral sul da Paraíba, como Buggy e Quadriciclo, buscam conscientizar-se quanto a sua responsabilidade para minimizar os impactos ambientais e maximizar o bem-estar econômico e social na região.

Destaca-se também, o enfoque das dimensões da sustentabilidade no turismo como uma abordagem que contribui para o reconhecimento do meio ambiente, a partir da integração dos aspectos socioeconômicos, culturais e ecológicos do local, propiciando uma melhor distribuição de renda e compreensão da viabilidade do desenvolvimento turístico.

Sugere-se que ações de proteção ao meio ambiente sejam tomadas através dos órgãos de fiscalização e proteção do meio ambiente, ações essas que possibilitem a interação com o meio e o visitante trazendo segurança e sustentabilidade para ambos. Sugere-se a limitação das áreas a serem visitadas, melhorias na infraestrutura com a implementação de placas de sinalização, exigência do descarte correto do lixo por parte tanto dos comerciantes, moradores, como dos turistas, melhoria do acesso e segurança pública.

Deve-se atentar para o uso adequado e conveniente do espaço, para a necessidade de planos de manejo, estudos de capacidade de carga, visando resguardar o local e preservar o meio ambiente.

Por fim, espera-se que este estudo possa contribuir com a proposta de roteirização do litoral sul da Paraíba usando transporte turístico recreativo, com ênfase na política de fortalecimento do



turismo responsável e sustentável. Além de contribuir com o sentimento de pertencimento da população local.





## REFERÊNCIAS

- ANSARAH, M. G. R. **Turismo: como aprender, como ensinar.** (Org.). São Paulo: Senac, 2001.
- BAHL, M. **Turismo com responsabilidade social.** São Paulo: Roca, 2004.
- BARDIN L. **Análise de conteúdo.** São Paulo, 2011.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo.** São Paulo: Senac, 2001.
- BENI, M. C. Como certificar o turismo sustentável? **Revista Turismo em Análise.** v.14, nº2, p. 5-16. São Paulo: USP, 2003.
- DALLAS, N. **Como tornar sua empresa ecologicamente responsável.** Green Business Basics, 2009.
- DIAS, R. **Turismo sustentável e meio ambiente.** São Paulo: Atlas, 2012.
- DIAS, R. **Turismo sustentável e meio ambiente.** São Paulo: Atlas, 2003.
- DIAS, S. H. T. **Os transportes no turismo e o passeio de buggy em Cumbuco–Turismo.** São Paulo: Aleph, 2014.
- DI RONÁ, R. **Transportes no Turismo.** São Paulo: Manole, 2002.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- HALL, M.; LEW, A. (Org.). **Sustainable tourism: a geographical analysis.** Essex, UK: Addison Wesley Longman Limited, 2001.
- KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** São Paulo: Atlas, 1996.
- INDUSTRIATIVIDADE. **Litro de Luz Brasil leva iluminação para 211 famílias na Paraíba.** 2019. Disponível em: <http://industriatividade.com.br/litro-de-luz-brasil-leva-iluminacao-para-211-familias-na-paraiba>. Acesso em: 10 mar. 2019.
- INSTITUTO SOCIOAMBIENTAL CHICO MENDES. **Anuário de Responsabilidade Socioambiental.** 2015. Disponível em: [http://institutochicomendes.org.br/anuario/?page\\_id=1332](http://institutochicomendes.org.br/anuario/?page_id=1332). Acesso em: 01 mar. 2018.
- LAYRARGUES, P. P. **Do ecodesenvolvimento ao desenvolvimento sustentável: evolução de um conceito.** 1997. Disponível em: <http://files.zeartur.webnode.com>.







br/200000038e0ad2e2a19/LAYRARGUES%20Do%20ecodesenvolvimento%20ao%20desenv%20sustentavel.pdf. Acesso em: 12 abr. 2019.

MATHEUS, C. E.; MORAIS, A; CAFFAGNI, C. **Educação ambiental para o turismo sustentável.** São Carlos: RIMA, 2005.

MCINTYRE, G. **Sustainable tourism development: guide for local planners.** Spain, WTO, 1993.

MOURA, A. C. C; GARCIA, L. G. O discurso do turismo sustentável no contexto do polo turístico Cabo Branco, João Pessoa, PB. **Anais VII Encontro da Sociedade Brasileira de Economia Ecológica.** Fortaleza, 2007.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Organização das Nações Unidas: declara 2017 o ano internacional do turismo Sustentável.** Brasília: MTur, 2017. Disponível em: [www.turismo.gov.br/ta/altimas-noticias/7383-onu-declara-2017-o-ano-internacional-do-turismo-sustentavel.html](http://www.turismo.gov.br/ta/altimas-noticias/7383-onu-declara-2017-o-ano-internacional-do-turismo-sustentavel.html). Acesso em: 13 mar. 2018.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Introdução a uma viagem de inclusão. **Turismo e Sustentabilidade.** Brasília: MTur, 2016. Disponível em: [www.turismoaccessivel.gov.br/ta/downloads/adaptar/VOLUME\\_IIntroducao\\_a\\_uma\\_Viagem\\_de\\_Inclusao.pdf](http://www.turismoaccessivel.gov.br/ta/downloads/adaptar/VOLUME_IIntroducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf). Acesso em 12 mar. 2018.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Programa de regionalização do turismo: roteiros do Brasil. **Turismo e Sustentabilidade.** Brasília: MTur, 2007.

PALHARES, G. L. **Transportes Turísticos.** São Paulo: Aleph, 2002.

PAOLILLO, A. M; REJOWSKI, M. **Transportes: Coleção ABC do Caucaia, CE.** Fortaleza, UFC, 2014.

PREFEITURA MUNICIPAL DO CONDE. **Educares: projeto onda limpa.** PMC, 2017. Disponível em: <http://conde.pb.gov.br/noticias/projeto-onda-limpa-percorrer-bairros-no-sabado-e-acao-mobiliza-populacao-para-que-evite-o-descarte-em-qualquer-lugar>. Acesso em: 10 mar. 2019.

PORTAL PRAIAS-360. Conheça as praias brasileiras. **Destinos turísticos na Paraíba: litoral sul paraibano.** 2017. Disponível em: [www.praias-360.com.br/paraiba](http://www.praias-360.com.br/paraiba). Acesso em 29 abr. 2018.

SANTOS, R. D. S. **Responsabilidade socioambiental empresarial.** 2012. Disponível em: <http://www.autossustentavel.com/2012/03/responsabilidade-socio-ambiental.html#ixzz3fznEfEgM>. Acesso em: 20 mar. 2018.





SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental.** São Paulo: Aleph, 2000.

TIMBÓ, S. H; PORTUGUEZ, A. P. Transportes recreativos e desenvolvimento local: atividade buggy-turismo na praia de Cumbuco, Município de Caucaia, CE. **Revista Turismo y Desarrollo Local.** v.7, nº17. Diciembre, 2014.

VIRGINIO, D. F.; FERREIRA, L. V. F. Responsabilidade socioambiental na hotelaria: um estudo na via costeira de Natal, RN. **Caderno Virtual de Turismo.** v.11, n.2. 2011. ISSN: 1677-6976.



---

# ACESSIBILIDADE, SUSTENTABILIDADE E TURISMO: UM ESTUDO DE CASO DO BEM CULTURAL CLUBE FINLANDÊS EM PENEDO/RJ

ROCHA, Diego Uliano

**A**

tualmente a temática da acessibilidade está presente nas diversas esferas sociais, considerada elemento indispensável para uma sociedade dita sustentável. O turismo, fenômeno sem precedentes na contemporaneidade, tem aos poucos incorporado em seus produtos a preocupação com esta questão entendendo-a não apenas como uma demanda da sociedade, mas como passo fundamental para busca da sustentabilidade. Neste contexto, o presente trabalho procura contribuir com esta tendência ao analisar as possibilidades de acessibilidade do bem cultural Clube Finlandês, em Penedo – RJ.

O referido Clube é o patrimônio mais representativo do legado da imigração finlandesa no Município de Itatiaia - RJ. Pensar na acessibilidade deste bem cultural é fundamental, não apenas para o fomento da atividade turística, mas também como um exercício de cidadania. O acesso universal permite a esta parcela da população, historicamente a margem da sociedade por uma deficiência dos ambientes, a garantia de seus direitos. .



Neste estudo é feito um levantamento teórico que aborda a relação entre acessibilidade, sustentabilidade e turismo, seguido de uma caracterização geográfica, social e histórica do edifício. Posteriormente, é realizado através da técnica de observação participante, investigações em campo para análise da estrutura de acessibilidade do Clube Finlandês para os visitantes.

Em “Discussões e resultados” serão apresentados os resultados obtidos a partir da visita de campo, coleta e análise de dados; feitos com os instrumentos teóricos descritos na parte deste trabalho que aborda sobre metodologia de pesquisa. A avaliação está metodologicamente dividida entre os quatro conceitos classificados como “Uso”, “Comunicação”, “Deslocamento” e “Orientação Espacial”. A categorização permite um entendimento aprofundado das questões em voga no estudo.

### **Inclusão Social, Turismo Acessível e Sustentável**

A temática da inclusão social torna-se recorrente em nosso cotidiano diante das novas demandas sociais para agregação da diversidade social. Dentre elas, a acessibilidade para pessoas com deficiências temporárias e permanentes ganham destaque não apenas por seu aspecto moral, mas em forma de legislação, que garante direitos relacionados à cidadania destes indivíduos.

O turismo é um fenômeno contemporâneo com crescimento exponencial nas últimas décadas (DIAS, 2012). Este público em questão não deve ser lembrado apenas por seu potencial econômico,





mas pelo direito à atividade em si e a tudo que esta proporciona aos seus usuários. Pensar em acessibilidade turística envolve no seu desdobramento o planejamento do acesso para seus atrativos. Passo indispensável para o efetivo gozo da atividade em sua plenitude por parte do usuário e quesito fundamental para o desenvolvimento sustentável do destino turístico. A acessibilidade também proporciona para a comunidade local a possibilidade de usufruir e apoderar-se dos patrimônios envolvidos.

É sabido a todos que a diversidade humana está presente desde os primórdios das civilizações manifestada principalmente pela cultura, em seu viés antropológico. Porém, segundo Santos (2008) somente nos anos finais do século XX que diversos teóricos, de diferentes áreas de conhecimento, apontam a importância da diversidade como fator positivo para sociedade.

A diversidade tornou-se um direito dos indivíduos: seja na liberdade de manifestá-la e/ou de serem atendidos em suas diferenças. Esta deve ser contemplada nos universos psicológicos, étnicos, físicos e sociais dos seres humanos. Isso inclui as pessoas com deficiências mentais, físicas, auditivas, visuais, entre outras que diferem de um modelo de representação individual aceito socialmente.

Resumidamente, o convívio pleno destes indivíduos mediante ao atendimento de suas necessidades específicas para o exercício da cidadania pode ser enquadrado no conceito de inclusão social. Os mecanismos para o alcance destas necessidades contemplam a conceituação de acessibilidade.





A inclusão social e a acessibilidade são temas de recorrentes debates na sociedade contemporânea. Se anteriormente as pessoas com algum tipo de debilidade ou o desvio da normalidade eram rechaçadas e ignoradas, na atualidade, elas devem ser incluídas por força de lei. Trata-se de um direito delas e não apenas uma lógica de favor ou um fator de piedade. Historicamente as pessoas com algum tipo de deficiência sempre foram julgadas a partir de um modelo ideal de indivíduo baseado em uma sociedade de igualdades e não de diferenças. Isso levou-as a serem vistas pelas suas limitações e nunca por suas possibilidades, diante de suas próprias deficiências. Por isso, compartilham entre si uma história de exclusão e estigmas sociais.

Hoje, entendida a exclusão por deficiência como um problema social e não como uma doença, a acessibilidade; de uma causa individual; torna-se um problema coletivo a ser enfrentado por toda a população. No ano 2000, cerca de 500 milhões de pessoas possuíam algum tipo de deficiência permanente no mundo, nas quais 80% delas vivem em países considerados em desenvolvimento. Especificamente no Brasil, são cerca de 24 milhões de deficientes, cerca de 14,5% da população brasileira, segundo o Censo realizado no ano 2000 (BRASIL, 2005, pág.45). Isso sem levar em conta determinados tipos de público que não entram nas estatísticas: os idosos, crianças e adultos lesionados, obesos que, mesmo considerados “normais”, apresentam fatores físicos limitadores temporários ou permanentes. Estes expressivos números evidenciam a importância de formas e modelos de acessibilidade que





atendam a estas demandas, inclusive na temática desenvolvida neste trabalho, relacionada ao acesso a atrativos turísticos.

A partir do ano de 1950, com a evolução e a disponibilidade dos meios de comunicação, em conjunto com os transportes de massa, a atividade turística, internacionalmente, tem registrado um crescimento espetacular quase ininterrupto. Em um futuro próximo estaremos diante de um movimento de pessoas sem precedentes na história humana chegando em 2020 a ter mais de um bilhão de turistas internacionais circulando ao redor do planeta (DIAS, 2012).

Esta grande movimentação de pessoas ocasiona diversos impactos, tanto positivos quanto negativos, nas sociedades onde ocorre a atividade turística. Somente através de estudos e pesquisas científicas constantes poderemos direcionar este fenômeno multifacetado para padrões de desenvolvimento ligados ao conceito de sustentabilidade.

Devido ao crescente interesse das pessoas que viajam para conhecer os diversos patrimônios culturais, quer sob a forma de manifestações materiais – monumentos, esculturas, palácios e etc. – quer sob a forma de manifestações imateriais – festas, folclore, danças, manifestações religiosas e etc. – estes se tornam um valioso recurso turístico com diferentes possibilidades de uso pelos municípios brasileiros, como por exemplo, o estudo de caso proposto neste projeto.

O turismo em si, também pode ser visto como direito, se pensado dentro das liberdades individuais de ir e vir e de suas motivações para realização do deslocamento temporário como saúde, lazer, trabalho, cultura, entre outros.



Neste contexto, levando em conta a multiplicidade de possibilidades da atividade turística, o turismo pode ser um instrumento importante de inclusão e bem estar social. Ao mesmo tempo, apresenta-se como uma ferramenta de desenvolvimento sustentável quando alcança em sua evolução as diversas camadas sociais e aos patrimônios sem preconceitos, de modo a preservá-los às futuras gerações.

### O Clube Finlandês: localização e contexto.

O Clube Finlandês está localizado em Penedo. Pertence ao município de Itatiaia, no sul fluminense do Estado do Rio de Janeiro. Itatiaia tornou-se independente de Resende em 1988. Possui uma população estimada em 2016, segundo o IBGE, em torno de 30 mil habitantes.

**FIGURA 1-** Localização do Clube Finlandês **FIGURA 2 –** Localização de Itatiaia - RJ



Fonte: Google Maps (2018)

Fonte: Wikipédia (2018) -

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Itatiaia>

Penedo é atualmente, segundo o plano diretor municipal nº36 de abril de 2016, uma das quatro zonas de planejamento urbano do município. Seus principais núcleos urbanos, além das áreas de interesse





turísticas, culturais e ecológicas vinculadas ao legado Finlandês, encontram-se, a priori, protegidos dentro do “Parque municipal Turístico Ecológico de Penedo”. O referido parque criado no ano de 1996, pelo prefeito Jair Alexandre Gonçalves, buscava atender a uma demanda popular local insatisfeita com o crescimento desordenado da região. Além disso, a criação desta área também buscava contribuir para amortecer os impactos antrópicos no Parque Nacional de Itatiaia (CARVALHO, 2014).

No século XIX, por conta do clima e qualidade da terra, além da proximidade dos principais eixos econômicos do país, a região do Vale do Paraíba tornou-se uma grande produtora cafeeira, com uma tímida criação de gado local. O uso insustentável da plantação cafeeira causou esgotamento e abandono dos terrenos. Os cafeicultores migraram para o oeste paulista. As terras do sul fluminense perderam seu valor de mercado e passam a ser vendidas a preços baixos. O barateamento estimulou o aumento do cultivo de gado, tornando a região uma das maiores produtoras de leite e manteiga do início do século XX (DIAS *et al.*, 2015).

Neste contexto, em 1929, numa antiga fazenda de café, um grupo de jovens imigrantes vegetarianos finlandeses, fugindo de seu país de origem, na época, em conflito com o império russo, vê no Brasil uma possibilidade de um recomeço (FAGERLANDE, 2007). Liderados por Toivo Uuskallio, decidiram fundar uma comunidade em busca de um estilo de vida harmônico com a natureza. A partir desta





fazenda surge o primeiro núcleo urbano de Penedo, sob a direção dos planos urbanísticos e sociais de Uuskallio (FAGERLANDE, 2007).

O projeto de Uuskallio terminou em 1942 devido a problemas financeiros. Na década seguinte, a região começou a receber fluxo turístico motivado pela existência dos imigrantes finlandeses na região. Este fluxo se intensificou com a chegada da energia elétrica e a duplicação da Rodovia Presidente Dutra (CRUZ, 2014).

Desde então, o município tem o turismo como a principal atividade de desenvolvimento econômico e social, sendo responsável pela maior parte dos empregos diretos e indiretos como também a principal fonte de arrecadação de impostos do município (CRUZ, 2014).

O Bem Cultural Clube Finlandês surgiu a partir destes descendentes de finlandeses que emigraram para Penedo. Este patrimônio de pedra e cal foi desenvolvido por seus fundadores com a seguinte missão: fruir, relembrar e preservar as práticas e saberes do grupo de imigrantes de Penedo. Posteriormente, tornou-se um elemento consolidador da atividade turística local (PRAÇA, 2016).

### **A importância do acesso ao Clube Finlandês**

O Clube Finlandês foi fundado em Penedo/RJ, no ano de 1940, por imigrantes finlandeses que antes faziam parte do projeto de Toivo Uuskallio na fundação da colônia utópica, no Sul Fluminense. Tornou-se a única associação desta nacionalidade na atualidade. Pesquisadores como Sérgio Fagerlande (2007), Lila de Carvalho (2014) e Gustavo





Praça (2016) afirmam ser Penedo o único núcleo colonial desta nacionalidade no Brasil.

O bem cultural é o protetor e produtor da cultura finlandesa em terras brasileiras, assim como de suas histórias, tradições e patrimônios. Ter acesso a ele é também ter direito a cidadania, na medida em que se pode obter conhecimento e reconhecimento de identidades sociais. Para o turismo, o Clube é essencial, uma vez que concede autenticidade ao destino turístico Penedo-RJ.

A colônia Penedo existe a 88 anos. Ainda possui tradições e memórias da Finlândia do início do século XIX misturadas as adquiridas em terras brasileiras, fazendo de Penedo, o único lugar onde se pode ser um “finlandês brasileiro”. Por este caráter ímpar de sua formação, além de uma pré-disposição existente entre estes imigrantes em receber pessoas, a antiga fazenda de café que se tornaria uma comunidade agrícola, se transformou em um destino turístico.

Fagerlande (2007), Carvalho (2014) e Praça (2016) comprovam através de seus trabalhos a inexistência de outras colônias finlandesas no Brasil. Esta imigração não se trata apenas de uma história esquecida no passado. A cultura finlandesa permanece viva no sul do estado do Rio de Janeiro. Ela tornou-se única mundialmente por sua mistura com a cultura brasileira. Este fator é motivo de atração de turistas do Brasil inteiro, além de outros lugares do mundo, até mesmo da Finlândia, no intuito de conhecer como viveram e vivem estes “finlandeses brasileiros”.

O Clube Finlandês é o lugar de encontro oficial dos finlandeses penedenses após o fim do projeto de Toivo Uuskallio e o término da



vida coletiva destes imigrantes no antigo casarão principal da fazenda. Neste lugar, desde a sua fundação em 1942, finlandeses e brasileiros se reúnem para os bailes onde se celebram o passado e a cultura trazida pelos imigrantes.

Os bailes associados ao clube se tornaram um importante recurso turístico. Foi o pontapé inicial do desenvolvimento da atividade turística no município de Itatiaia. A temática finlandesa se espalhou por todo o bairro e consolidou o destino. O clube, no final da década de 80, ganha como parte de sua composição o Museu Eva Hildén: uma coleção de itens relacionados a memória da imigração finlandesa em Penedo (HILDÉN,1989).

**FIGURA 3** – Baile Finlandês em Penedo - RJ



Fonte: Próprio autor (2018)

Atualmente o espaço é um relevante indutor do turismo cultural na localidade e na região das Agulhas Negras. Acrescenta-se que este



ainda continua sendo o lugar onde se reúnem os descendentes desta imigração.

É considerado pela população local, como produtor dos discursos sobre os comportamentos culturais finlandeses em Penedo. É também um instrumento de educação patrimonial na medida em que proporciona com seus bailes e exposições a vivência da relação entre as culturas brasileira e finlandesa.

Logo, é essencial que o Bem Cultural tenha tratamento acessível, para que o direito à cidadania, entendida neste caso como acesso à cultura, história e lazer; manifestadas na visitação ao Clube, possam ser efetivadas com qualidade e prazer. Igualmente importante é a acessibilidade também ser um fator para o desenvolvimento sustentável do patrimônio na atividade turística, portanto, ponto fundamental a ser efetivado neste local.

## **METODOLOGIA E COLETA DE DADOS**

Metodologia de pesquisa e saber científico estão intrinsicamente relacionados, sendo difícil falar de um deles sem mencionar os demais. A ciência nada mais é do que uma forma institucionalizada e racionalizada de conhecer o mundo a partir de regras e conceitos estruturados logicamente e validado por seus pares (GERHARDT e SOUZA, 2009). Parte destas regras é o que chamamos de método. O método não se reduz simplesmente a descrever os passos de uma pesquisa que levará a obtenção de determinado resultado. Trata-se também de explicar junto a um referencial teórico porque o





pesquisador escolheu determinado caminho e não outro (GIL, 1999). Este trabalho, de caráter exploratório, mistura em seu método técnicas de pesquisa bibliográfica e de campo. Especificamente, os conceitos teóricos foram encadeados e transformados em instrumentos avaliativos. A aplicação deles, o caso em estudo se deu através de observação participante, nos espaços públicos do bem cultural, de acesso a qualquer visitante.

O estudo bibliográfico trouxe informações geográficas, sociais e culturais sobre o objeto de pesquisa, assim como o fornecimento dos pilares teóricos sobre acessibilidade, turismo e sustentabilidade, conforme visto nos tópicos anteriores deste trabalho. A revisão bibliográfica sobre o assunto também possibilitou o uso das categorias teóricas para enquadramento e organização dos dados encontrados em campo. Para a organização dos dados, os conceitos de “orientação espacial”, “comunicação”, “deslocamento” e “uso” feitos por Dischinger, BinsEly, Piardi(2012) foram uma referência. Para a identificação da presença ou ausência de elementos para acessibilidade na edificação, a referência teórica foi a norma NBR ABNT 9050:2015.

Este estudo utiliza em sua análise quatro componentes teóricos instituídos por Dischinger, BinsEly, Piardi (2012) para caracterização da acessibilidade do Clube Finlandês. Estes componentes são: Orientação espacial, Deslocamento, Comunicação e Uso. Segundo seus formuladores estes componentes podem ser definidos como:



As condições de **orientação espacial** são determinadas pelas características ambientais que permitem aos indivíduos reconhecer a identidade e as funções do espaço e definir estratégias para seu deslocamento e uso. [...] dependem tanto das configurações arquitetônicas e dos suportes informativos adicionais existentes (placas, sinais, letreiros etc.) como das condições dos indivíduos de perceber, processar as informações espaciais, tomar decisões e agir.

As condições de **comunicação** em um ambiente dizem respeito às possibilidades de troca de informações interpessoais, ou troca de informações pela utilização de equipamentos de tecnologia assistiva, que permitam o acesso, a compreensão e a participação nas atividades existentes. [...]

As condições de **deslocamento** em ambientes edificadas referem-se à possibilidade de qualquer pessoa poder movimentar-se ao longo de percursos horizontais e verticais (saguões, escadas, corredores, rampas, elevadores) de forma independente, segura e confortável, sem interrupções e livre de barreiras físicas para atingir os ambientes que deseje. [...]

As condições de **uso** dos espaços e equipamentos referem-se à possibilidade efetiva de participação e realização de atividades por todas as pessoas. [...] (DISCHINGER; BINS ELY; PIARDI, 2012. p. 29-32).

Segundo as definições acima, o conceito de orientação espacial permitirá compreender o grau de facilidade do ambiente, onde será avaliada a capacidade do indivíduo entender onde está, localizar o que há para visitar e saber como ir. A componente comunicação apontará na pesquisa as facilidades de comunicação entre pessoas, ambiente e



tecnologias disponíveis. O fator deslocamento procurará averiguar a possibilidade de deslocamento no Clube, de forma segura e confortável, para todos os espaços disponíveis ao visitante. E o Uso será a categoria de avaliação utilizada para avaliar a capacidade de participação de todos nas atividades disponíveis. Amorim (2013) salienta que o atendimento a estas dimensões permite que um ambiente seja acessível. As normas da ABNT NBR 9050:2015 serão utilizadas junto a estes conceitos formando assim um instrumento de análise preciso para observação.

Na pesquisa de campo o caminho a ser percorrido para a obtenção de dados foi a de um visitante interessado em conhecer o Clube Finlandês. Os espaços em análise foram limitados aos que podiam ser acessados por qualquer pessoa interessada em visitar ou conhecer o bem cultural.

## **DISCUSSÕES E RESULTADOS**

### **Localização e chegada**

Na primeira visita houve uma dificuldade por parte do pesquisador na chegada ao Clube Finlandês e no acesso as informações e horários. O clube fica distante por volta de 1,5 quilômetros do que pode ser considerado o centro comercial de Penedo. Uma distância insignificante para quem possui veículo automotivo, mas um abismo para turistas e visitantes dependentes de transporte público. O que pode ser ainda pior para pessoas com dificuldades de locomoção e localização espacial.







Outro fator agravante relacionado a chegada do visitante é o fluxo de transporte público limitado. Mesmo diante deste pequeno trecho para veículos automotivos, existem apenas duas linhas de ônibus que cumprem este pequeno trajeto. Este ônibus tem seu fluxo de passagem, em média, a cada duas horas. Complementar a este transporte, existe um ônibus turístico, de caráter privado, que durante a semana, funciona duas vezes ao dia e nos finais de semana, tem saídas regulares de uma em uma hora. Em nenhum dos transportes utilizados (ônibus turístico, ônibus municipal, táxi e a pé) viu-se condições de acessibilidade. Como o foco não era o caminho em si, não foi aprofundado pesquisas neste quesito, sendo esta uma possibilidade de campo para futuros trabalhos nesta área.

### **Informações, acesso e funcionamento**

Complementar ao quadro do transporte verifica-se dificuldades de informação sobre o funcionamento do lugar e ao acesso em si do bem cultural. Foram encontradas dificuldades para obter o horário de funcionamento do estabelecimento e aconteceu, em alguns casos, de estar fechado no horário dito de operação. O acesso ao redor do Clube também aponta dificuldades para pessoas com necessidades específicas. Fator que também será desdobrado mais a frente.

O Clube Finlandês tem suas portas abertas ao público somente quando ocorre o baile finlandês. Trata-se de um evento que relembra as origens destes imigrantes oriundos da Finlândia. Para este estudo, as visitas ocorreram durante a realização dos bailes, pois não houve a





abertura por parte dos gestores para a análise do espaço em um dia diferente da abertura ao público.

Estes bailes acontecem duas vezes no mês, no segundo e quarto sábados, com datas a confirmar. O baile começa às 21h e termina 0h. Fora estas datas e horários, o clube permanece aberto apenas aos sócios, especificamente aos sábados. O Museu Eva Hildén, que faz parte do Clube, não está ligado internamente ao clube, mesmo estando anexo. O Museu tem sua abertura nos finais de semana em um horário bastante reduzido: de 10h 30 às 15h.

Uma questão interessante é que o pesquisador demorou duas semanas, com visitas constantes, para descobrir estes horários. Não existem placas informativas no estabelecimento sobre os mesmos. Nas redes sociais são encontradas informações contraditórias sobre o horário do funcionamento do museu. E por vezes, inclusive, durante a realização deste trabalho, ocorreu do museu estar fechado em seu horário de funcionamento. Em pesquisa sobre esta situação em sites de viagem, foi percebido que evento semelhante aconteceu com outros visitantes. A resposta do gestor quando questionado por esta situação é de não haver verba e nem pessoal para o funcionamento constante do Bem Cultural, que não recebe apoio governamental de nenhuma instância.

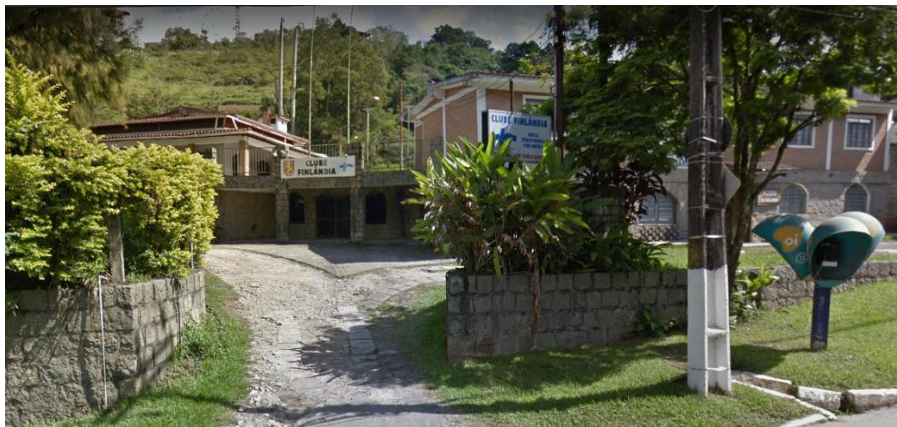
A situação dos bailes é parecida. Existe um calendário anual, que teoricamente é seguido. Mas a informação não chega com facilidade aos visitantes interessados em conhecer. Nas redes sociais, os bailes são divulgados na proximidade do evento.



Em conversa com alguns turistas durante a ida em um baile, o pesquisador escutou relato semelhante, dizendo saber no dia, algumas horas antes, sobre o baile Finlandês. Estas questões são problemas que comprometem a visitação de qualquer pessoa ao atrativo turístico, também não sendo o objetivo do presente trabalho em apresentá-las detalhadamente ou propor soluções, mas de aponta-las como um desdobramento que impacta na acessibilidade do patrimônio cultural.

A questão do acesso também se refere às condições estruturais para circulação no entorno do atrativo. Nas adjacências, não existem passeios e calçadas com pavimentação aderente e sem desníveis. Inclusive, no trecho que é denominado pelos usuários como “calçada”, junto ao prédio; o pavimento é coberto de vegetação, numa espécie de gramínea ou parte de um canteiro de jardim. Apesar da via ser separada por paralelepípedo, apresenta piso incompatível com a finalidade. Existe também um telefone público, o que se supõe que a área realmente não seja um trecho para vegetação e sim para circulação de pessoas.

**FIGURA 4 -** Clube Finlandês e o acesso no entorno



Fonte: Próprio autor (2018)



## Orientação Espacial

Neste item, leva-se em conta fatores que permitem o indivíduo conhecer o espaço em que está inserido. A partir disso, este poderá traçar estratégias, de forma independente, para deslocamento e visitação. Para isso, é necessário obter dos ambientes, informações que permitam definir suas ações. As condições arquitetônicas são fundamentais neste processo, pois a disposição e estrutura local influenciam diretamente na faculdade da pessoa para obtenção de informações.

**Tabela 1 - Orientação Espacial**

<b>Principais problemas encontrados</b>	<b>Diretrizes da NBR 9050/2015</b>
Ausência de informações em braile e em formato sonoro. Informações visuais limitadas a identificação do banheiro (parte interna) e de identificação social do edifício (parte externa).	5.2.7 - Obrigatoriedade da disposição de informação essencial em forma visual sonora e tátil na edificação e mobiliário.
Inexistência de piso tátil nas áreas internas e externas a edificação.	5.4.6.3 – Necessidade de piso tátil alerta para situações de aclives, mudanças de direção, desníveis e obstáculos. 5.4.6.4 – Necessidade de piso tátil direcional em ambientes amplos.
Falta de suportes informativos (mapas, diagramas e quadros) que permitam o usuário escolher as atividades do local e se locomover com independência.	5.2.8.1.4 – O item refere-se a obrigatoriedade de sinalização acessível e clara para todos. 5.2.8.1.7 – Propõe a sugestão de mapas do espaço acessíveis.

Fonte: Próprio autor (2018)

Destaca-se, na parte externa ao Clube, nas calçadas, que há uma ausência de piso tátil direcional e de alerta, assim como a ausência de sinalização para estacionamento junto a elementos que possam orientar



aos vários tipos de público o local exato para estacionamento e a vaga destinada aos portadores de necessidades especiais. Não existe piso tátil no pátio externo, o que dificultaria a orientação de determinados visitantes. Nota-se também a inexistência de sinalização do ponto de ônibus que fica ao lado da entrada para veículos do bem cultural.

Na parte da circulação interna, nota-se ausência de placas informativas para o público sobre o que existe dentro dos espaços e as opções de deslocamento. O mesmo ocorre com relação às saídas de emergência.

**FIGURA 5** - Placas informativas existentes: identificação do Clube e banheiro



Fonte: Próprio autor (2018)

## Comunicação

A comunicação em um ambiente está relacionada a possibilidade da troca de informações por meio de tecnologia assessorativa. Esta facilita a compreensão e participação do indivíduo nas atividades existentes. Além disso, este fator é essencial para

autonomia do agente naquele espaço, principalmente das pessoas com deficiência auditiva, visual, problemas de fala e cognitivos.

**Tabela 2 – Comunicação**

<b>Principais problemas encontrados</b>	<b>Diretrizes da NBR 9050/2015</b>
Ausência do dispositivo de emergência na cabine sanitária.	5.6.4.1 – Obrigatoriedade do dispositivo de socorro para o usuário. Ele deve estar presente próximo a bacia sanitária e do chuveiro.
A garagem não possui alarme sonoro e visual.	5.6.4.2 - Necessidade do alarme nas garagens com saída em passeio público.
Sinalização de travessia inexistente.	6.12.8 – Obrigatoriedade das sinalizações de travessia.
As informações encontradas estão somente sob o formato de texto. Não há conteúdo em braile ou de forma sonora.	10.7.3 – Regulamenta que todos os textos ou títulos explicativos devem estar disponíveis em braile ou sob formato sonoro.
Inexistência de telefone público adaptado.	8.3.2 –Telefone que transmita mensagem de texto. O aparelho deve estar com altura entre 0,75 m a 0,80m.
Ausência do profissional intérprete de libras.	10.3.1.g – Delibera a presença do interprete de libras em cinemas, auditórios, teatros e espaços similares.

Fonte: Próprio autor (2018)

Destaca-se neste ponto a ausência de telefone público para pessoas com necessidades especiais. Existe apenas um telefone público, na área externa ao bem cultural. O telefone necessita de adequações de altura e acesso para deficientes visuais dentro dos parâmetros da norma ABNT 9050:2015. Foi notado que as informações existentes sobre as exposições não tinham possibilidade de serem replicadas, em sua maioria, para os deficientes visuais. Complementar a esta situação, nota-se a não existência de legendas e materiais em braile e em forma sonora.

FIGURA 6 - Telefone existente (esq.) e o ideal (dir.)



Fonte: Próprio autor (2018)

## Deslocamento

O deslocamento está relacionado a capacidade de movimentação de qualquer pessoa, seja em trajetória horizontal ou vertical (saguões, elevadores, rampas e etc.) livremente, sem barreiras ou restrições impostas pelo ambiente.

Tabela 3 – Deslocamento

Principais problemas encontrados	Diretrizes da NBR 9050/2015
Vegetação como empecilho para a movimentação de pedestres.	8.8.1 – A vegetação não deve interferir nas rotas acessíveis e na movimentação de pedestres.
Revestimento do piso interno e externo irregular.	6.3.2 – O piso deve ser firme, regular, estável e não trepidante sob qualquer condição climática.
Calçada externa irregular e com obstáculos no passeio.	6.12.3b – O item prevê uma faixa para pedestres de no mínimo 1,20m de largura livre de qualquer obstáculo. 6.3.4.1 – Desníveis de qualquer natureza devem ser evitados em rotas acessíveis.
Circulação vertical somente por escadas.	6.3 – A circulação vertical é acessível quando apresenta mais de um meio de deslocamento (escadas, rampas ou elevadores).

Fonte: Próprio autor (2018)

Percebe-se que a via externa, especificamente as calçadas, são um grande empecilho aos portadores de necessidades especiais, na medida em que não apresentam piso regular e sinalização adequada. As calçadas precisam de tratamento acessível conforme a norma ABNT 9050:2015, com pisos de sinalização, táteis, rampas com inclinação máxima de 6,25% por segmento, sem obstáculos no passeio. No que tange ao interior do prédio, as escadas ganham destaque mais uma vez, mas como elemento positivo. Apesar de não terem a sinalização adequada, a sua configuração atende a maior parte dos itens solicitados pela norma. No entanto, a ausência de outras formas de deslocamento vertical torna o caminho inacessível.

**FIGURA 7 -** Escada e piso interno



Fonte: Próprio autor (2018)

## Uso

O uso, conforme sugere a palavra, está relacionado a utilização e a participação com conforto, autonomia e segurança pelas pessoas no ambiente. Neste item, destacam-se o banheiro diante do número de adequações necessárias a serem feitas.



Tabela 4 – Uso

Principais problemas encontrados	Diretrizes da NBR 9050/2015
A cabine sanitária não apresenta espaço para manobra e transposição.	6.11.2.1 - Determina espaço mínimo na cabine sanitária com 1,5m de diâmetro.
As portas das cabines sanitárias não possuem maçanetas e puxadores com facilidade de uso.	4.6.6 – As portas devem apresentar elementos para acionamento da abertura de fácil pega.
O banheiro apresenta medidas inadequadas.	7.5 Determina a altura caessível de espelhos, pia lavatória, barras, torneiras, área de tranferência entre outros.

Fonte: Próprio autor (2018)

Os sanitários apresentam tamanho insuficiente. Isso ainda é mais agravante com a abertura da porta para dentro, o que diminui ainda mais o espaço. Isso torna o uso quase impossível, de forma autônoma pelo cadeirante. Observa-se também a necessidade de puxadores em forma de alavancas nas maçanetas.

FIGURA 8 - Banheiro real (esq.) e banheiro acessível (dir.)



Fonte: Próprio autor (2018)

Fonte: Levevida -  
<http://www.levevida.com/dicas>

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050/2015: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 3. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2015. Disponível em: <http://pdfdc.pgr.mpf.mp.br/atuacao-e-conteudos-de-apoio/legislacao/pessoa-deficiencia/norma-abnt-NBR-9050>. Acesso em: 30 out. 2017

BRASIL. Congresso. Senado Federal. Comissão Especial de acessibilidade. **Acessibilidade: passaporte para a cidadania das pessoas com deficiência**. Guia de orientações básicas para a inclusão de pessoas com deficiência / Comissão Especial de Acessibilidade. Brasília: Senado Federal, 2005. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/42/742398.pdf?sequence=3>. Acesso em 2 set. 2017

CANDIOTTO, Luciano Zanetti Pessoa. Considerações sobre o conceito de Turismo Sustentável. **Revista Formação** - UNESP, n.16, volume 1 – p.48-59. São Paulo, 2009.

CARVALHO, Lila Almendra Praça de. **Os finlandeses de Penedo: Uma viagem utópica em direção aos trópicos**. 2014. 113p. Dissertação (Mestrado de Ciências Sociais em Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade). Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ – RJ. Disponível em: [r1.ufrrj.br/cpda/wp-content/uploads/2014/10/UFRRJ\\_FINAL\\_LILA\\_opt.pdf](http://r1.ufrrj.br/cpda/wp-content/uploads/2014/10/UFRRJ_FINAL_LILA_opt.pdf). Acesso em: 04 out.2016

CRUZ, Armele Moura. **A influência da etnicidade finlandesa no desenvolvimento do Turismo de Penedo**. 2014. 96p. Monografia (Bacharelado em Turismo). Universidade Federal Fluminense-UFF. Disponível em: <http://www.repositorio.uff.br/jspui/bitstream/1/1060/1/309%20Armele%20Cruz.pdf>. Acesso em: 5 de out. 2016.

DIAS, Mario José; *et al.* **Resende - Passado e Presente**. 1. ed. Arujá: Espaço Idea, 2015.

DIAS, Reinaldo. **Turismo Sustentável e Meio Ambiente**. São Paulo: Atlas, 2012.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

IBGE. **Itatiaia**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/itatiaia/panorama> Acesso em: 10/11/2017.

ITATIAIA. **Projeto de Lei Complementar N° 35 de 5 de abril de 2016**. Plano Diretor do Município de Itatiaia – RJ. Disponível em <[http://itatiaia.rj.gov.br/arquivos/planodiretor/109/109\\_08072016143600.pdf](http://itatiaia.rj.gov.br/arquivos/planodiretor/109/109_08072016143600.pdf)>. Acesso em: 29 set. 2016.



DISCHINGER, Marta; BINS ELY, Vera Helena; PIARDI, Sonia Maria Demeda Groisman. **Promovendo acessibilidade espacial nos edifícios públicos: programa de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nas edificações de uso público.** Florianópolis: MPSC, 2012. 161p. Disponível em: [http://www.mpam.mp.br/attachments/article/5533/manual\\_acessibilidade\\_compactado](http://www.mpam.mp.br/attachments/article/5533/manual_acessibilidade_compactado). Acesso em: 27 set. 2017.

www.mpam.mp.br/attachments/article/5533/manual\_acessibilidade\_compactado. Acesso em: 27 set. 2017.

FAGERLANDE, Sergio Moraes Rego. **A utopia e a formação urbana de Penedo: A criação, em 1929, e o desenvolvimento de uma colônia utópica finlandesa no Estado do Rio de Janeiro.** 2007. 228p. Dissertação (Mestrado em Urbanismo) Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. Disponível em :<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp066484.pdf> . Acesso em: 6 de out.2016

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Metodologia Científica.** Universidade Aberta do Brasil – Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UAB/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 27 set. 2017.


HILDÉN, Eva. **A saga de Penedo: a história da Colônia Finlandesa no Brasil.** Rio de Janeiro: Fotografia Brasileira Ed, 1989.

PRAÇA, Gustavo. **O agricultor filósofo.** Rio de Janeiro: Independente, 2016

SACHS, Ignacy. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável.** Organização: Paula YoneStroh – 3ªed. Rio de Janeiro: Garamond, 2008

SANTOS, Ivone Aparecida dos. Educação para a diversidade: Uma prática a ser construída na Educação Básica. **Caderno Temático** – Universidade do Norte do Paraná – Programa de desenvolvimento Educacional do Norte do Paraná. Paraná, 2008. Disponível em: <http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/2346-6.pdf>. Acesso em: 27 set. 2017.





# SUSTENTABILIDADE E NEGÓCIOS HOTELEIROS: critérios de abrangência holística, integrada e desenvolvimento participativo

**SANTOS**, Rodrigo Amado dos

**MÉXAS**, Mirian Picinini

**MEIRIÑO**, Marcelo Jasmim

**H**á, cada vez mais, uma gradativa compreensão sobre a interdependência entre o desenvolvimento turístico e os impactos – positivos e/ou negativos – socioculturais, econômicos e ambientais produzidos por este fenômeno contemporâneo (PÉREZ e DEL BOSQUE, 2014; SLOAN, LEGRAND e KAUFMANN, 2014; SANTOS e MATSCHUCK, 2015; SANTOS, *et al.*, 2016; SANTOS, MÉXAS e MEIRIÑO, 2017).

Justamente por isso, a premissa da sustentabilidade ganha maior evidência pela importância socioeconômica da atividade turística, que figura entre os quatro maiores setores econômicos mundiais – posicionando-se atrás de produções ligadas aos combustíveis, produtos químicos e automobilísticos (ARAGON-CORREA, MARTIN-TAPIA e TORRE-RUIZ, 2015) – atingindo as impressionantes marcas de: 1 a cada 11 empregos ofertados na sociedade contemporânea; 10% do PIB internacional; 30% das exportações de serviços; um impacto econômico de US\$ 1.5 trilhões (UNWTO, 2016). Resultados que tendem a ser

ampliados se observarmos que seus movimentos internacionais podem chegar à 1.8 bilhões no ano de 2030, com um crescimento médio anual de 3,3% entre 2010 a 2030 (UNWTO, 2015). Logo, torna-se imprescindível que as planificações turísticas jamais fiquem à margem da proposição do desenvolvimento sustentável (KHAIRAT e MAHER, 2012; INGELMO, 2013; KASIM, *et al.*, 2014; HAN e YOON, 2015; MOLINA-AZORÍN, *et al.*, 2015). Algo que se justifica pelo fato de o turismo acarretar uma série de transformações (INGELMO, 2013; KASIM, *et al.*, 2014; ARAGON-CORREA, MARTIN-TAPIA e TORRE-RUIZ, 2015) que externam um leque de desafios gerenciais e operacionais (TYRRELL, PARIS e BIAETT, 2012; BRICKER, BLACK e COTTRELL, 2013) caso seus gestores busquem equalizar:

- a satisfação das necessidades básicas da comunidade autóctone (SLOAN, LEGRAND e KAUFMANN, 2014);
- a preocupação com o atendimento das necessidades das futuras gerações, através de um consumo controlado dos recursos naturais e culturais (LONGONI e CAGLIANO, 2015; MELISSEN, *et al.*, 2015);
- a proposição de uma gestão participativa que busque beneficiar todos os *stakeholders* que apoiam, direta ou indiretamente, a operacionalização turística (BARTHOLO, SANSOLO e BURSZTYN, 2009);
- a realização de programas educacionais e de qualificação que visem sensibilizar colaboradores e autóctones acerca da importância (NEVES FILHO, 1999), da influência e do respaldo que as práticas sustentáveis assumem perante: a imagem/identidade corporativa; os resultados organizacionais e os índices de produtividade do estabelecimento.



Dentre os inúmeros componentes do turismo, os que mais se destacam são os meios de hospedagem, devido as suas mais variadas facilidades de recreação, entretenimento, conferências e reuniões (BUIJTENDIJK e TSCHUNKERT, 2016) que acabam aquecendo a economia local, criando uma expectativa de crescimento capaz de promover uma série de impactos socioeconômicos, ambientais e culturais a sua territorialidade (PÉREZ e DEL BOSQUE, 2014).

Apesar disso, Rodríguez-Antón, *et al.* (2012) e Abdel-Maksoud, Kamel e Elbanna, (2016) mencionam que a massificação hoteleira gera impactos negativos sem precedentes. Basta perceber que o setor hoteleiro é responsável por 21% de toda a pegada ecológica do turismo, com a expectativa de que esse patamar chegue a 25% em 2035 (MELISSEN, VAN GINNEKEN e WOOD, 2016). Pela ótica cultural, suas inferências negativas perpassam pela introdução de ideologias estrangeiras que descaracterizam a cultura e o patrimônio material/imaterial local (YASOTHORNSRIKUL e BOWEN, 2015).

Mais do que nunca os gestores hoteleiros devem assumir a responsabilidade de seus impactos ao meio ambiente, à sociedade e aos *stakeholders* envolvidos em suas planificações e operacionalizações (BOLEY e UYSAL, 2013; INGELMO, 2013; PÉREZ e DEL BOSQUE, 2014; CHEN, 2015; FRAJ, MATUTE e MELERO, 2015). Para tanto, devem promover uma gestão sustentável participativa (TYRRELL, PARIS e BIAETT, 2012; SLOAN, LEGRAND e KAUFMANN, 2014; TOLKACH e KING, 2015) capaz de integrar e contemplar justa, ética e responsavelmente as necessidades oriundas da





comunidade, do meio ambiente, do mercado e dos turistas. Dito isso, tais gestores necessitam compreender a sustentabilidade hoteleira

Enquanto um conjunto de estratégias mercadológicas que encontram as necessidades atuais dos hóspedes, dos *stakeholders* e dos operadores turísticos sem comprometer a habilidade de apreciação futura destes mesmos indivíduos em se beneficiar desses mesmos serviços, produtos, recursos e experiência. Essa definição leva em consideração o caráter intergeracional, um dos primeiros princípios da sustentabilidade. (SLOAN, LEGRAND e KAUFMANN, 2014, p.53)

Han e Yoon (2015) sustentam que estas prerrogativas devem ser consideradas como peças chave à indústria mundial de hospedagem. Nesse sentido, defende-se aqui a ideia de que os gestores hoteleiros, independentemente das tipologias, portes e classificações de seus empreendimentos, necessitam estruturar suas planificações e operações conforme os preceitos das matrizes gerenciais – da eficiência, da escala, da equidade, da autossuficiência e da ética – enaltecidas no Relatório de *Brundtland* (ASCERALD, 2001), uma vez que estas estabelecem paralelos pertinentes às dimensões ambiental, social, cultural, econômica, política e espacial da sustentabilidade (SACHS, 2006).

Será por meio destes posicionamentos que os gestores hoteleiros contemporâneos terão a possibilidade de estruturar propostas sustentáveis mais holísticas, engajadas na proposição de ações eco-eficientes, socialmente responsáveis e economicamente justas aos *stakeholders* que são influenciados/implicados por suas operações (ISO,



2010; TYRRELL, PARIS e BIAETT, 2012; PÉREZ e DEL BOSQUE, 2014; SLOAN, LEGRAND e KAUFMANN, 2014; TEKKEN e KROPP, 2015).

No entanto, para que esses discursos se concretizem, as organizações hoteleiras devem promover: atitudes éticas e moralmente corretas junto aos seus *stakeholders* (ARAGON-CORREA, MARTIN-TAPIA e TORRE-RUIZ, 2015; CHEN, 2015; GALPIN, WHITTINGTON e BELL, 2015); condutas e comportamentos que respeitem os padrões universais de direitos humanos, de cidadania e participação na sociedade (UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS, 2011); o respeito ao meio ambiente (CHOU, 2014; FRAJ, MATUTE e MELERO, 2015; HAN e YOON, 2015); gestões participativas que privilegiem um maior envolvimento de setores representativos de suas comunidades, contribuindo para um desenvolvimento econômico mais humanizado, integrado e holístico (INGELMO, 2013; MENSAH, 2014; GALPIN, WHITTINGTON e BELL, 2015).

Aspecto importante a se ressaltar é o fato de que um número crescente de empresas turísticas visualiza, graças a gradativa relevância desta temática, oportunidades ímpares capazes de propiciar diferenciais competitivos significativos (LONGONI e CAGLIANO, 2015). Como exemplo disso tem-se a Rede ACCOR, que através de seu programa *Planet 21* atingiu marcas consideráveis: 68% de seus hotéis dão preferência a compra de produtos locais, promovendo e incentivando o aspecto da intersetorialidade local junto a produção de seus serviços; 83% de seus hotéis baniram do cardápio a utilização de





animais marinhos em processo de extinção; 80% dos gerentes da rede foram recrutados na própria empresa, aspecto esse que demonstra o reconhecimento e valorização de seu colaborador; e 6% destes estabelecimentos utilizam energias renováveis (ACCOR, 2014).

Além disso, tal posicionamento seria facilmente justificado quando os seguintes resultados são observados:

- menos de 4% dos gerentes entrevistados – num total de 1.122 participantes – considerou a sustentabilidade como um desperdício de tempo e dinheiro (THE ECONOMIST, 2008);
- em uma pesquisa desenvolvida por Bocken, *et al.* (2014), que contou com mais de 2.600 entrevistados – dos mais distintos cargos diretivos e hierarquias – quase 50% modificou seus padrões operacionais devido às oportunidades oriundas da sustentabilidade. Não obstante, 37% destes indivíduos declarou ter atingido retornos financeiros consideráveis logo após a implementação de práticas mais sustentáveis em sua cultural organizacional.

Preocupações em torno dos impactos organizacionais sobre ecossistemas e *stakeholders* atraíram a atenção de acadêmicos, especialistas e empresas ligadas ao universo turístico (ROMAGOSA, PRIESTLEY e LLURDÉS, 2013; MARTÍNEZ e DEL BOSQUE, 2015; ABDEL-MAKSoud, KAMEL e ELBANNA, 2016). Pelo ponto de vista empresarial, indubitavelmente esse interesse atrela-se ao fato de as operações sustentáveis propiciarem um aumento, em médio e longo prazo, de até 38% dos lucros organizacionais (GALPIN, WHITTINGTON e BELL, 2015).



Em específico à hotelaria, em que as práticas de sustentabilidade se restringem, quase que amplamente, à dimensão ambiental (SEGARRA-OÑA, *et al.*, 2012; PRUD'HOMME e RAYMOND, 2013; GEERTS, 2014; SANTOS, MÉXAS e MEIRIÑO, 2017), a utilização de materiais e sistemas construtivos ecoeficientes (GEERTS, 2014; MELISSEN, *et al.*, 2015), programas de reuso de toalhas e lençóis, de reaproveitamento da água para serviços de limpeza e irrigação e de eficiência energética (KASIM, *et al.*, 2014; FRAJ, MATUTE e MELERO, 2015; DIMARA, MANGANARI e SKURAS, 2017) podem apresentar economias significativas, uma vez que:

- até 2030 a demanda global por água aumentará em 30% e o consumo de energia em 50%, o que fatalmente encarecerá esses insumos (RAWORTH, 2012);
- o consumo de água da indústria hoteleira global atinge 1.3 km<sup>3</sup> ao ano (KASIM, *et al.*, 2014), sendo cada UH responsável por consumir entre 200 a 400 litros diariamente (GEERTS, 2014);
- o consumo de energia elétrica varia de 15 a 90 kWh por UH (GEERTS, 2014).

Apesar de esses índices não transparecerem, de maneira emblemática, a realidade de todo e qualquer meio de hospedagem – uma vez que esse se difere por tipologias, portes, heterogeneidades, perecibilidades e influências sazonais que incidem diretamente no consumo desses recursos (PRUD'HOMME e RAYMOND, 2013; KASIM, *et al.*, 2014; ARAGON-CORREA, MARTIN-TAPIA e TORRE-RUIZ, 2015; MELISSEN, VAN GINNEKEN e WOOD, 2016) – tais dados demonstram uma potencialidade ímpar quando

questões relacionadas aos desempenhos ambientais desses estabelecimentos são colocadas em voga (FRAJ, MATUTE e MELERO, 2015).

Indubitavelmente, tais dados incitam o desenvolvimento de iniciativas ecologicamente corretas capazes de diminuir o consumo desses recursos. Dentre essas iniciativas, destaca-se a certificação LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*), que apesar de acrescer um custo de U\$S 04 por m<sup>2</sup> ao projeto hoteleiro – por demandar a inserção de tecnologias, equipamentos e materiais ecoeficientes – gera uma economia de U\$S 48 a U\$S 67 por m<sup>2</sup> ao longo de 20 anos, visto que garante uma redução de 40% do consumo de água e 25% do consumo de energia (GEERTS, 2014).

Apesar da importância dessas medidas, suas inferências não devem ser as mais relevantes a uma organização hoteleira (BOLEY e UYSAL, 2013). Afinal de contas, os meios de hospedagem, desde as redes internacionais até as empresas locais, possuem nexos socioculturais, econômicos e ambientais que se enraízam em níveis locais, regionais e globais (SUSSKIND, 2014) que não podem ser desvalorizados. Por esse motivo, “se encontram em uma confortável situação para realizar uma contribuição significativa ao desenvolvimento sustentável” (MELISSEN, *et al.*, 2015:228; SANTOS, *et al.*, 2016).

Contudo, por causa de sua ênfase ambiental, a indústria hoteleira ocupa um posicionamento retardatário no que tange a implementação de práticas sustentáveis (MELISSEN, VAN

GINNEKEN e WOOD, 2016). O rompimento desse paradigma é imprescindível para o estabelecimento de uma gestão sustentável que também prime por resultados organizacionais que melhorem a relação entre os *stakeholders* e estruturam estratégias organizacionais mais holísticas, integradas e participativas (TYRRELL, PARIS e BIAETT, 2012; PÉREZ e DEL BOSQUE, 2014; MELISSEN, *et al.*, 2015; SANTOS, MÉXAS e MEIRIÑO, 2017). Para tanto, menciona-se aqui a obrigatoriedade de essas gestões buscarem uma abordagem sistêmica e interdisciplinar capaz de:

- assegurar que todos os *stakeholders* terão acesso aos recursos necessários – observando o limite de cada um desses – para o atendimento de suas necessidades e direitos (RAWORTH, 2012);
- facilitar planificações e operacionalizações mais amplas e atentas às especificidades entre a cadeia produtiva hoteleira e seus *stakeholders* (LIM, 2016);
- maximizar os benefícios sociais, culturais e ambientais ao invés de priorizar os resultados econômicos (BOCKEN, *et al.*, 2014);
- definir metas e propósitos organizacionais perante as dimensões ambientais, sociais, culturais, econômicas e políticas da sustentabilidade (BOLEY e UYSAL, 2013; PÉREZ e DEL BOSQUE, 2014; STYLOS e VASSILIADIS, 2015; MIHALIC, 2016; SANTOS, MÉXAS e MEIRIÑO, 2017);
- facilitar e engajar a participação coletiva, por meio de gestões participativas que propiciem um melhor ponto de equilíbrio e oportunidade entre as partes interessadas (SANTOS, MÉXAS e MEIRIÑO, 2017).

Para tanto, fica evidente que empreendimentos hoteleiros, independentemente de sua classificação e/ou tipologia, precisam estar

mais atentos a estas obrigatoriedades, propondo uma inserção ininterrupta de valores e práticas sustentáveis as suas óticas gerenciais. Sendo assim, crê-se que esses estabelecimentos necessitam criar e implementar um plano estratégico onde estejam inseridas diretrizes sustentáveis aplicáveis a sua realidade e que trarão retornos positivos não apenas ao empreendimento, mas que também satisfaçam

os interesses dos empregados (benefícios sociais e voluntariado), dos clientes (acessibilidade física, oferta comercial saudável, etc.), dos fornecedores (código de conduta e compras responsáveis) e assim por diante. Paralelamente, as companhias também deverão projetar melhores práticas ambientais e econômicas de acordo com as preocupações específicas de seus *stakeholders* (PÉREZ e DEL BOSQUE, 2014, p. 201).

Com base nesta perspectiva, os gestores hoteleiros poderiam utilizar como referência as normativas estipuladas por entidades, programas e/ou indicadores já consolidados no cenário internacional, para elaborarem, aplicarem e validarem ações sustentáveis mais representativas. Dentre esses instrumentos, apenas a título de nomeação, julga-se relevante destacar: o *Green Key* e o *Blue Flag*, ambos desenvolvidos pela *Foundation Environmental Education* (FEE); o *Global Sustainable Tourism Council* que expõe particularidades de um planejamento efetivo que priorize questões sociais, econômicas, ambientais e culturais em seu escopo de desenvolvimento; além é claro dos princípios e posturas estratégicas ressaltados pela *United Nations Environmental Programme* (UNEP), *World Tourism Organization* (UNWTO), *World Travel Tourism and Council* (WTTC) e a *Global Reporting Initiative* (GRI).

Outras perspectivas, complementares aos valores propostos acima, que estabelecem uma base de apoio a abrangência, plenitude, validade e efetividade de gestões sustentáveis podem ser vistas nas propostas da *International Organization for Standardization* (ISO) e da Associação Brasileira de Normas e Técnicas (ABNT), destacando-se: ABNT NBR ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade; ABNT NBR ISO 14001 – Sistemas de Gestão Ambiental; ABNT NBR ISO 26000 – Diretrizes sobre Responsabilidade Social.

Nesse cenário, a ABNT estruturará uma normativa de sustentabilidade específica à hotelaria: ABNT NBR ISO 15401:2006. Essa apresentará requisitos ambientais, socioculturais e econômicos enquanto preceitos norteadores à sustentabilidade hoteleira, tendo como objetivo principal a apresentação de requisitos fundamentais ao desempenho de uma gestão sustentável, tendo como referência básica ao seu processo de estruturação o Ciclo PDCA. Além dessa normativa, outro instrumento relevante, que se atrela ao debate da sustentabilidade hoteleira, é ofertado pelo Instituto de Hospitalidade (IH), sendo reconhecido como: NIH 54:2004 – Norma Nacional para Meios de Hospedagem: requisitos para a sustentabilidade.

Aspecto interessante a se mencionar é que de acordo com esses dois últimos instrumentos, os indicadores de sustentabilidade podem ser criados pelos próprios gestores hoteleiros, já que esses precisam respeitar as especificidades territoriais que circundam seu estabelecimento. Contudo, ressalta-se a necessidade dessas normativas serem tomadas enquanto um “norte diretivo”, já que as mesmas abrem espaço para questionamentos relacionados à responsabilidade social interna, bem como as questões relacionadas ao universo político,

espaçial e cultural, que se encontram inerentemente atrelados às propostas de desenvolvimento sustentável.

Dito isso, apropriando-se dos discursos de Pérez e Del Bosque (2014) enfatiza-se aqui que a sustentabilidade deve apresentar uma abordagem mais holística, que exponha a delicada e dinâmica relação perpetrada entre quatro dimensões do desenvolvimento sustentável – econômica, cultural, social e ambiental – e seis dimensões de gerenciamento dos *stakeholders* – cliente, fornecedor, empregado, distribuidor, sociedade e meio ambiente. Exatamente como expõe a figura 1. Todavia, antes disso, julga-se relevante mencionar que

essa nova abordagem para o estudo da sustentabilidade permite aos autores completar a proposta que tem sido usada até agora pela acadêmica e pelo mercado, e assim, propiciar um quadro mais detalhado do nível de desenvolvimento e implementação da sustentabilidade no setor hoteleiro. (PÉREZ e DEL BOSQUE, 2014, p.204).

Por meio dessas relações, Pérez e Del Bosque (2014) afirmam que simples ações sociais ou pontuais práticas de responsabilidade ambiental não seriam suficientes para que uma empresa hoteleira fosse considerada sustentável. De acordo com estes autores, tais estabelecimentos precisam desenvolver projetos mais densos que envolvam perspectivas socioculturais, ambientais e econômicos que contemplem os interesses e preocupações dos empregados, dos clientes, dos fornecedores e assim por diante (PÉREZ e DEL BOSQUE, 2014).

O que se pode inferir a partir dessa narrativa é o fato de a hotelaria estar cercada por uma densa rede de complexidades instauradas por personagens, questões socioculturais, especificidades ambientais, análises econômicas, políticas e territoriais que fazem da



premissa do “ser sustentável” um verdadeiro desafio, já que sua estruturação deverá levar em consideração:

- as dimensões da sustentabilidade – social, ambiental, cultural, político e econômico (SANTOS e MATSCHUCK, 2015);
- os interesses e a participação de seus *stakeholders* (MENSAH, 2014);
- o consenso e aceitação, por parte do cliente, de que as ações de sustentabilidade propostas poderão, em algum momento, afetar a qualidade dos serviços ofertados (PRUD’HOMME e RAYMOND, 2013);
- ações organizacionais transparentes, coerentes e éticas à realidade socioambiental, promovendo a consciência, a informação e a educação de *stakeholders* e sociedade (MIHALIC, 2016).

Some a estes discursos o fato de que conforme o porte, a tipologia e a classificação desses empreendimentos, os mesmos encontrarão desafios que tornarão essa tarefa ainda mais complexa, demandando a execução de um sistema de parcerias (SANTOS, *et al.*, 2016), junto aos seus *stakeholders*, para que possam desempenhar suas responsabilidades socioambientais, econômicas, culturais e políticas.

Assim, ao se pensar em uma proposta gerencial capaz de englobar todas as dimensões da sustentabilidade, inicia-se aqui um processo de reflexão acerca de suas características, especificidades, relações. Reitera-se o fato de estes critérios terem sido balizados por preceitos, valores, condutas e princípios éticos defendidos por organizações como a UNWTO, WTTC, UNEP, GRI, FEE e GSTC. Outro aspecto importante acerca da proposição destes critérios reside nos procedimentos metodológicos que os validam. A partir de uma análise qualitativa buscou averiguar conteúdo, coerência e a







exequibilidade destes possíveis critérios. O que só foi possível graças a um *workshop* – integrado à programação do XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão e III INOVARSE 2016 – que contou com 18 participantes ligados ao universo acadêmico e profissional da hotelaria.

Por conseguinte, através de uma ótica quantitativa, um questionário semiestruturado em escala Likert buscou aferir esses critérios junto a um segmento acadêmico e profissional ligado ao universo turístico e hoteleiro nacional e internacional. Tal instrumento, aplicado à 177 respondentes, expôs um conjunto de percepções que foram aferidas por uma Análise Fatorial Confirmatória (AFC), desenvolvida com o auxílio do software R. A partir do resultado desta AFC tornou possível a validação destes critérios, suas hierarquizações e correlações às cinco dimensões da sustentabilidade. Fato que edificou um modelo de gestão sustentável com uma boa representação dos dados.

Assim, nota-se a preocupação em se estruturar uma proposta analítica capaz de equacionar, de maneira mais ampla, as dimensões ambiental, social, cultural, econômica e política da sustentabilidade, promovendo a edificação de critérios sustentáveis mais íntegros, participativos e atentos à micro e macro realidade de uma organização hoteleira (SANTOS, 2018). e dependências para que a sustentabilidade se efetive na cultura organizacional hoteleira. Através do quadro 1, ter-se-á a possibilidade de verificar 40 critérios pertinentes a este desafio contemporâneo.



**Quadro 01:** Critérios para o desenvolvimento de uma hotelaria sustentável.

<b>DIMENSÃO</b>	<b>CRITÉRIO</b>	
<b>AMBIENTAL</b>	<b>CA1</b>	Reduzir a emissão de gases, de ruído, odores e outros gases.
	<b>CA2</b>	Propor uma política organizacional que dissemine o uso de energias renováveis e a inserção de mecanismos de eco-eficientes que permitam uma melhor utilização da água e da energia elétrica.
	<b>CA3</b>	Promover manutenções preventivas, não permitindo impactos aos ecossistemas.
	<b>CA4</b>	Estabelecer e difundir amplamente um código de comportamento ambiental para toda organização, atingindo os <i>stakeholders</i> que a apoiam.
	<b>CA5</b>	Utilizar produtos biodegradáveis em processos de limpeza.
	<b>CA6</b>	Optar por fornecedores conscientes das suas responsabilidades ambientais.
	<b>CA7</b>	Definir ações de responsabilidade sobre as emergências ambientais.
	<b>CA8</b>	Promover a proteção da flora e fauna local.
	<b>CA9</b>	Reduzir, reciclar e/ou minimizar a produção de resíduos sólidos e efluentes líquidos.
	<b>CA10</b>	Estabelecer programas de educação ambiental - com pelo menos 05 ações anuais – com o objetivo de conscientizar sobre as limitações de seus recursos naturais.
	<b>CA11</b>	Estabelecer uma política de capacidade de carga sobre o consumo de atrativos naturais.
<b>SOCIAL</b>	<b>CS1</b>	Tornar eficazes os mecanismos de protestos e reclamações relacionadas às práticas de trabalho, dando continuidade efetiva a essas solicitações.
	<b>CS2</b>	Encorajar perante seus funcionários o desenvolvimento e a criação de habilidades complementares aos cargos ocupados.
	<b>CS3</b>	Estabelecer uma política de crescimento organizacional que propicie ascensão vertical e horizontal aos seus colaboradores.



**Quadro 01:** Critérios para o desenvolvimento de uma hotelaria sustentável (Continuação).

<b>DIMENSÃO</b>	<b>CRITÉRIO</b>	
<b>SOCIAL</b>	<b>CS4</b>	Estruturar políticas de trabalho que favoreçam autóctones, propiciando uma estrutura organizacional igualitária, independentemente de crenças, gêneros, etnias e opções sexuais.
	<b>CS5</b>	Assegurar os direitos e a dignidade dos colaboradores e grupos sociais envolvidos no processo da gestão hoteleira.
	<b>CS6</b>	Proporcionar salários que ao menos atendam ou excedam as regulações locais.
	<b>CS7</b>	Dar prioridade às companhias locais, para que se tornem fornecedores e distribuidores de sua cadeia produtiva.
	<b>CS8</b>	Constituir comitês que disseminem a importância da saúde, segurança, direitos humanos e trabalhistas.
	<b>CS9</b>	Atender plenamente as necessidades de indivíduos portadores de necessidades especiais.
	<b>CS10</b>	Implementar uma cultura organizacional que seja contra a exploração comercial e sexual, especialmente de crianças, adolescentes, mulheres e grupos minoritários.
<b>CULTURAL</b>	<b>CC1</b>	Valorizar, preservar e promover questões culturais que enalteçam a identidade de uma destinação turística.
	<b>CC2</b>	Propiciar aos clientes informações sobre a cultura local e seu patrimônio, explicando adequadamente questões ligadas à representatividade, à simbologia e aos seus comportamentos e condutas.
	<b>CC3</b>	Respeitar crenças e tradições, consultando a comunidade sempre que oferecer produtos e serviços baseados em sua cultura, observando a questão da autenticidade e da representatividade por detrás da experiência turística.
	<b>CC4</b>	A arquitetura do meio de hospedagem deve ser compatível às identidades urbanas e rurais.





**Quadro 01:** Critérios para o desenvolvimento de uma hotelaria sustentável (Continuação).

DIMENSÃO	CRITÉRIO	
ECONÔMICA	CE1	Propor ações que maximize a geração, distribuição e retenção dos valores econômicos.
	CE2	Auxiliar o desenvolvimento de projetos que garantam o investimento em infraestrutura e serviços oferecidos na comunidade.
	CE3	Orçamentos destinados à compra de insumos provenientes da comunidade local.
	CE4	Maximizar a contribuição da empresa hoteleira para a prosperidade econômica local, através dos seguintes aspectos: (1) Evitar a evasão de capital; (2) Encorajar sistemas de parceria que beneficiam esse segmento; (3) Influenciar a quantidade de gastos feitos pelo turista.
	CE5	Assegurar a produtividade organizacional através de processos relacionados à identificação continua de perigos, avaliação de riscos e implementação de medidas de controle.
	CE6	Estabelecer planos de contingência para mitigar os efeitos negativos oriundos das ameaças de seu mercado.
	CE7	Assegurar, em longo prazo, a viabilidade econômica e a competitividade organizacional, garantindo benefícios a todos os seus <i>stakeholders</i> .
	CE8	Planejar produtos e serviços considerando os princípios de excelência e satisfação se seus clientes.
POLÍTICA	CP1	Promover uma política de transparência, baseada em princípios éticos e morais, com os <i>stakeholders</i> que apoiam esta cadeia de produção.
	CP2	Efetivar políticas de treinamento que enalteçam o papel cultural, social, econômico e ambiental dessa organização.
	CP3	Incluir os valores da sustentabilidade na missão, visão e princípios organizacionais nas empresas hoteleiras.
POLÍTICA	CP4	Monitorar continuamente os resultados operacionais, administrativos e financeiros.
	CP5	Facilitar o engajamento e fortalecimento dos stakeholders nos processos de decisão.
	CP6	Fortalecer a gestão participativa.

Fonte: Santos (2018).





Ao analisar os ritmos propostos pelo turismo, percebe-se uma dualidade construída pelo sistema capitalista vigente. De um lado, uma busca frenética pelo acúmulo de capital através da apropriação de recursos naturais e culturais que originarão produtos e serviços a serem comercializados. De outro, sérias preocupações sobre como esse sistema atenderá às necessidades das gerações futuras, preservando elementos naturais e culturais que já se encontram em processo de deterioração e/ou extinção.

Essa última perspectiva, devido aos danos e prejuízos socioambientais, econômicos e culturais observados nos últimos anos, um ponto difícil de ser ignorado é apresentado: a necessidade de se desenvolver propostas que alavanquem os resultados operacionais, administrativos e financeiros de qualquer empresa e, ao mesmo tempo, assegurem uma equidade de benefícios aos *stakeholders* que legitimam essa atividade. Desse modo, será através deste ponto de equilíbrio que os gestores contemporâneos serão capazes de um desenvolvimento organizacional viável e autossustentável.

Em específico ao turismo, a análise feita por este capítulo corrobora seu poder de transformação – que dependendo das bases de sua planificação poderá assumir conotações positiva e/ou negativa – sobre os recursos, localidades e grupos que suportam e/ou são influenciados por sua operacionalização. Justamente por esta perspectiva – juntamente com a força econômica desta atividade – a ONU considerou esta cadeia produtiva como um dos alicerces ao desenvolvimento sustentável contemporâneo, assumindo papel de





destaque em três dos dezessete objetivos do Desenvolvimento Sustentável para 2030. Sendo estes (UNITED NATIONS, 2015):

- **SDG 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos;**
  - Meta: Os gestores turísticos teriam que, até 2030, elaborar e implementar políticas que promovam o desenvolvimento turístico sustentável, gerando empregos e promovendo a cultura e os produtos locais.
- **SDG 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;**
  - Meta: Aprimorar instrumentos para a monitoração dos impactos turísticos após o cumprimento de suas políticas sustentáveis
- **SDG 14: Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.**
  - Meta: Aumentar, até 2030, os benefícios econômicos para pequenos Estados a partir do uso turístico sustentável dos recursos marinhos.

Nota-se, no entanto, que tais tarefas não são tão simples assim, uma vez que envolvem um modelo de gestão, com metas e objetivos a longo prazo, que equacione múltiplos interesses, anseios e expectativas de distintos que, ou são influenciadores ou são influenciados por este sistema produtivo.

De fato, o que se percebe é que boa parte das organizações hoteleiras – como exemplo cita-se a Accor Hotels (2016) e Best Western (s/d) - estão mais preocupadas em aprimorar seus desempenhos ambientais, aumentar seus índices de produtividade e correlacionar sua imagem eco-responsável.






O trabalho em questão não pretende desmerecer a dimensão ambiental da sustentabilidade. Sem dúvida alguma essa possui uma impar relevância. Entretanto, o intuito é de chamar atenção ao fato de que as ações ambientais dependem, quase que única e exclusivamente, de um senso qualitativo de organização do próprio estabelecimento, levando em consideração apenas suas próprias forças, competências e recursos. De maneira pontual, baseado em toda discussão conceitual aqui apresentada, pondera-se que as empresas hoteleiras que concentram seus esforços nesta única dimensão, não estão promovendo uma gestão sustentável. Estão, no máximo, exercendo sua responsabilidade ambiental.

Quando muito, tais organizações adentram o escopo da responsabilidade social. No entanto, o fazem apenas por sua vertente externa, preocupando-se com os reflexos de suas operações sobre o escopo social de sua comunidade. Não que esse posicionamento não seja pertinente. Muito pelo contrário. Entretanto, esquecem que as questões ligadas à responsabilidade social vão muito além desse prisma externo, devendo, por exemplo:

- oferecer a estruturação de políticas laborais que permitam a equidade social, independentemente de crenças, gêneros, etnias e opções sexuais;
- instigar a participação de colaboradores em programas de voluntariado;
- desenvolver ações de qualificação e o treinamento contínuo a seus colaboradores, bem como aos demais membros de sua sociedade;



- 
- assegurar os direitos e a dignidade de seus funcionários, bem como: o seguro de vida e de saúde; subsídios de invalidez, maternidade e/ou paternidade; fundo de pensão; plano de compra de ações; entre outros;
  - estabelecer uma política laboral que assegure o crescimento vertical e horizontal de seus profissionais;
  - repudiar qualquer tipo de atividade que envolva trabalho infantil, escravo ou exploração sexual.

Assim, percebe-se que falta uma noção do todo – a tão famigerada visão holística e integrada, que foi inúmeras vezes destacada ao longo deste estudo – às práticas de sustentabilidade hoteleira. Estas devem expor um entrelaçamento, indissociável, entre as dimensões ambientais, sociais, culturais, econômicas e políticas para formularem suas estratégias sustentáveis. Não obstante, para que isso seja possível, as complexidades e implicações destas gestões devem ser esmiuçadamente discutidas. Além disso, torna-se vital a participação de elementos/personagens internos e externos ao cotidiano operacional da hotelaria. Afinal de contas, estes podem ser vistos enquanto verdadeiros “termômetros” da amplitude, intensidade e temporalidade dos impactos perpetrados pela atividade turística.

A partir deste posicionamento, o objetivo deste capítulo se edifica e se consolida: a apresentação de um conjunto de 40 critérios que privilegiem o desenvolvimento sustentável na hotelaria. No entanto, chama-se atenção ao fato de a ordenação dos critérios que sustentam essa proposta ser continuamente monitorada, em virtude das especificidades de cada territorialidade e dos padrões de produção e consumo que se apresentam em distintas variedades. Além disso,




ênfatisa-se a necessidade dos gestores hoteleiros considerarem-na enquanto uma proposta flexível/aberta às possíveis reordenações de seus critérios.

Tal prerrogativa se justificaria pelo fato da complexidade de sua concepção estar intimamente ligada a uma multiplicidade de eventos mutáveis – por uma ótica temporal e espacial capaz de ocasionar diferentes interatividades e interdependências ambientais, econômicas, políticas, culturais e sociais – que podem influenciar a eficácia desse conjunto de critérios.

Não obstante, existem outros posicionamentos demasiadamente pertinentes à execução e ao sucesso desta proposta. Dentre estes, destaca-se a obrigatoriedade de seus gestores:

- reconhecerem indivíduos e grupos sociais enquanto ícones tão expressivos quanto os ecossistemas locais. Desse modo, o sucesso desses critérios depende da criação de sistemas de parceria estabelecidos junto às esferas representativas da comunidade, do setor público e da iniciativa privada, para que seja possível captar e atender anseios, expectativas e especificidades em torno de sua operacionalização;
- ampliarem seus horizontes analíticos, assumindo e interiorizando preceitos interdisciplinares que detectem as imbricações e articulações entre as dimensões da sustentabilidade apresentadas, o que permitiria uma melhor condução dos processos de tomada de decisão;
- compreenderem as complexidades e interdependências apresentadas por essas dimensões, percebendo suas inferências ao atendimento das necessidades de seus *stakeholders* atuais e futuros;

- 
- perceberem que os negócios sustentáveis vão além de benefícios voltados aos clientes e/ou as empresas, uma vez que também contemplam interesses da sociedade e limites do meio ambiente que influenciam, sobremaneira, a experiência do turista e sua fidelização;
  - entenderem que o êxito destes critérios também perpassa pela cooperação de seus hóspedes. De uma maneira direta ou indireta, esse processo influenciará a qualidade do serviço ofertado a esse cliente. Destarte, há a premência de se criar condições que premiem seus compromissos/atuações perante a execução dessas práticas;
  - fomentarem um ambiente organizacional harmônico, onde todo e qualquer colaborador esteja efetivamente comprometido com o ideal da sustentabilidade.

Somente a partir desses posicionamentos é que os critérios propostos se efetivarão interna e externamente à organização hoteleira. Para tanto, deve-se promover um ciclo de debates sobre benefícios/vantagens que a sustentabilidade ocasionará não só à imagem organizacional, como também à qualidade de vida e bem-estar de seus colaboradores e demais *stakeholders*. E é exatamente nesse ponto que o objetivo desse capítulo se cumpre: o de oferecer parâmetros que permitam que as empresas hoteleiras implementem gestões integradas, holísticas e participativas centradas nas dimensões ambientais, sociais, culturais, econômicas e políticas da sustentabilidade.

Destarte, há agora a urgência de se pensar isoladamente cada critério, descrevendo os procedimentos necessários para suas



execuções. Proposta essa, que se edifica enquanto ramificação futura do presente trabalho.



---

## REFERÊNCIAS

- ABDEL-MAKSOU, A.; KAMEL, H.; ELBANNA, S. Investigating relationships between stakeholders' pressure, eco-control systems and hotel performance. **International Journal of Hospitality Management**, v.59, p.95–104, 2016.
- ACCOR. 2014. Planet 21. Disponível em: <<http://www.accorhotels.com/pt-br/sustainable-development/index.shtml>>. Acesso em: 10.ago.2015.
- ACCOR HOTELS. 2016. **Sustainable Development – Reinvent Hotels**. Disponível em: <<http://www.accorhotels-group.com/en/sustainable-development.html>>. Acesso em: 11.nov.2016.
- ARAGON-CORREA, J. A.; MARTIN-TAPIA, I; TORRE-RUIZ, J. Sustainability issues and hospitality and tourism firms' strategies. Analytical review and future directions. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v.27, nº.3, p.498-522, 2015.
- ASCERALD, H. **Sentidos da sustentabilidade urbana**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.
- BARTHOLO, R.; SANZOLO, D. G.; BURSZTYN, I. **Turismo de base comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras**. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009.
- BEST WESTERN. n/d. **Our sustainability programs**. Disponível em: <<http://www.bestwesterncostarica.com/our-sustainability-programs/oursustainability-programs.htm>>. Acesso em: 04.jan.2016.
- BOCKEN, N.M.P.; SHORT, S. W.; RANA, P.; EVANS, S. A literature and practice review to develop sustainable business model archetypes. **Journal of Cleaner Production**, v.65, p.42-56, 2014.
- BOLEY, B. B.; UYSAL, M. Competitive synergy through practicing triple bottom line sustainability: Evidence from three hospitality case studies. **Tourism and Hospitality Research**, v. 13, p. 226-238, 2013.
- BRICKER, K. S.; BLACK, R.; COTTRELL, S. **Sustainable Tourism & The Millennium Development Goals: Effecting Positive Change**. Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning, 2013.
- BUIJTENDIJK, H., TSCHUNKERT, K. Hotel industry expansion and sustainable development: A case study of Inle Lake, Myanmar. **Research in Hospitality Management**, v.6, nº.1, p.9–23, 2016.

CHEN, J. Tourism stakeholders attitudes toward sustainable development: a case in the Artic. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v.22, nº.1, p.225-230, 2015.

CHOU, C. J. Hotel's environmental policies and employee personal environmental beliefs: interactions and outcomes. **Tourism Management**, v. 40, n. 1, p. 436-446, 2014.

DIMARA, E.; MANGANARI, E.; SKURAS, D. Don't change my towels please: Factors influencing participation in towel reuse programs. **Tourism Management**, v.59, p. 425-437, 2017.

FRAJ, E.; MATUTE, J.; MELERO, I. Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: The role of learning and innovation as determinants of environmental success. **Tourism Management**, v.46, nº.1, p.30-42, 2015.

GALPIN, T.; WHITTINGTON, J. L.; BELL, G. Is your sustainability strategy sustainable? Creating a culture of sustainability. **Corporate Governance**, v.15, nº.1, p.1-17, 2015.

GEERTS, W. Environmental certification schemes: HOTEL managers' views and perceptions. **International Journal of Hospitality Management**, v.39, p.87-96, 2014.

HAN, H.; YOON, H. J. Hotel customers' environmentally responsible behavioral intention: Impact of key constructs on decision in green consumerism. **International Journal of Hospitality Management**, v.45, n.01, p.22-33, 2015.

INGELMO, I. A. Design and development of a Sustainable Tourism Indicator based on human activities analysis in Inle Lake, Myanmar. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v.130, n.01, p.262-272, 2013.

ISO – International Organization for Standardization. 2010. **ISO 26000-Social Responsibility**. Disponível em:  
<[http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000 .htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm)>. Acesso em: 11.out.2015.

KASIM, A.; GURSOY, D.; OKUMUS, F.; WONG, A. The importance of water management in hotels: A framework for sustainability through innovation. **Journal of Sustainable Tourism**, v.22, nº7, p.1090-1107, 2014.

KHAIRAT, G.; MAHER, A. Integrating sustainability into tour operator business: An innovative approach in sustainable tourism. **Tourismos**, v.7, nº1, p.213-233, 2012.

LIM, W. M. Creativity and sustainability in hospitality and tourism. **Tourism Management Perspectives**, v.18, p.161-167, 2016.



LONGONI, A.; CAGLIANO, R. Environmental and social sustainability priorities. Their integration in operations strategies. **International Journal of Operations & Production Management**, v.35, nº 02, pp. 216-245, 2015.

MARTÍNEZ, P.; DEL BOSQUE, I. R., Analyzing Responsible Corporate Identity in the Hospitality Sector. **Tourism, Culture & Communication**, v.14, p. 183–197, 2015.

MELISSEN, F.; CAVAGNARO, E.; DAMEN, M.; DÜWEKE, A. Is the hotel industry prepared to face the challenge of sustainable development? **Journal of Vacation Marketing**, v.22, nº.3, p.227–238, 2015.

MELISSEN, F.; VAN GINNEKEN, R.; WOOD, R. C. Sustainability challenges and opportunities arising from the owner-operator split in hotels. **International Journal of Hospitality Management**, v.54, p.35–42, 2016.

MENSAH, I. Stakeholder pressure and hotel environmental performance in Accra, Ghana. **Management of Environmental Quality: An International Journal**, v.25, nº.2, p.227-243, 2014.

MIHALIC, T. Sustainable-responsible tourism discourse. Towards ‘responsustable’ tourism. **Journal of Cleaner Production**, v.111, p.461-470, 2016.

MOLINA-AZORÍN, J. F.; TARI, J. J.; PEREIRA-MOLINER, J.; LÓPEZ-GAMERO, M. D.; PERTUSA-ORTEGA, E. M. The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry. **Tourism Management**, v. 50, nº 01, p.41-54, 2015.

NEVES FILHO, N. C. **Relatório das oficinas de sensibilização ambiental**. Rio de Janeiro: Programa Estratégico de Turismo Sustentável de Base Comunitária, 1999.

PÉREZ, A.; DEL BOSQUE, I. R. Sustainable Development and Stakeholders: A Renew Proposal for the Implementation and Measurement of Sustainability in Hospitality Companies. **Knowledge and Process Management**, v.21, nº.3, p.198-205, 2014.

PRUD’HOMME, B.; RAYMOND L. Implementation of sustainable development practices in the hospitality industry. A case study of five Canadian hotels. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v.28, nº.3, p.609-639, 2016.

RAWORTH, K. 2012. **A safe and just space for humanity. Can we live within the doughnut?** Oxfam Discussion Paper. Disponível em: <<https://www.oxfam.org/sites/www.oxfam.org/files/dp-a-safe-and-just-space-for-humanity-130212-en.pdf>>. Acesso em: 12.out.2016.





RODRÍGUEZ-ANTÓN, J. M.; ALONSO-ALMEIDA, M. M.; CELEMÍN, M. S.; RUBIO, L. Use of different sustainability management systems in the hospitality industry. The case of Spanish hotels. **Journal of Cleaner Production**, v.22, nº.1, p. 76-84, 2012.

ROMAGOSA, F.; PRIESTLEY, G. K.; LLURDÉS, J. C. The role of tourism in sustainable development strategies. **Tourismos: an International Multidisciplinary Journal of Tourism**, v.08, nº 02, pp.77-95, 2013.

SACHS, I. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Ed. Garamond, 2006.

SANTOS, R. A.; MATSCHUCK. A Sustentabilidade e a Cadeia Produtiva Hoteleira: Um Estudo de Caso no JW Marriott, Rio de Janeiro. **Revista Turismo – Visão e Ação**, v.17, nº.2, p.444-474, 2015.

SANTOS, R. A.; MAIA, L. M.; CAVALCANTI, M. P.; MÉXAS, M. P.; MEIRIÑO, M. J. Perspectivas socioculturais e econômicas da gestão hoteleira: um estudo de caso no Hostel Ralé Chateau – Rio de Janeiro. **Sustentabilidade em Debate**, v.7, nº.3, p.153-166, 2016.

SANTOS, R. A.; MÉXAS, M. P.; MEIRIÑO, M. J. Sustainability and hotel business: criteria for holistic, integrated and participative **Journal of Cleaner Production**, v.142, p.217-224, 2017.

SANTOS, R. A. Critérios para o desenvolvimento de uma hotelaria sustentável. Niterói, RJ, UFF, 2018. **Tese** (Doutorado em Sistemas de Gestão Sustentáveis) – Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão Sustentáveis, UFF, 2018.

SEGARRA-OÑA, M.; PEIRÓ-SIGNES, A.; VERMA, R. MIRET-PASTOR, L. Does environmental certification help the economic performance of hotels? Evidence from the Spanish hotel industry. **Cornell Hospitality Quarterly**, v.53, nº3, pp.242-256, 2012.

SLOAN, P.; *et al.* A survey of social entrepreneurial community-based hospitality and tourism initiatives in developing economies: A new business approach for industry. **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, v.6, p.51-61, 2014.

STYLOS, N.; VASSILIADIS, C. Differences in Sustainable Management between Four- and Five-Star Hotels Regarding the Perceptions of Three-Pillar Sustainability. **Journal of Hospitality Marketing & Management**, v.00, p.01–35, 2015.

SUSSKIND, A. M., Guests' Reactions to In-Room Sustainability Initiatives: An Experimental Look at Product Performance and Guest Satisfaction. **Cornell Hospitality Quarterly**, v.55, nº.3, p.228–238, 2014.



TEKKEN, V.; KROPP, J. P. Sustainable water management - perspectives for tourism development in northeastern Morocco. **Tourism Management Perspectives**, v.16, p.325–334, 2015.

THE ECONOMIST. 2008. **The next question: Does CSR work?** Disponível em: <<http://www.economist.com/node/10491055>>. Acesso em: 06.out.2015.

TOLKACH, D.; KING, B. Strengthening Community-Based Tourism in a new resource-based island nation: Why and how? **Tourism Management**, v. 48, p. 386-398, 2015.

TYRRELL, T.; PARIS, C. M.; BIAETT, V. A Quantified Triple Bottom Line for Tourism: Experimental Results. **Journal of Travel Research**, v.52, nº 03, pp.279–293, 2012.

UNITED NATIONS. 2015. **Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development.** Disponível em: <<https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>>. Acesso em: 25.jan. 2017.

UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS. 2011. **Guiding principles on business and human rights.** Disponível em: [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf). Acesso em: 21.ago.2016.

UNWTO – World Tourism Organization. 2015. **UNWTO Tourism Highlights 2015 Edition.** Disponível em: <<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111>>. Acesso em: 21.ago.2016.

UNWTO – World Tourism Organization. 2016. **UNWTO Tourism Highlights - 2016 Edition [Online].** Disponível em: <<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>>. Acesso em: 15.mar.2017.

YASOTHORNSRIKUL, P.; BOWEN, D. Tourism Demonstration and Value Change. **International Journal of Tourism Research**, v.17, p. 96–104, 2015.



---

# PERCEPÇÃO DOS GUIAS DE TURISMO SOBRE A ATRATIVIDADE, PRESERVAÇÃO E ACESSIBILIDADE DOS PRINCIPAIS PONTOS TURÍSTICOS DE JOÃO PESSOA

**MEDEIROS**, Luciano de Santana

**PEDROSA**, Luiz Carlos Dias

**SOUZA**, Luciane Albuquerque Sá

**O** turismo só se desenvolve a partir da ideia de deslocamento de pessoas como um aspecto intrínseco, o que significa dizer que a mudança de lugar é um fator preponderante e pressupõe a condição de acesso ao destino. Por outro lado, a movimentação de pessoas também precisa considerar o sentido de acesso, de aproximação e de circulação ao alcance de equipamentos turísticos.

A preservação e acessibilidade dos pontos turísticos é um dos fatores que impactam na atratividade desses destinos e, conseqüentemente, no trabalho dos guias de turismo. A falta de infraestrutura e sinalização para a locomoção adequada é preocupante, à medida que se percebe uma legislação a qual aborda e regula os equipamentos de infraestrutura, estabelecendo, dessa forma, parâmetros que podem deixar de ser oferecidos. A ênfase desses parâmetros é dada ao acesso sem limitação de mobilidade e a utilização de maneira autônoma e segura do ambiente, edificações[...], além de equipamentos urbanos e demais

elementos (BRASIL, 2004a).

A cidade de João Pessoa se consolidou como um dos principais destinos turísticos do Nordeste, devido à beleza de suas praias, gastronomia, cultura e história. A cidade cresceu junto com a sua infraestrutura urbanística diretamente relacionada às atividades turísticas e à infraestrutura de acesso.

Quando se trata de movimentação de pessoas, no sentido de acesso, da aproximação, da utilização e da visitação de equipamentos turísticos, esse estudo procurou identificar conceitos e definições, podendo auxiliar no reconhecimento da importância dessa situação na dinâmica da indústria do turismo, no âmbito da cidade de João Pessoa – PB.

Dessa forma, esta pesquisa teve como objetivo geral: investigar a percepção dos guias de turismo sobre a atratividade, preservação e acessibilidade dos principais pontos turísticos da cidade de João Pessoa.

Este estudo é relevante no sentido de conhecer a percepção dos guias de turismo (que são profissionais que trabalham acompanhando os grupos de visitantes aos destinos turísticos, apresentando o local, orientando e assessorando os turistas) e leva a uma melhor compreensão dos fatores que impactam na qualidade do serviço turístico da cidade de João Pessoa. Por fim, esta pesquisa é relevante para a academia, uma vez que poderá servir de apoio a outras pesquisas que abordam o mesmo tema, bem como enfatizar a relevância de novas investigações.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão apresentados aspectos conceituais relacionados ao contexto da infraestrutura, acessibilidade e locomoção, além da caracterização e relevância profissional do Guia de Turismo.

### **Infraestrutura, acessibilidade e locomoção**

O deslocamento de pessoas tem um aspecto intrínseco, o que significa considerar que a mudança de lugar, ocorrida com o propósito de passeio, a trabalho ou por mudança de qualquer natureza, pressupõe a condição de acesso ao destino. Tal condição é o resultado de um conjunto de fatores e pode ser identificada, em linhas gerais, como a possibilidade de qualquer pessoa frequentar o mesmo ambiente. Com relação a esse particular, Lanverly (2010, p. 28), faz o seguinte alerta:

[...] todos os profissionais que atuam com o ser humano, principalmente aqueles ligados à concepção de espaços, entre eles arquitetos e urbanistas, devem compreender as diferenças particulares das pessoas com mobilidade reduzida, particularmente aqueles que possuem deficiência, para o desenvolvimento de projetos adequados e eficientes.

Por outro lado, não só os planejadores de ambientes e urbanistas têm a atribuição de propiciar as melhores condições de locomoção e acessibilidade. Sobre esses fatores, a sociedade, em especial, pode atuar de forma a assegurar que os equipamentos turísticos estejam em estado permanente para serem visitados,

conhecidos e estudados, cumprindo seus objetivos históricos e culturais.

A Norma Brasileira 9050/04, expedida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), descreve que a acessibilidade significa possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para fazer uso com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e demais elementos relacionados (BRASIL, 2004a).

A definição contribui a fim de considerar que a acessibilidade é um elemento a ser compreendido e pensado, avaliado e aplicado em todos os projetos que resultem em qualidade de vida, principalmente naquelas situações relacionadas ao comportamento físico do espaço urbano, como é o caso dos equipamentos turísticos (LANVERLY, 2010).

Silva (2013, p. 30) afirma que “apesar do avanço da urbanização, as grandes cidades brasileiras ainda apresentam áreas de expansão urbana com deficiências de infraestrutura e de serviços básicos ofertados à população”. Isso representa um registro perfeitamente enquadrado no foco dessa pesquisa, na medida em que vem corroborar as impressões que conduziram à decisão de produzir a análise da infraestrutura de acesso aos principais pontos turísticos de João Pessoa.

### **O guia de turismo: atuação profissional**

A indústria do turismo tem a capacidade de incrementar o desenvolvimento local com resultados amplamente satisfatórios,

gerando emprego e renda em diferentes segmentos da sociedade. Um importante elemento polarizador dessa dinâmica, identificada na história moderna do turismo, é o Guia de Turismo. Esse profissional tem atuação assegurada por um instrumento jurídico estabelecido pela instância máxima do turismo nacional: o Ministério do Turismo.

O Guia de Turismo passa a ter seu trabalho identificado com o segmento de turismo no qual atua, assegurando aos seus clientes as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos visitantes, tanto em situações locais, quanto regionais ou nacionais.

Levando-se em conta que o Guia de Turismo é o profissional que mantém o contato mais expressivo perante os turistas na cidade de João Pessoa, é adequado considerar que esse profissional é o mais capacitado a expressar e reproduzir as impressões recebidas dos turistas, a fim de contribuir com os dados coletados.

Ainda nesse contexto, Lima (2007, p. 53) argumenta que “o profissional Guia é um agente multiplicador do turismo que orienta, prima pela segurança, enriquece a cultura do turista, além de cuidar do patrimônio cultural e natural do país [...]”. Dentro dessa argumentação, fica registrada a relevância da atuação do Guia de Turismo, a qual vai muito além de simplesmente acompanhar e passar informações ao turista sobre os locais visitados. Numa abordagem mais ampla, a influência do Guia de Turismo alcança

uma profundidade significativa na cultura do seu “cliente”, na medida em que lhe transmite conhecimentos e informações culturais e históricas, além de contribuir para a dinamização de percepções e impressões da viagem que permanecerão marcadas na lembrança do turista.

Na seção a seguir, será apresentado o percurso metodológico para a realização desta pesquisa com vistas ao atingimento do objetivo proposto pelos autores.

## **METODOLOGIA**

Esta pesquisa, quanto aos fins, caracteriza-se como sendo do tipo exploratória/descritiva e, quanto aos meios de investigação, um estudo de campo. Quanto à sua natureza, enquadra-se nos estudos quantitativos e qualitativos. Segundo Samara e Barros (1997, p. 24), “os estudos exploratórios têm como principal característica a informalidade, a flexibilidade e criatividade, e neles procura-se obter um primeiro contato com a situação a ser pesquisada”.

A pesquisa exploratória, segundo Roesch (1999, p. 130) é a que melhor oferece condições para “controlar o delineamento da pesquisa e garantir uma boa interpretação dos seus resultados”. Para esta autora, “é explorar um tema que foi pouco estudado”. Segundo Mattar (1997), a pesquisa exploratória é aplicada para fazer com que os pesquisadores tenham uma visão mais ampla do conteúdo analisado. Portanto, a mesma deverá ser elaborada no

período inicial da pesquisa, visto que nesse momento as informações são tidas como insuficientes.

As técnicas aplicadas para o desenvolvimento do estudo proposto foi uma pesquisa bibliográfica, com fontes primárias e secundárias para reunir conceitos e definições reproduzidas e que serviram de base ao alcance dos objetivos propostos. O material analisado permitiu selecionar importante acervo de conhecimentos e informações úteis que se somaram ao propósito de reforçar o referencial teórico desse trabalho.

Os dados dessa pesquisa foram obtidos através da aplicação de um questionário, aplicado junto a uma amostra de 36 guias de turismo que atuam na cidade de João Pessoa; o critério utilizado para a escolha da amostra foi por acessibilidade. O instrumento de pesquisa foi composto de perguntas abertas e fechadas, sendo as 05 primeiras questões para obter o perfil sócio demográfico dos entrevistados e as 05 restantes para identificar a percepção dos guias de turismo em relação à atratividade, conservação e acessibilidade dos principais pontos turísticos da cidade de João Pessoa. Sobre a escolha do questionário, na opinião de Roesch (1999, p. 142), “é o instrumento mais utilizado em pesquisas quantitativas, [...], como as que se propõem levantar a opinião política da população ou a preferência do consumidor”.

Os dados da pesquisa tiveram um tratamento qualitativo e quantitativo, através de uma análise estatística descritiva.

## **Caracterização do ambiente de estudo**

A cidade de João Pessoa é um dos núcleos urbanos mais antigos do país, reunindo um conjunto arquitetônico dos mais expressivos no âmbito regional e nacional. O município de João Pessoa está situado no litoral da região Nordeste do Brasil, geograficamente localizado na coordenada de 7°5' de latitude Sul e 34°50' de longitude Oeste. Ao Norte, João Pessoa limita-se com o município de Cabedelo, ao Sul localiza-se o município do Conde e ao Oeste localizam-se os municípios de Bayeux e Santa Rita (SOBREIRA, 2010).

Coutinho (2004, p. 43) realizou estudo das origens da cidade de João Pessoa, a qual foi fundada com a denominação de Filipéia de Nossa Senhora das Neves, “fundada em 4 de novembro de 1585, situava-se a vinte quilômetros da foz do rio. Seu acesso pelo Oeste era impedido pelo Rio Sanhauá; ao Leste uma densa floresta tropical a separava do Oceano Atlântico; ao sul a aldeia Tabajara de Piragibe [...]”. Os registros de Coutinho (2004) permitem confirmar que a cidade de João Pessoa foi instalada às margens do Rio Sanhauá, vindo a desenvolver seu núcleo urbano em direção à orla marítima.

Sobreira (2010) contribui para buscar conhecimento sobre o crescimento da cidade de João Pessoa, que teve impulso significativo a partir da criação da Avenida Presidente Epitácio Pessoa, no início da década de 1930, o que influenciou na formação de vários bairros em direção ao Leste da Cidade. A



Figura 01 permite analisar a comparação da mancha urbana existente no início do século XX e, em seguida, a implantação da Avenida Presidente Epitácio Pessoa, extraída do estudo de Sobreira (2010).

**Figura 01** – Comparação da mancha urbana de João Pessoa entre o início do século XX e 1998.



Fonte: Oliveira (2006, *apud* SOBREIRA, 2010, p. 28).

O crescimento da cidade projetou seus atrativos perante a sociedade, criando condições para ampliar a demanda por viagens de passeio, lazer e negócios, incrementando a indústria de turismo regional e local.

Para a realização desta pesquisa, foram escolhidos os seguintes locais: Igreja de São Francisco e Mercado de Artesanato de João Pessoa – PB.

### **Atrativos Turísticos de João Pessoa - PB**

Informações colhidas em cartazes de informações turísticas, no Guia Mais João Pessoa – PB (MACEDO, 2008) e outros

documentos turísticos, os principais atrativos turísticos de João Pessoa – PB, são os que se seguem, em sucintas descrições.

### **Centro Cultural de São Francisco**

Após ficar por 10 anos fechado, de 1979 a 1989, o conjunto franciscano foi restaurado, em 1990, em sua estrutura e parte de sua decoração. Administrado pela Arquidiocese da Paraíba, o Centro Cultural de São Francisco é uma instituição cultural.

O Centro mantém atividades que favorecem a visitação ao acervo permanente, a realização de exposições de arte contemporânea, concertos e recitais, o desenvolvimento de projetos de arte-educação com as escolas das redes pública e privada, a consulta aos livros de arte e história, os trabalhos de conservação e restauração do monumento, a produção e venda de artesanato e o cultivo e venda de plantas medicinais. Além do sítio, em que são cultivadas plantas medicinais e da Capela Dourada, o Conjunto ou Centro Cultural de São Francisco compreende:

O Adro da Igreja de São Francisco: de acordo com os livros dos guardiões, o adro passou a existir a partir do momento em que a igreja foi construída em pedra calcária, no século XVII. A princípio, o adro já era munido de um muro de pequeno porte. Apenas com a chegada do estilo barroco, no século XVIII, é que ganhou todo o embelezamento com as volutas do muro, os painéis de azulejos portugueses e os leões. O espaço se destina às celebrações campais, como a Via Sacra.

Cruzeiro da Igreja de São Francisco: a cruz é tida como símbolo oficial dos cristãos desde os primeiros séculos. O cruzeiro, na história, foi sempre usado para marcar obras ou monumentos importantes relacionados à vida da igreja; por isso é muito comum encontrar os cruzeiros fincados por onde passaram os missionários. O Cruzeiro da Igreja de São Francisco é formado de rocha calcária e tem forma oitavada, fazendo referência aos oito dias da Paixão, Morte e Ressurreição do Senhor, que se dá do Domingo de Ramos ao Domingo de Páscoa. É rodeado por aves simbólicas: pelicanos e águias bicéfalas.

Igreja de São Francisco: Igreja e Convento de Santo Antônio, para o povo simplesmente Igreja de São Francisco, monumento tombado pelo IPHAN a partir de 1952, é obra que representa o barroco brasileiro no século XVIII. No entanto, os franciscanos ali se fixaram já em 1589, construindo um pequeno convento de taipa que durou pouco mais de 10 anos. Apenas em 1602 começam a construção em pedra. Como outras tantas casas religiosas, foi tomado pelo Império que, de 1885 a 1894, fez funcionar uma Escola de Aprendizes Marinheiros e um Hospital Militar. Dom Adauto de Miranda Henriques foi o 1º Bispo da Paraíba, a partir de 1894, conseguindo resgatar a finalidade de instalar o Seminário e Colégio Diocesano, como casa de formação sacerdotal. Depois de um longo período, o convento abrigou algumas instituições do Estado e, em 1979, tudo foi fechado para os trabalhos de restauração geral do monumento.

Fonte de Santo Antônio: com a beleza de sua cantaria em pedra calcária, sua paisagem foi enriquecida com a construção de um lago.

Relógio do Sol: o relógio existente no sítio conventual, data de 1781, é feito em pedra calcária. Servia para orientar os religiosos com relação às suas atividades diárias; trata-se de uma obra dos Capuchinhos Franceses.

### **Centro Histórico de João Pessoa**

Fundada em 1585, João Pessoa é a terceira cidade mais antiga do Brasil. As ruas, ladeiras, praças, casarões e igrejas da cidade baixa ainda remetem às cenas que lembram a capital no passado. Tendo aos pés o Rio Sanhauá, o Centro Histórico tem atrativos, a qualquer hora do dia, para quem busca conhecer, através da arquitetura, um pouco mais da história.

### **Praça João Pessoa**

A Praça Presidente João Pessoa reúne edifícios e monumentos importantes, dentre eles o Palácio da Redenção, construído em 1585, pelos Jesuítas, primeiros missionários a chegarem à Paraíba, com Martim Leitão, e serviu, inicialmente, como residência. A casa dos Jesuítas fazia parte do conjunto formado pelo convento, capela e colégio. Atualmente, depois de passar por várias mudanças e abrigar diversos setores administrativos, é sede do Governo, apesar da existência do Palácio dos Despachos, além de tombado pelo Instituto Histórico e Artístico do Estado da Paraíba (IPHAEP), desde agosto de 1980.

Localizados, ainda, na Praça, também conhecida como Praça dos Três Poderes, abriga os prédios históricos da Assembleia Legislativa, o Tribunal de Justiça e a Faculdade de Direito. O local já foi palco de muitos acontecimentos políticos e espaço de lazer.

O edifício da Faculdade de Direito foi erguido, em 1586, pelos Jesuítas e ainda guarda suas características originais, apesar de ter sofrido obras de restauração e conservação. O prédio já abrigou, entre outras instituições, o Lyceu Parahybano.

### **Praça Dom Adauto**

Na Praça Dom Adauto, está localizado um conjunto arquitetônico constituído de edifícios pertencentes à Arquidiocese da Paraíba. Dentre eles a Igreja Nossa Senhora do Carmo, datada de aproximadamente 1592, em estilo barroco, possui uma única torre, contendo entrada ampla e toda esculpida em calcário.

Outro edifício da Praça Dom Adauto é o Palácio Episcopal, em estilo barroco romano; o monumento data do século XVI. A partir de 1905, serviu de residência ao 1º bispo paraibano, Dom Adauto de Miranda Henriques e é tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba (IPHAEP) desde 1980.

### **Parque Solon de Lucena**

Escolhido como cartão postal de João Pessoa, o Parque, também conhecido como Lagoa, é um dos recantos mais bonitos da capital. Antigo centro pertencente ao domínio dos Jesuítas, o local contava com um bosque, onde as árvores circundavam a lagoa

natural existente. Os jardins, de hoje, têm o traçado original do paisagista Burle Marx, podendo ser visto o bambuzal presentes e inclusive exemplares de pau-d'arco e de outras árvores da reserva de Mata Atlântica, além das belas palmeiras imperiais que acompanham o desenho do lago central.

### **Praia de Tambaú e Praia de Cabo Branco**

A Praia de Tambaú é considerada uma das praias urbanas mais agitadas de João Pessoa – PB, onde estão situados bares, boates e restaurantes. Ela oferece um calçadão excelente para a prática de caminhadas e é de lá que partem embarcações rumo às piscinas naturais de Picãozinho.

A Praia do Cabo Branco é marcada por falésias que podem chegar a 40 metros de altura, onde está o Farol de Cabo Branco, inaugurado em 21 de abril de 1972.

Na Praia do Cabo Branco estão localizados hotéis, restaurantes, quiosques e o calçadão, com menos agitação do que as demais praias urbanas.

### **Estação Ciência, Cultura e Artes**

O prédio foi projetado pelo renomado arquiteto Oscar Niemeyer, localizada na parte superior do Altiplano Cabo Branco, no entorno do extremo oriental do Estado, central da Zona Especial de Preservação – Parque do Cabo Branco, que é considerado patrimônio histórico-cultural pela população da cidade, além de uma área verde que ainda guarda resquícios de Mata Atlântica.

## **Mercado de Artesanato Paraibano**

O Mercado de Artesanato Paraibano (MAP) funciona no Bairro de Tambaú; possui 128 (cento e vinte e oito) lojas distribuídas em dois pavimentos, que expõem desde artigos rústicos até o artesanato mais refinado, como por exemplo: redes, cerâmicas, crochês, tecidos e palhas, que inspiram os artistas da região e fazem todos contemplarem verdadeiras obras de arte.

## **Feirinha Típica de Tambaú**

Localizada na Praça Vicente Trevas (em frente ao Hotel Tambaú), a Feirinha Típica funciona todos os dias, das 08h às 22h, com 44 (quarenta e quatro) lojinhas que oferecem uma ampla variedade de produtos do artesanato paraibano, com peças em couro, madeira e papel, entre outros tipos de materiais, que se transfiguram em artigos de decoração e transformam os ambientes em locais aconchegantes e refinados.

Entre os produtos artesanais oferecidos na Feirinha Típica de Tambaú, há representações desde o litoral ao alto sertão, como um traço marcante do artesanato do povo paraibano.

Após a contextualização dos principais pontos turísticos da capital paraibana, a seguir serão apresentados os resultados, que foram processados e analisados, lembrando que os mesmos foram obtidos a partir da pesquisa em campo, mediante aplicação do questionário que serviu de base para a entrevista com os Guias de Turismo.

## **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A pesquisa foi realizada entre os dias 16 a 22 de abril de 2014, sendo abordados os Guias de Turismo que se encontravam nos atrativos turísticos visitados: Igreja de São Francisco e Mercado de Artesanato de João Pessoa – PB. O questionário apresentou questões abertas e fechadas, abordando temas que levantaram informações acerca do gênero, da faixa etária, do estado civil e do grau de instrução, além do tempo de trabalho como Guia de Turismo.

Na segunda parte, os entrevistados foram abordados com questões que buscaram identificar dados sobre a visão dos Guias de Turismo acerca dos pontos fortes e pontos fracos da infraestrutura dos principais pontos turísticos da cidade de João Pessoa. Também foi feito um levantamento acerca da avaliação que os entrevistados receberam dos turistas visitantes dos pontos turísticos da cidade, passando pela indicação de cinco itens os quais poderiam representar melhorias que a cidade de João Pessoa precisava adotar a fim de otimizar a infraestrutura dos locais turísticos.

O instrumento de coleta de dados foi encerrado com a questão que solicitou o registro de avaliação dos pontos turísticos da cidade de João Pessoa.

### **Perfil dos guias de turismo em João Pessoa – PB**

A análise dos dados registrados, obtidos com a questão que apontou o gênero dos entrevistados, permitiu verificar que 58,33%



dos Guias de Turismo foram do sexo masculino, enquanto 41,67% informaram ser do sexo feminino.

Acerca dos dados da faixa etária dos entrevistados, tem-se que: 16,67% encontravam-se na faixa de 18 a 30 anos, 16,67% das respostas foram marcadas na faixa etária de 31 a 40 anos, 30,56% dos entrevistados informaram estar na faixa de 41 a 50 anos, outros 33,33% dos Guias de Turismo tinham entre 51 a 60 anos e os demais 2,78% dos entrevistados estavam com idade acima de 60 anos (quando da realização desta pesquisa). Esses dados permitem verificar que grande parte dos Guias de Turismo apresentou grau de maturidade considerável para exercer a profissão, contribuindo com experiência relevante na prestação de serviços aos turistas.

Prosseguindo a análise dos dados, verificou-se que, quanto ao estado civil dos Guias de Turismo em João Pessoa – PB, 55,56% dos entrevistados eram casados(as), 27,78% das respostas foram marcadas pelos solteiros(as), 8,33% dos entrevistados afirmaram ser separados(as), 2,78% dos entrevistados estavam divorciados(as) e 5,56% das respostas foram marcadas como uniões estáveis.

Quanto ao grau de instrução dos entrevistados na pesquisa, verificou-se que 52,78% dos Guias de Turismo informaram que possuíam a graduação completa, dois grupos com 13,89% tinham pós-graduação ou graduação incompleta, 8,33% informaram que possuíam o ensino técnico, enquanto que 11,11% dos entrevistados revelaram possuir o ensino médio completo.

O questionário apresentado procurou identificar o tempo de atuação profissional dos Guias de Turismo em João Pessoa – PB. Constatou-se que a maioria tinha entre 5 e 15 anos de atuação, sendo que 30,56% dos profissionais declararam ter entre 5 e 10 anos, enquanto 27,78% dos entrevistados afirmaram estar atuando entre 10 e 15 anos na área. Por outro lado, 22,22% informaram que tinham entre 0 e 5 anos e 19,44% já possuíam mais de 15 anos trabalhando como Guias de Turismo.

### **Pontos fortes e pontos fracos da infraestrutura dos atrativos turísticos da cidade de João Pessoa**

A seguir serão apresentados os principais pontos fortes e fracos da infraestrutura dos atrativos turísticos da cidade de João Pessoa, a partir da visão dos Guias de Turismo, dividido entre os atrativos do centro da cidade e os da orla marítima.

### **Principais Pontos Fortes dos Atrativos Turísticos do Centro da Cidade**

Os atrativos turísticos analisados no centro da cidade de João Pessoa foram: Centro Histórico, Praça João Pessoa, Igreja São Francisco, Praça Dom Adauto, Parque Solon de Lucena.

Segundo a tabela 01, os principais pontos fortes dos atrativos turísticos do centro da cidade, destacados pelos Guias de Turismo, foram: a beleza dos atrativos; conservação dos monumentos; boa sinalização; limpeza urbana; policiamento; o fato

de não haver assédio de ambulantes; guias locais e o verde da cidade.

**Tabela 01** – Principais Pontos Fortes do Centro da Cidade

<b>Pontos Fortes</b>	<b>Nº de respondentes</b>
Beleza dos atrativos	26
Conservação dos monumentos	7
Sinalização boa	3
Limpeza	2
Policiamento	2
Não há assédio de ambulantes	1
Guias locais	1
Verde da cidade	1
Nenhum	1

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Observa-se que a “beleza dos atrativos” foi o fator mais destacado pelos entrevistados, sendo citado por 26 respondentes. Em seguida, a “conservação dos monumentos”, citado por 07 respondentes. Essas mesmas dimensões também apareceram na pesquisa de Leal (2001), quando o autor reuniu em sua obra a opinião respeitosa e elogiosa de dezenas de célebres nomes da vida brasileira e muitos estudiosos acerca das atrações turísticas do Estado. Dentre os relatos, foram citados: a limpeza urbana da cidade; ruas arborizadas; sua história de 04 séculos; igrejas antigas; águas claras e areia fina; a paisagem e o povo; o silêncio bucólico;

a beleza dos atrativos; praças bonitas; a exemplo da Lagoa, arquitetura urbana; a das casas de estuque amarelo.

### **Principais Pontos Fracos do Centro da Cidade de João Pessoa**

Segundo a tabela 02, os principais pontos fracos dos atrativos turísticos do centro da cidade, destacados pelos Guias de Turismo, foram: a falta de estacionamento para veículos de turismo; falta de segurança (agente de trânsito e policiais); falta de rampas e acessos para as pessoas com deficiência; infraestrutura local (praças e monumentos); limpeza/lixo; falta de banheiros públicos; conservação dos monumentos; falta de sinalização turística; pouca divulgação; calçadas irregulares e esburacadas.

**Tabela 02** – Principais Pontos Fracos do Centro da Cidade

<b>Pontos Fracos</b>	<b>Nº de respondentes</b>
Falta de estacionamento para veículos de turismo	16
Falta de segurança (agente de trânsito e policiais)	12
Falta de rampas e acessos para as pessoas com deficiência	10
Infraestrutura local (praças e monumentos)	8
Limpeza/lixo	8
Falta de banheiros públicos	8
Conservação dos monumentos	6
Falta de sinalização turística	4
Pouca divulgação	2
Calçadas irregulares e esburacadas	1

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Observa-se que, “a falta de estacionamento para veículos de turismo”, “a falta de segurança” e “a falta de rampas e acessos para as pessoas com deficiência” foram os mais citados pelos respondentes. Esse tópico teve uma distribuição diferente da tabela anterior, a qual teve uma concentração maior em apenas dois pontos analisados, “a beleza dos atrativos” e a “conservação dos monumentos”. Conforme Castrogiovanni (2001, p. 25), “a imagem de um determinado lugar pode variar significativamente dependendo da formação e da sensibilidade de cada observador no tempo”.

A problemática da infraestrutura paraibana, segundo Leal (2001, p.25) pode ser compreendida pelos seguintes elementos balizadores: “divergências políticas, indefinições técnicas e sua tradicional pobreza, de um lado, e a total ausência do empresariado local forte, de outro”.

Os caminhos como ruas, avenidas, becos e paisagens assumem, em seus limites, paisagens particulares cheias de significados mágicos para os turistas. Por isso, é fundamental que se analise o mobiliário urbano, o fluxo de pessoas e de veículos, além da agradabilidade estética, as paisagens construídas, os equipamentos de apoio ao turista e os serviços urbanos.

**Foto 1** – Falta de Agente de Trânsito para garantir Estacionamento de veículo de Turismo



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A foto 1, tirada em frente à Praça Dom Adauto, ilustra a dificuldade apontada pelos guias referente ao estacionamento dos veículos de turismo. Apesar de alguns lugares terem áreas reservadas para esse tipo de transporte, a falta de fiscalização de trânsito faz com que os populares ocupem essas vagas, impossibilitando o trabalho dos guias.

### **Pontos fortes e pontos fracos dos atrativos turísticos da orla marítima**

Os atrativos turísticos analisados, na orla marítima de João Pessoa, foram: Praias de Tambaú e Cabo Branco, Farol do Cabo Branco, Estação Ciência, Mercado de Artesanato e Ferinha Típica de Tambaú.

Segundo a tabela 03, os principais pontos fortes dos atrativos turísticos da orla marítima, destacados pelos guias de turismo, foram: as belezas dos atrativos turísticos; limpeza; estacionamento; infraestrutura; policiamento; sinalização e acessibilidade.

**Tabela 03** – Principais Pontos Fortes da Orla Marítima

<b>Pontos Fortes</b>	<b>Nº de respondentes</b>
Beleza dos atrativos turísticos	7
Limpeza	6
Estacionamento	5
Infraestrutura	5
Policiamento	4
Sinalização	3
Acessibilidade	3

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Conforme os resultados da pesquisa, a “beleza dos atrativos”, a “limpeza urbana”, o “estacionamento” e a “infraestrutura local” foram os itens mais bem avaliados pelos guias. Observa-se que, “a beleza dos atrativos”, também apareceu como mais bem avaliada entre os atrativos turísticos do centro da cidade. Em relação ao “estacionamento”, chama a atenção o fato de ter aparecido como principal ponto fraco da infraestrutura do centro da cidade e consta entre os principais pontos fortes da orla marítima. Talvez pelo fato de que na Estação Ciência e no Mercado de Artesanato exista uma boa infraestrutura para o estacionamento desses veículos.

Cooper (2001) chama a atenção de que a infraestrutura é essencial para a criação de destinos turísticos, sendo que é composta pelas formas de transportes como estradas, ferrovias, aeroportos e estacionamentos. Em muitos casos, a carência de infraestrutura impede o crescimento do turismo, gerando impactos negativos sobre a economia local.

Em relação aos principais pontos fracos dos atrativos turísticos da orla marítima, destacados pelos Guias de Turismo, a tabela 04 aponta os seguintes: a dificuldade de estacionamento para veículos de turismo; falta de segurança (agentes de trânsito e policiais); falta de banheiros públicos; falta de sinalização turística; atendimento nos bares e restaurantes; presença de mendigos, vândalos (usuários de drogas); falta de limpeza; infraestrutura; e iluminação.

**Tabela 04 – Principais Pontos Fracos Orla Marítima**

<b>Pontos Fracos</b>	<b>Nº de respondentes</b>
Dificuldade de estacionamento para veículos de turismo	16
Falta de segurança (agentes de trânsito e policiais)	11
Falta de banheiros públicos	10
Falta de sinalização turística	8
Atendimento nos bares e restaurantes	9
Presença de mendigos, vândalos (usuários de drogas)	7
Falta de limpeza	4
Infraestrutura	2
Iluminação	2

Fonte: Dados da pesquisa (2014).



Observa-se que “a dificuldade de estacionamento para veículos de turismo”, “a falta de segurança (agentes de trânsito e policiais)” e “falta de banheiros públicos” foram os mais citados pelos respondentes. Esse tópico teve uma distribuição diferente da tabela anterior, que apresentou maior distribuição em quatro pontos analisados: “beleza dos atrativos turísticos”, “limpeza”, “estacionamento” e “infraestrutura”. Conforme Fernandes (2011, p. 32), “um planejamento turístico deve estabelecer estratégias nos campos de: preparação dos atrativos turísticos; ampliação e/ou melhoria da infraestrutura de serviços turísticos; ampliação e/ou melhoria da infraestrutura básica”. Logo, deduz-se que a infraestrutura é fundamental para o desenvolvimento e crescimento da economia do turismo local.

**Foto 2** – Falta de Estacionamento para Embarque/Desembarque



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A foto 2, tirada em frente ao Hotel Tambaú, ilustra a dificuldade apontada pelos guias referente ao estacionamento de

veículos de turismo para embarque e desembarque, em alguns lugares da orla marítima, mostrando o risco aos quais são submetidos os prestadores de serviços de transporte turísticos.

### ***Feedback dos grupos***

Os Guias de Turismo foram solicitados a registrar o que costumavam receber como forma de manifestação dos visitantes e integrantes dos grupos de turistas que acompanhavam nos atrativos turísticos, ficando verificada a ordem numérica dos respondentes na Tabela 05: a “falta de banheiros públicos”; “elogios pela limpeza das praias”; “calçadas com buracos”; “acessos difíceis aos atrativos”; “falta de limpeza da cidade”; “falta de conservação” e “má sinalização”.

**Tabela 05 – Feedback dos Grupos**

<b>Principais <i>Feedbacks</i></b>	<b>Nº de respondentes</b>
Falta de banheiros públicos	<b>7</b>
Elogios pela limpeza das praias	<b>6</b>
Calçadas com buracos	<b>5</b>
Acessos difíceis aos atrativos	<b>5</b>
Falta de conservação	<b>5</b>
Falta de limpeza na cidade	<b>4</b>
Má sinalização	<b>3</b>

Fonte: dados da pesquisa (2014).

De acordo com o SENAC (1998, p.9), “entende-se por infraestrutura a base material que possibilita a ocorrência do turismo, ou seja, o conjunto de edificações, instalações e serviços, tanto públicos quanto privados”.

## Melhorias necessárias à cidade

Os entrevistados foram solicitados a marcar os aspectos que, em sua opinião, mereciam passar por um processo de reforma a fim de apresentar melhoria adequada e com qualidade. De acordo com a Tabela 06, os resultados obtidos permitiram verificar que, em primeiro lugar, foi escolhido o estacionamento para veículos de turismo, como sendo o aspecto que mais marcou como uma necessidade, precisando ser atendida, sendo seguida pela instalação de sanitários públicos; pela melhoria nas calçadas; sinalização; reforma dos equipamentos turísticos; policiamento; limpeza e higienização; equipamentos de acessibilidade; melhoria das ruas de acesso e fiscalização.

As indicações de melhorias identificadas nas respostas dos entrevistados vêm corroborar o entendimento de Lanverly (2010) ao ressaltar que, logo no início do planejamento dos espaços urbanos, já devem ser incluídos os aspectos que busquem os projetos mais adequados e eficientes.

**Tabela 06** – Melhorias Necessárias na Cidade

Melhorias	Nº de respondentes
1º - Estacionamento para veículos de turismo	31
2º - Instalação de sanitários públicos	29
3º - Melhoria das calçadas	23
4º - Sinalização	22
5º - Reforma dos equipamentos turísticos	17
6º - Policiamento	16
7º - Limpeza e higienização	15
8º - Equipamentos de acessibilidade	13
9º - Melhoria das ruas de acesso	11
10º - Outros: fiscalização	2

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

## **Avaliação geral acerca da infraestrutura turística da cidade**

As respostas dos entrevistados permitiram verificar que: 63,89% dos Guias de Turismo participantes desta pesquisa avaliaram como regular a infraestrutura turística da cidade; 27,78% dos profissionais informaram que avaliavam como boa a infraestrutura turística; enquanto que 8,33% avaliaram como ruim a infraestrutura turística que se percebe na cidade de João Pessoa – PB.

## **CONCLUSÃO**

O estudo realizado procurou investigar a visão dos Guias de Turismo sobre a atratividade, preservação e acessibilidade dos principais pontos turísticos da cidade de João Pessoa – PB. Os levantamentos realizados na pesquisa bibliográfica permitiram reunir dados para identificar os conceitos e definições importantes relacionadas à infraestrutura, com os pontos turísticos e outros aspectos gerais relevantes da visita, que se realizou em João Pessoa – PB.

Os conhecimentos adquiridos podem ser avaliados como fundamentais ao prosseguimento na atuação da área de trabalho dos Guias de Turismo, reforçando toda manifestação que contribuirá para a elevação da qualidade dos serviços prestados por esses profissionais e, mais do que isso, aumentando a boa impressão que todo visitante leva consigo quando retorna de uma estadia na linda cidade de João Pessoa – PB.

No que diz respeito aos dados analisados sobre o perfil dos entrevistados, percebeu-se que se trata de um público com maioria de integrantes do gênero masculino, na faixa etária entre 51 e 60 anos, casados e com graduação completa; a maioria dos Guias de Turismo tem entre 5 e 10 anos trabalhando nesta atividade.

Acerca da atratividade turística do Centro Histórico da cidade de João Pessoa – PB ficou evidenciado, nas respostas dos entrevistados, que os pontos fortes são: a beleza e a conservação dos monumentos em maior grau; enquanto que os pontos fracos são: a falta de estacionamento para veículos de turismo e a falta de segurança, ambas decorrentes da ausência de agentes de trânsito e policiais, além da ausência de rampas de acesso às pessoas com deficiência.

No entendimento dos Guias de Turismo, há uma acentuada aproximação entre a maioria dos pontos fortes da orla marítima, ao serem citados: a beleza dos atrativos turísticos, a limpeza das praias, o estacionamento e a infraestrutura. Quanto aos pontos fracos da orla marítima foram enfatizados: a falta de espaço para estacionamento de veículos de turismo, a falta de segurança, mediante ausência de agentes de trânsito e policiais, a falta de banheiros públicos e de sinalização turística, entre as mais citadas.

Acerca da manifestação recebida pelos Guias de Turismo, ao atenderem os visitantes, no que concerne ao “*Feedback* dos Grupos”, grande parte registrou tais itens: elogios para a limpeza

das praias, falta de banheiros e calçadas com buracos, além de acessos difíceis aos atrativos e falta de limpeza da cidade.

Os Guias de Turismo foram solicitados a enumerar as “Melhorias Necessárias à Cidade”, ficando o estacionamento para veículos de turismo, a instalação de sanitários públicos, a melhoria das calçadas e a sinalização de turismo como as quatro mais citadas, entre dez que constaram como as respostas registradas pelos entrevistados.

A avaliação geral dos Guias de Turismo ficou registrada, evidenciando que os profissionais, ao acompanharem os visitantes dos atrativos turísticos de João Pessoa – PB consideraram apenas como regular, permitindo identificar a necessidade urgente de implementar medidas de ordem governamental. Além disso, incrementando as condições da infraestrutura para que a visitação, a locomoção e o acesso aos atrativos turísticos sejam otimizados, contribuindo para a melhoria da imagem da cidade perante seus visitantes.

## REFERÊNCIAS

BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo de turismo**. 2. ed. São Paulo: Papirus, 1977.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 12. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2007.

BOITEUX, Bayard do Coutto. **Legislação de turismo: tópicos de direito aplicados ao turismo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. **Norma Brasileira 9050 – 2004a**. Disponível em: [http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_24.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf). Acesso em: 13 Abr. 2014.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 5.296**, de 2 de dezembro de 2004b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ago2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ago2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em 13 Abr. 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Política do Turismo. **Turismo e acessibilidade: manual de orientações**. 2. ed. Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Portaria nº 27**, de 30 de janeiro de 2014. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/portarias/20140131.html>. Acesso em: 13 Abr. 2014.

CASTROGIOVANNI, Antonio Carlos. (Org.). **Turismo Urbano**. 2. Ed. São Paulo: Contexto, 2001.

COUTINHO, Marco Antônio Farias. **Evolução urbana e qualidade de vida: o caso da Avenida Epitácio Pessoa**. 111f. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2004.

FERNANDES, Ivan Pereira. **Planejamento e organização do turismo: uma abordagem desenvolvimentista com responsabilidade ambiental**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

FGV PROJETOS. **Plano Diretor de Turismo do Município de João Pessoa**. Rio de Janeiro: FGV Projetos, 2012.

FREIRE, Paulo Sergio Machado. **Minha cidade**. O transporte urbano de João Pessoa. Ano 8, março, 2008. Disponível em: <http://www.vitruvius.com.br/revistas/read/minhacidade/08.092/1898> - Acesso dia 11/11/2013 às 14h47m.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LAGE, Beatriz H. Gelas; MILONE, Paulo César. **Economia do Turismo**. Coleção Turismo. Campinas: Papyrus, 1991.

LANVERLY, Larissa Costa Silva. **Acessibilidade em espaços públicos: o caso do centro de Maceió**. 193f. Dissertação (Mestrado) em Arquitetura e Urbanismo. Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2010.

LEAL, Wills. **O real e o virtual no turismo da Paraíba**. João Pessoa: A União, 2001.

LIMA, Elidiani Domingues Bassan de. **Formação de guias de excursão nacional e internacional**: uma proposta de curso a distância. 120f. Dissertação (Mestrado) Universidade Federal do Ceará – UFC. Brasília, 2007.

MACEDO, Carlos (Ed.). **Guia Mais João Pessoa**. Ed. 2008. João Pessoa: Gráfica JB, 2008.

MATTAR, N. Fauze. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1997.

MOTA, Keila Cristina Nicolau. **Marketing turístico**: promovendo uma atividade sazonal. São Paulo: Atlas, 2001.

OMT – Organização Mundial de Turismo. **Sinais e símbolos turísticos**: guia ilustrado e descritivo. São Paulo: Editora Rocca, 2003.

PERRIN, Denis. **La hotelaria**. Fondo de Cultura Econômica. México, 1986.

PRADO, A. R. A. Acessibilidade e Desenho Universal. **3º Congresso Paulista de Geriatria e Gerontologia – GERP**, 2003. Disponível em: <http://direitodoidoso.braslink.com/pdf/acessibilidade.pdf>.

RABAHY, Wilson A. **Planejamento do turismo**: estudos econômicos e fundamentos econométricos. São Paulo: Loyola, 1990.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas: 1999.

RUSCHMANN, Doris. **Marketing turístico**: um enfoque promocional. 2.ed. Campinas: Papyrus, 1995.

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de marketing**: conceitos e metodologia. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1997.



SENAC. **Lazer e recreação**. São Paulo: SENAC/SP, 1998.

SILVA, Robson Bonifácio da. **Urbanização e vulnerabilidade na região metropolitana da baixada santista, SP: um olhar geográfico das desigualdades intraurbanas em bairros de Santos, Praia Grande e Peruíbe**. 240f. Dissertação (Mestrado) Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP. Campinas, 2013.

SOBREIRA, Liése Carneiro. **Expansão urbana e variações mesoclimáticas em João Pessoa**. 83f. Dissertação (Mestrado) Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010.

SUA PESQUISA. **Infraestrutura**. Disponível em: [http://www.suapesquisa.com/o\\_que\\_e/infra-estrutura.htm](http://www.suapesquisa.com/o_que_e/infra-estrutura.htm). Acesso em 11/mai/14.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo e qualidade: tendências contemporâneas**. 2.ed. Campinas: Papyrus, 1996.

---

# A IMPORTÂNCIA DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL E TURÍSTICA NA ESCOLA ESTADUAL ANTÔNIO DE AZEVEDO - JARDIM DO SERIDÓ/RN

AZEVEDO, Denisy Silva  
MARACAJÁ, Kettrin Farias Bem

**P**or muitos anos o turismo foi definido como sendo um turismo massificado, isso ocorreu pelo fato da expansão econômica ocasionada após o fim da Segunda Guerra Mundial, além de outros fatos como o aparecimento das viagens que contribuiu para o desenvolvimento desse tipo de turismo (Pires, 2002).

Nessa época, a humanidade estava apenas preocupada em viajar, ainda se comentava de forma superficial assuntos referentes à natureza, pois grande parte tinha em mente que os recursos naturais eram infinitos, que esses podiam ser destruídos sem nenhuma preocupação se os mesmos se tornariam escassos no futuro ou não.

Nos séculos XIX e, principalmente, em meados do século XX, com o término da Revolução Industrial e, conseqüentemente, com o avanço industrial e tecnológico, os recursos naturais foram ainda mais degradados e os problemas ambientais começaram a ser agravados de tal modo que se decidiu tratar do assunto com maior precisão (Marcondes, 2005). E a partir da década de 70 começou-se a analisar a relação

homem/natureza de maneira mais cautelosa, e, os estúdios perceberam que as pessoas deveriam mudar suas atitudes se quisesse garantir a sobrevivência do ecossistema global e da própria espécie humana.

Então, surgiram às primeiras conferências, como a de Estocolmo em 1972 que foi um marco para a humanidade quando o assunto é meio ambiente, pois, segundo Gadotti (2000, p.105) foi quando “percebeu-se que o tradicional modelo de desenvolvimento econômico levaria ao esgotamento dos recursos naturais, pondo em risco a vida no planeta”. Além disso, surgiram, também, os primeiros seminários a nível mundial que retrataram da problemática que o mundo vinha sofrendo e que se não tentasse amenizar tais problemas o mundo em geral seria profundamente prejudicado. Assim, ao longo das décadas esses problemas foram sendo inseridos na sociedade por meio da mídia, dos congressos, palestras, entre outros, que têm como foco principal a questão ambiental.

Diante disso, apareceram os primeiros conceitos a respeito de assuntos que teriam como destaque a natureza como, por exemplo, sustentabilidade, turismo sustentável e, finalmente, educação ambiental (EA) e educação voltada para o turismo (ET), focos dessa pesquisa. Conceitos esses que vêm sendo estudado e aprimorado ao longo dos anos com a finalidade de defini-los de forma a favorecer de alguma maneira os problemas ocorridos no ambiente.

Dessa forma, para que esses conceitos atinjam as metas esperadas por quem os estuda, é preciso que haja uma política que mostre aos envolvidos o valor que o meio ambiente (MA) tem para a prática turística e que esta depende diretamente ou totalmente do ambiente para atingir seus objetivos. Assim, a conservação do meio ambiente, com práticas de educação ambiental, torna-se uma maneira de conscientizar a população dos impactos ocorridos no ambiente, bem como dos riscos ocasionados pela má utilização dos recursos naturais.

Com o fato dos recursos naturais estarem escassos no planeta e de se precisar de uma análise sobre quais medidas são as mais adequadas para solucionar tal problema, sente-se a necessidade de haver um estudo mais aprofundado a respeito da EA, que é um assunto que está em constante ascensão e que precisa ser bem planejado e executado para atingir o resultado esperado.

Segundo Santos (2007, pág. 45),

A Educação Ambiental é hoje o instrumento mais eficaz para se conseguir criar e aplicar formas sustentáveis de interação sociedade-natureza. Este é o caminho para que cada indivíduo mude de hábitos e assuma novas atitudes que levem à diminuição da degradação ambiental, promovam a melhoria da qualidade de vida e reduzam a pressão sobre os recursos ambientais.

Assim, percebe-se que a Educação Ambiental (EA) é uma importante ferramenta para que se possa conscientizar a população dos problemas provocados pela ação indevida do homem com a natureza e

que ela tem o poder de fazer as pessoas mudarem seus hábitos e até suas atitudes, contribuindo assim, para uma qualidade de vida melhor.

Diante disso, nota-se que nos dias atuais a prática da Educação Ambiental (EA) está cada vez mais se difundindo nas salas de aula, principalmente, pelo fato dos professores estarem sendo orientados para discutir essa problemática ambiental com seus alunos para que eles tenham a consciência do que vem ocorrendo de fato com o planeta e que isso é provocado, especialmente, pela irresponsabilidade ou falta de informação da população de uma maneira geral.

Além da EA, a educação voltada para o turismo, ou educação turística (ET), como é mais conhecida, também age a favor de um ambiente com o mínimo de impactos possíveis, no entanto, esta ainda é pouco disseminada no ambiente escolar.

Nesse contexto, para Trigo (1998), a educação em turismo evoluiu em sua história acadêmica, mas ainda enfrenta alguns problemas epistemológicos a serem resolvidos, além disso, o autor ainda firma que o turismo deve estar direcionado para uma reflexão, ou seja, deve ser ensinado de maneira interdisciplinar.

Neste parâmetro, a citação acima expressa exatamente à questão da disseminação da ET em sala de aula, pois esta deve ser explorada nas mais variadas disciplinas, assim como a EA, de modo interdisciplinar.

Para tanto, serão abordados no presente estudo questões sobre meio ambiente, turismo, turismo sustentável, educação, educação ambiental e educação turística, assim como, o papel dos professores na

busca pela conscientização/sensibilização dos seus alunos e consequentemente da sociedade, objetivando esclarecer sobre a atual importância da temática da Educação Ambiental e da Educação Turística no âmbito escolar.

## **METODOLOGIA**

Para a realização desta pesquisa foi necessária a utilização de recursos bibliográficos que de acordo com Medeiros (2008) constituiu-se em fonte secundária que por meio de um levantamento em livros, revistas, periódicos científicos, dissertações, teses, entre outros, busca por informações relevantes que interessem ao autor para a pesquisa realizada. Esta metodologia se deu com o propósito de obter dados e informações satisfatórias que se enquadrem com os assuntos que serão abordados.

É importante destacar que o objeto de estudo escolhido para realização desta pesquisa foi a educação ambiental e a educação turística difundidas da EEAA, destacando que se buscou por meio dessas identificar as suas contribuições para a conscientização dos alunos, além do desenvolvimento do turismo local.

Para se conseguir atingir esse objetivo foram agendadas visitas técnicas na Escola Estadual Antônio de Azevedo com a intenção de observar e analisar o conteúdo ministrado pelos professores e repassado para os alunos, a fim de perceber o grau de incentivo dos professores na conscientização dos seus alunos quanto aos problemas ambientais causados pela falta de cuidado com o ambiente.

Além disso, houve o comparecimento à escola em horários destinados a recreações ou mesmo em horários de aula normal, com o objetivo de verificar se o conteúdo apresentado está tendo um retorno positivo para os alunos, e também para a própria escola, e se eles realmente praticam o que foi ministrado em sala de aula, como jogar lixo no depósito apropriado para coleta seletiva, utilizar resíduos recicláveis para produzir novos objetos, não desperdiçar água nem energia elétrica, entre outros.

Foi imprescindível, também, utilizar-se da pesquisa quantitativa, que segundo Reis (2008) caracteriza-se pelo uso de quantificação na coleta das informações mediante aplicação de questionário e por meio de técnicas estatísticas, também tem o intuito de garantir resultados satisfatórios e evitar deformidade de análise e de interpretação, traduzindo em números as informações analisadas e dados coletados. O questionário foi elaborado para os alunos, com o intuito de descobrir se o conteúdo ministrado em sala de aula está contribuindo para a conscientização/sensibilização dos mesmos e, também, foi aplicado questionários aos professores da escola com o desígnio de identificar se eles estão realmente sentindo o retorno dos seus esforços por parte dos alunos e se eles acham realmente importante a difusão desse conteúdo em sala de aula.

Já os resultados referentes ao questionário dos professores, os mesmos foram analisados e posto neste estudo de maneira descritiva, ou seja, cada pergunta apresentada com suas respectivas respostas dos 7 (sete) professores, sendo esses denominados professor “A”, “B”, “C”,

“D”, “E”, “F” e “G”, para evitar constrangimentos por parte dos mesmos.

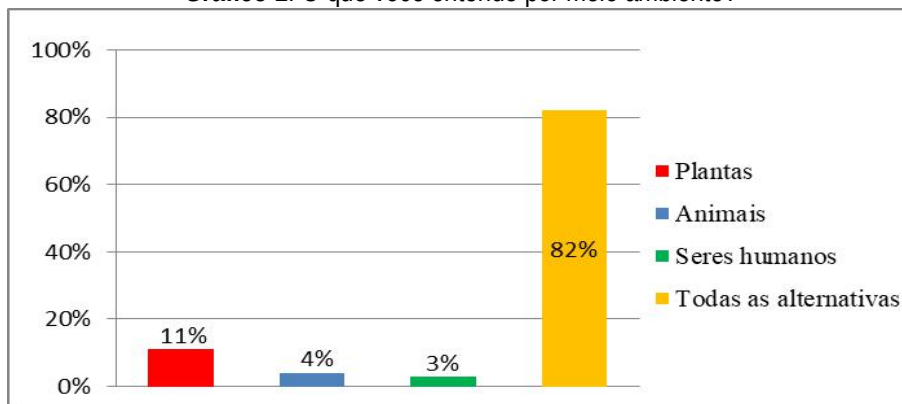
## **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Para conseguir os dados referentes ao estudo proposto nessa pesquisa foi necessária a elaboração de um questionário de múltipla escolha (Apêndice B) o qual abordou em seu conteúdo o que era essencial para a obtenção das informações relevantes. Esse questionário foi entregue a cada um dos alunos que integram o ensino fundamental (1º ao 5º ano) da Escola Estadual Antônio de Azevedo. Vale ressaltar que o número de alunos matriculados eram 165 (cento e sessenta e cinco), mas 13 (treze) foram transferidos. No entanto, esse questionário foi aplicado com apenas 123 (cento e vinte e três) dos alunos matriculados, tendo em vista que foi esse o número de alunos encontrados em sala de aula no dia da aplicação dos questionários. A aplicação dos questionários foi feita em uma única semana, do dia 26.03 (vinte e seis de março) ao dia 30.03 (trinta de março), pois, como os mesmos contêm apenas 10 (dez) alternativas objetivas, em alguns dias, dependendo do nível da turma, foi possível aplicar em duas turmas por dia. As respostas dos alunos estão elencadas nos gráficos abaixo, na ordem de 1 (um) a 10 (dez), seguidos dos comentários relevantes para melhor compreensão.

Quanto ao que os alunos entendem por meio ambiente, suas respostas estão proporcionadas a seguir, no gráfico 1:



Gráfico 1. O que você entende por meio ambiente?



Fonte: Elaborado pelos autores

Mediante análise do gráfico 1, é possível observar que 11% (onze por cento) dos alunos entrevistados percebem que o meio ambiente se resume as plantas, ou seja, de árvores, vegetais e outros, 4% (quatro por cento) dos alunos entendem que apenas os animais fazem parte desse meio, excluindo, assim os demais componentes.

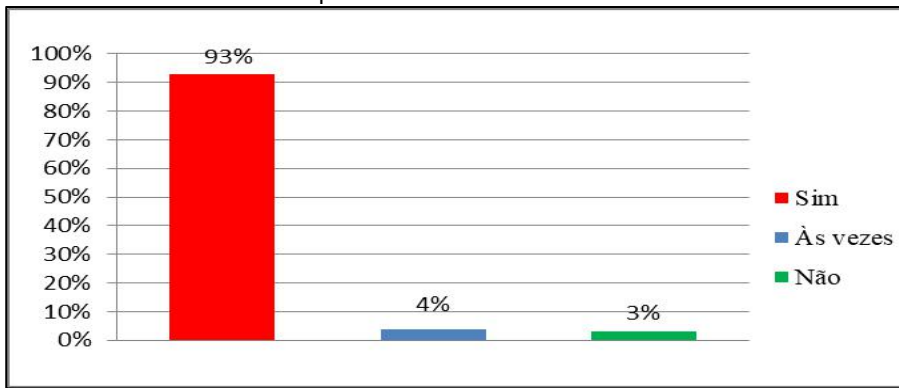
Esse mesmo gráfico mostra que 3% (três por cento) dos alunos acham que apenas os seres humanos estão presentes no ambiente. Por outro lado, 82% (oitenta e dois por cento) mostraram que as plantas, os animais e também os seres humanos são componentes essenciais desse meio, o que demonstra que esses realmente conseguiram assimilar o que foi repassado em sala de aula.

Nesse sentido, é interessante que constantemente se trabalhe essa temática de modo mais intenso com os alunos que ainda têm uma ideia simplificada sobre o que significa o meio ambiente, já que esse meio inclui plantas, animais, e também seres humanos, além da relação

desses com os demais seres vivos, de modo que os alunos consigam ter uma visão mais abrangente do que realmente está inserido neste meio.

Questionou-se, posteriormente, aos alunos se eles acham importante ter aula de meio ambiente na sua escola, adquirindo as seguintes respostas apresentadas abaixo no gráfico 2:

**Gráfico 2.** Você acha importante ter aula de meio ambiente na sua escola?



Fonte: Elaborado pelos autores

De acordo com o gráfico 2, verificou-se que 93% (noventa e três por cento) dos alunos responderam que acham sim importante ter aulas sobre o meio ambiente na escola, já apenas 4% (quatro por cento) acham que, só às vezes, é interessante ter essas aulas e 3% (três por cento) disseram que não é interessante ter aula de meio ambiente na escola.

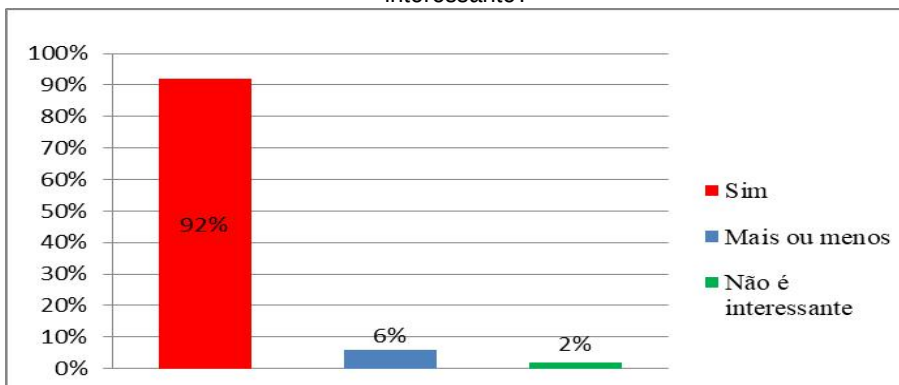
Nesta perspectiva, tomando como referência os 93% (noventa e três por cento) que responderam que sim relataram gostar do tema e que sempre que possível procuram pôr em prática o que aprendem nessas aulas. Já os outros 7% (sete por cento) que deram uma resposta negativa a respeito desse assunto mostraram que não estão muito

interessados com os impactos ocorridos no meio ambiente e nem em minimizar esses impactos, pois acham que não é dever deles.

Dessa maneira, é indispensável que os professores tenham uma maior preocupação com esses alunos, para que eles tentem mudar seus modos de pensar e agir perante a importância de se preservar o meio ambiente, para que assim, se tenha uma boa qualidade de vida em todo o planeta.

Ao se obter a informação de que os alunos acham importante ter aulas sobre o meio ambiente na escola, foi questionado se eles achavam realmente interessante esse conteúdo e diante dessa questão se adquiriu os seguintes dados apresentados no gráfico 3:

**Gráfico 3.** O conteúdo sobre meio ambiente que é repassado em sala de aula é interessante?



Fonte: Elaborado pelos autores

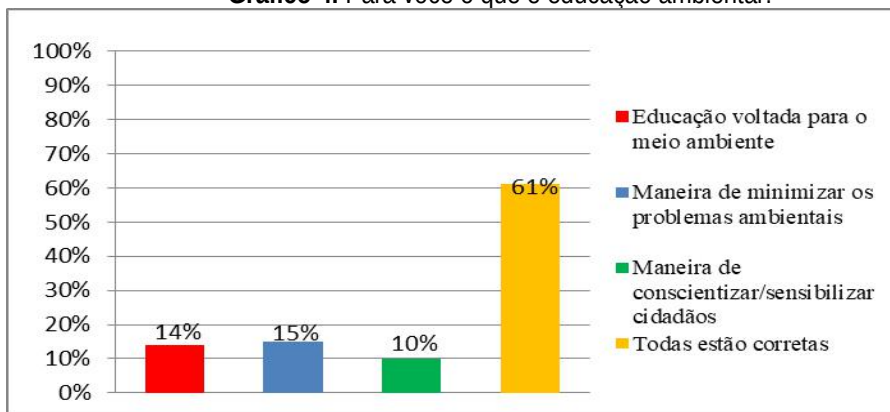
O gráfico 3 expressa através da sua pergunta se os alunos acham ou não interessante o conteúdo sobre meio ambiente que é ministrado em sala de aula, assim, foi relatado que 92% (noventa e dois por cento) dos alunos acham interessante o conteúdo que é repassado para eles em sala de aula, 6% (seis por cento) disseram que o conteúdo poderia ser mais interessante e que só alguns assuntos são

realmente relevantes, e, apenas 2% (dois por cento) dos alunos disseram que não, que seria bem mais interessante se houvesse mais exemplos relacionados aos problemas da região.

Desse modo, é interessante que os professores ao ministrarem essas aulas sobre o meio ambiente mostrem o conteúdo que lhe são repassados nos livros, assim como procurem exemplificar com os problemas que acontecem na localidade e/ou na região referentes ao meio ambiente, tendo em vista que assim eles irão ter mais interesse em aprender.

Apresentadas as respostas dos alunos com relação ao MA, começou-se a adentrar no questionamento acerca da educação ambiental, no gráfico a seguir será abordada a questão sobre o que os alunos entendem por EA, adquirindo os seguintes dados, expostos no gráfico 4:

**Gráfico 4.** Para você o que é educação ambiental?



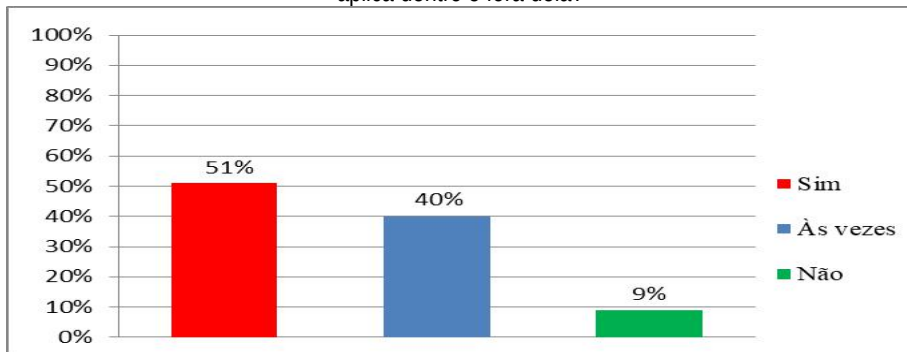
Fonte: Elaborado pelos autores

Analisando o gráfico da questão referente ao número 4, esse expõe a ideia relacionada a EA, mais precisamente como os alunos a definem. Dos 100% (cem por cento) dos alunos que responderam os questionários, 14% (quatorze por cento) deles disseram que a EA é unicamente uma educação voltada para o ambiente, o que mostra que esses alunos ainda não sabem ou não prestaram atenção em qual o real significado da educação ambiental e qual a sua finalidade; 15% (quinze por cento) responderam que a EA se resume a uma maneira de minimizar os problemas ambientais, ou seja, demonstrando também que não tem claro em sua mente os diversos objetivos da EA, ainda, 10% (dez por cento) dos entrevistados disseram que é somente uma maneira de conscientizar e sensibilizar os cidadãos quanto às questões ambientais, tendo, assim como os anteriores uma ideia vaga ou simplista do que seja a EA, e, por último, 61% (sessenta e um por cento) dos alunos disseram que não é apenas umas dessas respostas mencionadas anteriormente, mas sim todas elas juntas, ou seja, a junção de todas essas é que define precisamente o que é a educação ambiental.

Outrossim, é importante que os professores tenham uma maior preocupação com os alunos que ainda não sabem o que realmente aborda a EA ou que tem uma ideia ainda singular desta. Desse modo, é aconselhável que esses profissionais procurem explorar mais esse assunto, de modo que a ideia fique clara na cabeça desses alunos e que eles possam propagar essas informações para a sociedade de uma maneira geral.

Após se obter a resposta referente a o que eles entendem por EA, buscou-se saber deles se o que é repassado em sala de aula sobre MA e também EA, eles aplicam dentro da própria escola, assim como fora dela, e o resultado está apresentado no gráfico 5:

**Gráfico 5.** O que você aprende aqui na escola sobre meio ambiente e educação ambiental aplica dentro e fora dela?



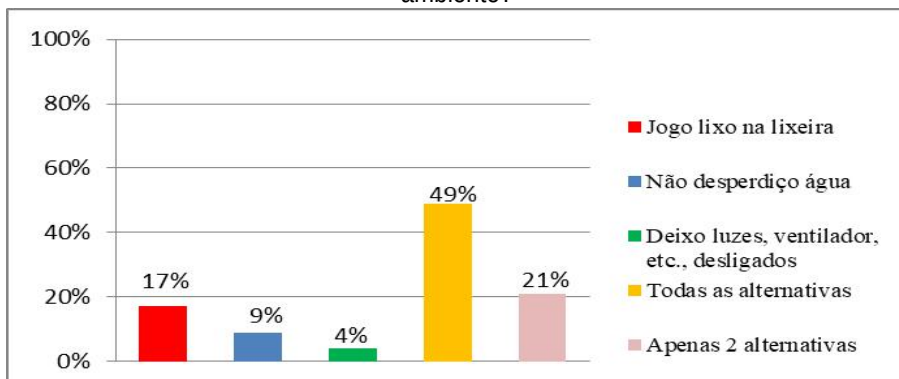
Fonte: Elaborado pelos autores

Mediante análise do gráfico 5, percebeu-se que 51% (cinquenta e um por cento) dos alunos disseram que sim, ou seja, que os alunos aprendem na escola tanto assuntos referentes ao meio ambiente como educação ambiental e que esses também procuram aplicar essas práticas tanto na própria escola, como por exemplo, jogando lixo na lixeira, deixando a sala limpa, entre outros, e também no seu cotidiano. Por outro lado, 40% (quarenta por cento) dos alunos disseram que nem sempre aplicam as práticas que aprendem em sala de aula, pois em grande parte das vezes a preguiça os impede de agir corretamente, mas se dizem saber o que é certo e errado. E, 9% (nove por cento) afirmaram que nunca aplicam, pois não acham necessário, já que seus pais não se importam com isso.

Diante desses dados, nota-se a importância de se haver uma educação não apenas na escola como também nas suas residências, para que esses alunos despertem para essas questões.

Logo em seguida, tendo em vista que eles já tinha respondido o que os assuntos anteriormente tratados abordavam, foi questionado aos alunos quais as medidas que eles adotaram no seu dia a dia como forma de não poluir o meio ambiente, as respostas estão expressas a seguir, no gráfico 6:

**Gráfico 6.** Quais as medidas diárias que você adotou para não poluir o meio ambiente?



Fonte: Elaborado pelos autores

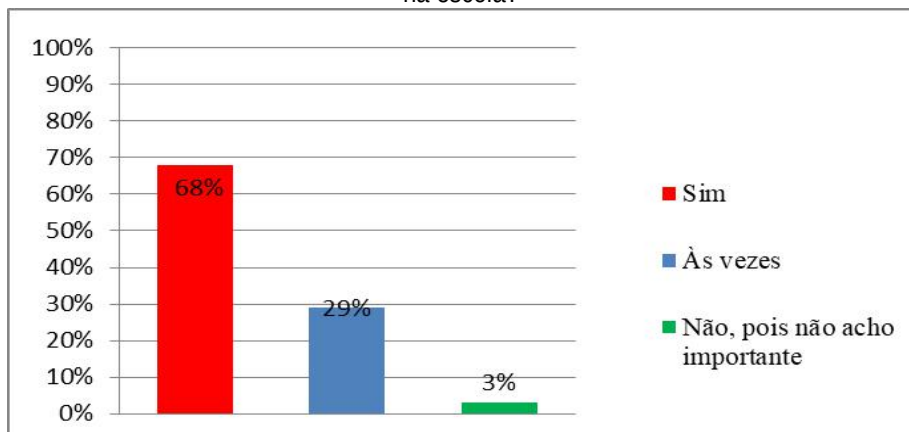
Analisando os dados obtidos no gráfico 6 que relata quais das medidas diárias para não poluir o meio ambiente os alunos adotaram, têm-se que 17% (dezessete por cento) afirmaram que apenas adotou o hábito de jogar o lixo na lixeira, 9% apenas tem o hábito de não desperdiçar água, 4% (quatro por cento) disseram que sempre que não estão usando a luz, o ventilador, a televisão e o computador, os deixam desligados para economizar energia. Ainda, dos entrevistados, 49% (quarenta e nove por cento) demonstraram que estão preocupados com

a degradação do ambiente e procuram acatar o máximo de atitudes para tentar combater essa problemática e, para finalizar essa questão, 21% (vinte e um por cento) disseram que das 3 (três) primeiras alternativas, pelo menos, 2 (duas) delas eles procuram fazer, demonstrando a consciência de que sabem o que devem ou não fazer, mas que ainda não estão dispostos a mudar seus hábitos completamente.

Assim, essa questão expõe que os alunos já aderiram a pelo menos uma alternativa mencionada, deixando subentendido que se tivesse a alternativa, nenhuma opção, eles não marcariam, o que mostra que os professores realmente estão transmitidos de maneira adequada, o que não quer dizer suficiente, pois deve-se aprofundar um pouco mais esse aspecto para que esses alunos mudem ainda mais seus comportamentos perante a natureza.

Especificando o termo EA, questionou-se aos alunos se eles participavam dos projetos de EA desenvolvidos na escola, adquirindo-se os seguintes dados apresentados abaixo no gráfico 7:

**Gráfico 7.** Você participa dos projetos de educação ambiental que acontecem aqui na escola?



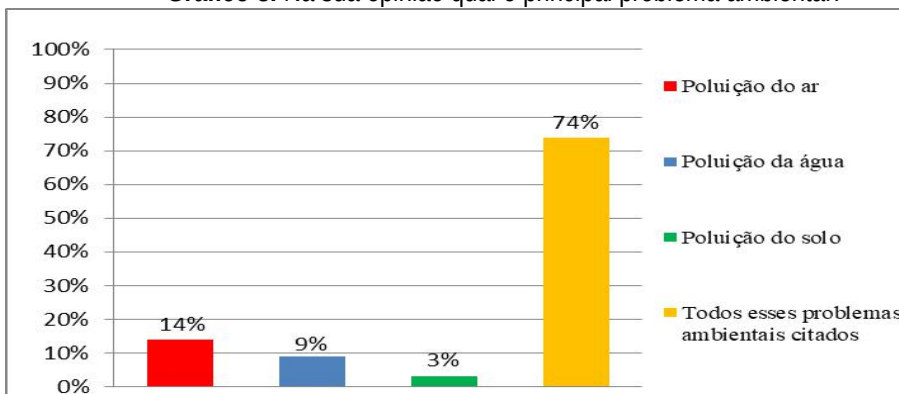
Fonte: Elaborado pelos autores



Considerando a pergunta do gráfico 7, com relação a participação deles nos projetos de EA elaborados na escola, observou-se que 68% (sessenta e oito por cento) dos alunos responderam que sim, ou seja, que participam dos projetos de EA promovidos pela escola e esses participam porque gostam e se identificam com o assunto, por outro lado, 29% (vinte e nove por cento) relataram que somente às vezes participam, pois nem sempre gostam do assunto que está sendo abordado no projeto ou simplesmente participam porque são obrigados pelos professores, para ganhar nota e passarem de ano, e, 3% (três por cento), ou seja, a minoria contrapuseram dizendo que nunca participam, nem mesmo quando é para ganhar nota, pois não gostam do assunto e também não influencia em nada nas suas vidas. O que mostra que esses alunos são os mesmos que nas perguntas anteriores respondem sempre algo negativo em relação a EA e o meio ambiente.

Depois de observado os resultados relacionados a participação dos alunos nos projetos elaborados na escola, notou-se a necessidade de questioná-los sobre qual seria o principal problema ambiental na opinião deles, tendo em vista que sabendo que a maioria deles participam desses projetos, então já tinham uma opinião formada, dessa forma, os resultados são demonstrados a seguir no gráfico 8:

**Gráfico 8.** Na sua opinião qual o principal problema ambiental?

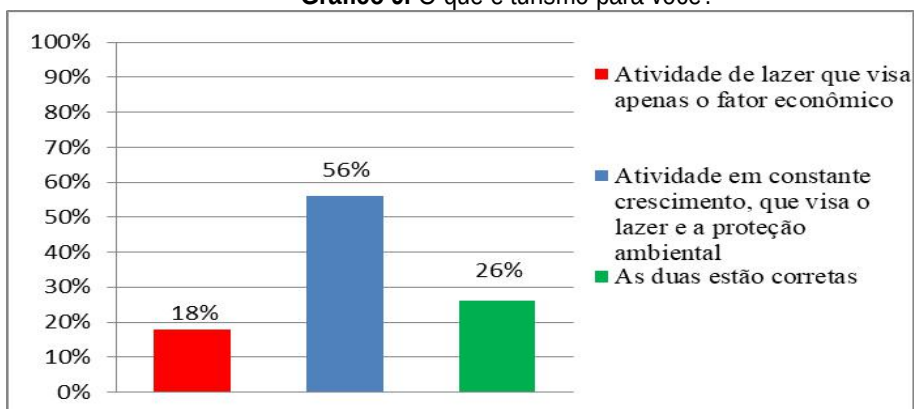


Fonte: Elaborado pelos autores

Com relação ao gráfico 8, ou seja, ressaltando qual dos problemas ambientais os alunos consideram mais grave, 14% (quatorze por cento) disseram que a poluição do ar é o principal deles, pois sem o ar ou com o ar totalmente poluído não se consegue respirar e todos os seres acabariam morrendo, já 9% (nove por cento) abordaram como principal problema ambiental a poluição da água, pelo fato de ninguém, ou seja, as plantas, os animais, nem os seres humanos, conseguir sobreviver com a ausência da água. Ainda, dos entrevistados, apenas 3% (três por cento) mencionaram a poluição do solo como principal problema, pois, disseram eles, sem solos para a agricultura, as pessoas morreriam de fome, e, por último, 74% (setenta e quatro por cento) de todos os alunos responderam que todos esses problemas anteriormente indicados devem ser evitados, pois como foi explicado tanto o ar, como a água e o solo, tem sua importância para a vida no planeta não devendo ser destruído de maneira alguma.

Depois de adquiridas todas as respostas cabíveis sobre as questões ambientais, tentou-se adentrar na questão sobre turismo, a fim de saber o que eles entendiam sobre o termo, assim, as respostas seguem no gráfico 9:

**Gráfico 9.** O que é turismo para você?



Fonte: Elaborado pelos autores

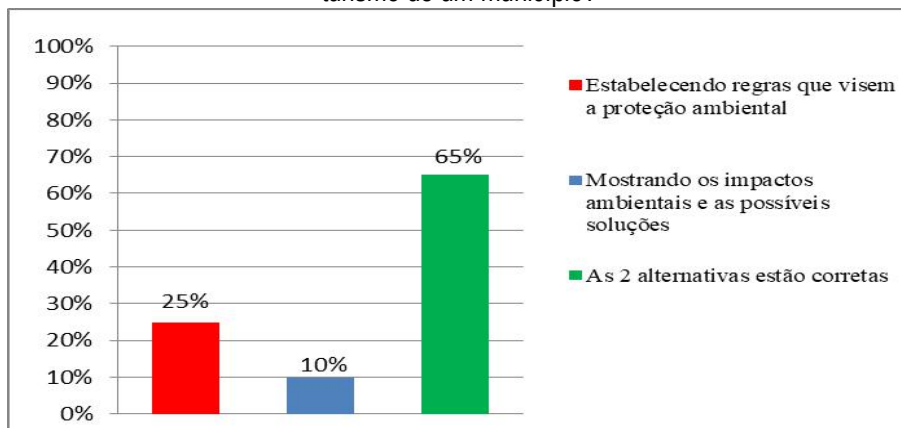
Fazendo a análise do gráfico referente à questão de número 9 que esta diz respeito a o que os alunos entendem por turismo, constatou-se que 18% (dezoito por cento) entendem o turismo como sendo uma atividade de lazer que visa apenas o fator econômico, ou seja, para esses alunos a atividade turística disponibiliza o lazer para as pessoas tendo em vista apenas o dinheiro dessas pessoas, não estando preocupada com a satisfação das mesmas, nem com os impactos provenientes dessa atividade. Em contrapartida, 56% (cinquenta e seis por cento) dos alunos mostraram ter uma visão mais abrangente e entendida do termo, pois responderam que é uma atividade que está em constante crescimento, e que visa além do lazer uma perspectiva de um ambiente desenvolvido de maneira sustentável, não deixando por

isso, de obter lucro, ficando explícito que esses alunos já têm uma formação conceitual mais correta do termo, e, 26% (vinte e seis por cento) disseram que as duas alternativas estão corretas, no entanto, isso não poderia acontecer pelo fato da primeira alternativa estar excluindo com a palavra APENAS os demais objetivos da atividade turística.

Assim, deduz-se que os alunos não prestaram muita atenção para este fato, assim como, o turismo deve ser mais disseminado em sala de aula para que os mesmos possam ampliar seus conhecimentos acerca do assunto.

Após a análise feita do que os alunos sabiam sobre o termo turismo, tentou-se fazer uma ligação entre este e a questão ambiental, no gráfico 10, foi questionado para eles de que maneira a EA ajuda no desenvolvimento da atividade turística de um município, as respostas estão representadas a seguir:

**Gráfico 10.** De que maneira a educação ambiental ajuda no desenvolvimento do turismo de um município?



Fonte: Elaborado pelos autores

E, para finalizar a análise dos questionários aplicados aos alunos tem-se o gráfico 10 que retrata a ideia de como ou de que maneira a educação ambiental pode ajudar no desenvolvimento do turismo de um município, para 25% (vinte e cinco por cento) dos entrevistados, a EA ajuda excepcionalmente na medida em que estabelece regras no município com o intuito de proteger aquela área em que a atividade está inserida, revelando, com isso, uma visão restrita do que a EA realmente prega em suas finalidades. Outrossim, 10% (dez por cento) dos entrevistados têm uma visão ainda singular com relação a EA quando afirma que ela ajuda apenas mostrando os principais impactos que a atividade turística ocasiona e as possíveis mudanças. Mas, em contrapartida, 65% (sessenta e cinco por cento) deles mostraram que estão atentos as aulas de EA e disseram que a mesma ajuda de inúmeras maneiras especialmente, estabelecendo regras que visem a proteção do meio em que a atividade turística está situada, assim como, mostrando tanto aos turistas quanto a própria comunidade os impactos provenientes da má utilização desses espaços e as possíveis soluções para minimizá-los.

## CONCLUSÃO

A temática sobre educação ambiental e, principalmente, educação turística nas escolas é bastante recente, sendo a primeira responsável por consideráveis discussões acerca das responsabilidades de cada indivíduo perante assuntos relacionados às questões ambientais

e a segunda, com relação às ações desses interferindo negativamente no ambiente em que a atividade turística está inserida.

Desse modo, percebe-se que é essencial que se tenham profissionais capacitados à frente da atividade a fim de envolver os estudantes com os temas e, por conseguinte, trabalhar com eles sempre contextualizando a teoria e expondo-os à prática para uma melhor fixação de ideias.

De acordo com os resultados obtidos acerca das respostas dos professores com relação à EA, os mesmos se mostraram satisfatórios, tendo em vista que todos os professores da referida escola dão bastante importância quando o assunto é esse, além do mais, mostraram-se empenhados em buscar material extra, como por exemplo, materiais retirados de *sites* da *internet*, além disso, demonstraram interesse em conseguir palestrantes especializados na área para complementar o conteúdo, assim como aulas de campo para que os alunos além da teoria também possam presenciar na prática os reais impactos ocorridos no meio de modo a tentarem diminuir as ações degradadoras por eles ocasionadas.

Por outro lado, quando se falou em educação turística a maioria dos professores mostraram ainda não conseguir relacioná-la com outras disciplinas da grade curricular dos alunos, pois ainda não tinham despertado para esse aspecto. Mas, com o decorrer das visitas e por fim, com a aplicação do questionário, foi perceptível que essa ligação existe e deve ser sim trabalhada, tanto no ambiente escolar como fora dele, de modo que os alunos se tornem cidadãos mais conscientes,

sensibilizados e preparados para repassar isso para as pessoas que estão ao seu redor, de modo a contribuir para um desenvolvimento turístico sustentável.

Levando em consideração os objetivos desta pesquisa, foi avaliado que o conteúdo ministrado pelos professores é bastante eficaz, mas ainda não é suficiente, tendo em vista o número de alunos que ainda não despertaram interesse pela problemática ambiental. Desse modo, sugere-se que esses profissionais procurem outras ferramentas de ensino, como por exemplo, promover oficinas de reciclagem de modo que, os alunos que ainda não se sentem empenhados acabem mudando sua maneira de pensar e tentem contribuir para a redução dos impactos ambientais tanto dentro da escola como no seu cotidiano.

Com relação à análise do grau de interesse dos alunos quanto ao conteúdo que é repassado em sala de aula tem-se que, de uma maneira geral, os alunos sabem da importância de se trabalhar na escola assuntos de MA, EA, ET e turismo, no entanto, ainda tem alguns que devem mudar e/ou ampliar os seus conceitos perante esses conteúdos, além disso, tentarem despertar para a ideia de que todos fazem parte da natureza e, se continuarem com a mesma mentalidade todos sairão prejudicados.

Identificou-se, também, que os professores são bastante empenhados em elaborar projetos na área, além disso, a escola também acolhe projetos de outras instituições, como das secretarias municipais, para que seja executado pelos alunos. Ainda, analisou-se que a grande maioria deles se sente satisfeita em participar desses projetos e que, na

medida do possível, procuram fazer suas obrigações como cidadãos conscientes na busca por uma melhor qualidade de vida futura. Verificou-se, também, que a maioria dos alunos sabe o que é certo ao se praticar a atividade turística e que o papel da mesma não é apenas o de obter lucro, mas também cuidar do ambiente para que ele tenha vida longa, além do mais, sabem da verdadeira finalidade da EA nos locais em que o turismo se desenvolve.

Os resultados dessa pesquisa são relevantes e fornecem informações sobre a importância dada aos alunos com relação ao meio ambiente contribuindo para a busca de soluções que estimulem e permita um melhor desempenho desses alunos quanto a suas ações cotidianas. No entanto, o estudo apresenta algumas limitações, como o fato da pesquisa ter sido realizada em uma única escola, sendo assim, os resultados obtidos não pode ser generalizado para todo o município; além disso, por tratar-se de uma pesquisa feita com crianças, há a possibilidade de as verdadeiras opiniões serem omitidas ou ter ocorrido dificuldades ao interpretar as questões, dificultando assim a veracidade dos resultados. No entanto, os objetivos propostos foram alcançados, o que mostra que a pesquisa conseguiu atingir os resultados esperados.

Sugere-se, portanto, que se estimule ainda mais a participação desses alunos em projetos e ações que visem à realidade econômica, social e cultural deles, motivando-os com fatos cotidianos para que reflitam cada vez mais sobre essa temática. Assim como, ter aulas de campo, ou seja, tentar fazer visitas, nos pontos turísticos do município de modo a fomentar o desenvolvimento do turismo local.



Portanto, nota-se que a elaboração deste trabalho foi muito gratificante uma vez que os assuntos relacionados à EA e ET e a importância da difusão destas nas salas de aula vem se destacando cada vez mais e necessita de estudos como esse que contribua para o seu aprofundamento. Dessa maneira, a intenção deste estudo é colaborar para a amplitude dos temas, de modo que estes ganhem novas performances e sejam estudados com maior magnitude colaborando assim para tentar buscar maneiras de colaborar para o futuro do planeta.

## REFERÊNCIAS

GADOTTI, Moacir. **Pedagogia da terra**. 5 ed. São Paulo: Peirópolis, 2000. Série Brasil cidadão. Disponível em: <http://books.google.com.br/>. Acesso 17 de outubro 2011.

MARCONDES, Sandra Amaral. **Brasil, amor à primeira vista**. São Paulo: Peirópolis, 2005.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação Científica**: a prática de fichamentos, resumos, resenhas. 10ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PIRES, Paulo dos Santos. **Dimensões do Ecoturismo**. São Paulo: Editora SENAC. São Paulo. 2002.

SANTOS, Elaine Teresinha Azevedo dos. **Educação ambiental na escola**: Conscientização da necessidade de proteção da camada de ozônio. Rio Grande do Sul. 2007. 45 p. Disponível em: <<http://jararaca.ufsm.br/websites/unidadedeapoio/download/elaine07.pdf>>. Acesso em 15 setembro 2011.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. 7 ed. Campinas, SP: Papyrus, 1998. Coleção Turismo. Disponível em: <http://books.google.com.br/>. Acesso 10 outubro 2011.

---

# SEGMENTO SOL E PRAIA: condições de acessibilidade para pessoas da terceira idade na praia de Tambaú - João Pessoa

MELO, Priscila Fernandes Carvalho

BRAMBILLA, Adriana

VANZELLA, Elídio

O

processo de envelhecimento da população brasileira vem crescendo de forma acelerada e intensa (VANZELLA, 2018), sendo este considerado uma tendência mundial.

Assim, o termo envelhecimento vem surgindo com maior frequência nos meios acadêmicos com o intuito de discutir o cenário que o público da terceira idade encontra atualmente à sua disposição. Porém, em alguns casos, o termo envelhecimento é associado a terminologias negativas, como por exemplo, doença, invalidez, incapacidade e outros que acabam generalizando de forma pejorativa o segmento da terceira idade no turismo.

Por isso havia a ideia de que as pessoas idosas compunham um segmento homogêneo, cujos desejos e necessidades eram comuns a todos. Assim, a terceira idade, marcada pelo processo de envelhecimento, podia ser conceituada como um procedimento no qual as modificações funcionais e psicológicas ocasionaram a perda da capacidade de adaptação do indivíduo ao meio ambiente (SILVA, 2008).

Todavia, essa visão tem-se mostrado retrógrada e inviável, uma vez que, mesmo compondo um segmento homogêneo, no que se refere à variável demográfica, ou seja, à faixa etária, esse público possui necessidades e desejos diferenciados e vem buscando atividades que os deixem motivados e que proporcione experiências únicas (TURISMO, 2016).

Nesse sentido, muitas regiões brasileiras com potencial para o turismo de sol e praia se mostram atrativas para receber esse segmento. O nordeste, por possuir clima quente o ano inteiro e um litoral extenso, tem se tornando um dos destinos mais procurado pelo público da terceira idade, e, João Pessoa, capital do Estado da Paraíba, por ter praias de uma beleza singular, com destaque para a temperatura morna da água, pode se beneficiar dessa demanda e atrair a atenção dos visitantes que buscam o turismo de sol e praia, em especial para a visita de idosos.

Cabe ainda ressaltar que este tipo de turismo não se restringe à motivação principal de visita às praias, pois além de abarcar uma série de atividades praticadas nesse ambiente, também estimula, o desenvolvimento de atividades fora dele, viabilizando a diversificação de ofertas turísticas em um destino. No entanto, um dos grandes obstáculos que se coloca ao desenvolvimento desse tipo de turismo são as condições de acessibilidade a essas localidades, pois mesmo apresentando condições de saúde satisfatórias, há certas características que devem ser observadas para que não somente o público da terceira

idade, assim como todos os visitantes, tenham asseguradas as condições de visitação.

Os destinos turísticos que se destacam são os que conseguem aliar os recursos naturais e culturais à uma infraestrutura satisfatória que atenda aos requisitos dos seus visitantes. Por isso, é primordial que o setor turístico busque identificar os principais interesses e desejos do público da terceira idade, com a compreensão de que compõem um mesmo segmento, mas com expectativas distintas. Os crescentes debates sobre a temática da terceira idade demonstram a importância que este ocupa na sociedade total, mas, não significa que as necessidades e desejos desse público venham sendo atendidas plenamente. No caso do turismo, há que se investir muito em serviços que tornem possível o atendimento das especificidades da terceira idade.

Oliveira (2001) afirma que as pessoas que formam o segmento da terceira idade têm mostrado condições de saúde cada vez melhores e isso propicia que desfrutem de diversas atividades turísticas.

Ressalta-se que o turismo de sol e praia, quando realizado de forma planejada, permite um retorno social e econômico para a comunidade envolvida, promove a educação ambiental e utiliza de forma sustentável seus recursos (TURISMO, 2010). A parceria entre governo, *trade* e comunidade é imprescindível para que haja o desenvolvimento do segmento de forma que traga benefícios para todos os três setores.

Assim, observando o segmento do turismo de sol e praia e o público da terceira idade, o trabalho teve como objetivo geral estudar as condições de acessibilidade da praia de Tambaú, localizada em João Pessoa/PB, de forma a verificar se a mesma atende às necessidades do público da terceira idade, segundo a NBR 9050/2015 da ABNT e as orientações do Ministério do Turismo.

Para a consecução do objetivo proposto, têm-se como objetivos específicos, analisar a acessibilidade da praia de Tambaú para o público da terceira idade, observando a condições de estrutura física do local para proporcionar, ao turista idoso e para a comunidade local, melhores condições de lazer e qualidade de vida, considerando as limitações que esse público possa ter; elaborar e aplicar o instrumento de pesquisa denominado *checklist*; realizar registros fotográficos das condições de acessibilidade e propor recomendações, se necessárias.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

A expectativa de vida vem crescendo devido à busca consciente na construção de hábitos alimentares saudáveis, atividade física, relações pessoais benéficas, diminuição da fecundidade e da mortalidade.

Sendo assim, a questão do envelhecimento engloba mais do que apenas ter mais anos de vida, e sim como esses anos de vida estão sendo vividos. Portanto, a maneira como as pessoas estão vivendo, implica diretamente no tempo de vida das mesmas (VANZELLA, 2018).

Com o passar dos anos, o corpo vai apresentando naturalmente algumas mudanças e a alimentação, aliada à realização de atividades físicas, tem ajudado às pessoas a apresentarem melhores condições de vida com relação à saúde, resultando em uma maior expectativa de vida. Devem-se considerar também, como fatores responsáveis pelo crescimento da expectativa de vida ao longo dos anos, os avanços na medicina, programas de saúde pública, programas de saneamento, campanhas de vacinação em massa e programas de nutrição (MARLI, 2017).

No Brasil, é considerado idoso a pessoa que possui 60 anos ou mais de idade segundo o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 1o de outubro de 2003) e a Política Nacional do Idoso (Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994) (BRASIL, 2014).

Porém, segundo Brambilla, Vanzella e Baptista (2012) , o conceito de idoso transpassa a estrutura biológica, ampliando-se para a estrutura cultural e social e por suas crenças e valores, como um resultado de tudo que vivenciou, fazendo com que haja a necessidade de uma análise que abarque as questões sociais e econômicas.

Para tanto, idosos vem buscando novas maneiras de aproveitar o ócio, e o turismo de sol e praia é uma opção bastante relevante uma vez que constitui-se de atividades turísticas relacionadas à recreação, entretenimento ou descanso em praias.

Assim, por proporcionar atividades diversas, esse segmento tem chamado a atenção do turista da terceira idade que vem buscando

novas maneiras de se manter ativo e socializar-se. Por se tratar de um segmento em potencial devido ao crescimento da população idosa e da renda em conjunto com o desejo em viajar, esse grupo necessita de atenção turística (BRAMBILLA, VANZELLA e BAPTISTA, 2012).

Desta forma, o turismo se apresenta como uma atividade promissora para o desenvolvimento das localidades, e seu desempenho está diretamente vinculado à criação de empregos, melhorias na infraestrutura, na distribuição de renda e na melhoria da qualidade de vida.

Observando o trade turístico e, de acordo com as necessidades de atendimento dos desejos e expectativas dos turistas, os quais, não buscam mais apenas obter um serviço ou produto, mas sim, novas experiências e sensações oriundas dos serviços e/ou produtos que integram a comunidade local, tem-se que o turista idoso torna-se cada vez mais plural com o objetivo de sair de suas rotinas, conhecer novos lugares e novas pessoas, e ainda desfrutar de experiências benéficas à saúde física e psíquica. O setor turístico deve estar atento e voltado à essa mudança no comportamento do turista idoso, identificando os seus principais interesses e desejos e focando em suas necessidades.

O Ministério do Turismo (2010), com o objetivo de auxiliar e divulgar novos roteiros turísticos destaca a importância de conhecer as características do destino ofertado, buscando compreender quais são seus atrativos, tipo de infraestrutura, serviços e produtos turísticos, e conhecer os desejos e expectativas da demanda, para qualificar seus roteiros com base nesse público.



O Brasil está situado no continente Americano e possui 8.500 km de linha de costa a leste banhada pelo oceano Atlântico. Sua costa possui uma rica biodiversidade cultural, social e ambiental com recursos hídricos e paisagens exuberantes que demonstram a potencialidade do país para a estruturação de produtos turísticos sustentáveis e de qualidade (TURISMO, 2010).

Deste grande complexo, surgem as praias naturais marítimas, antes utilizadas apenas para fins terapêuticos e com o objetivo de oferecer reestabelecimento físico e mental para as pessoas que continham maior poder aquisitivo. Porém a partir dos anos 70 no Brasil, o turismo se expande e o litoral brasileiro dá início a outras finalidades, como lazer para grande parte da população (TURISMO, 2010).

Assim, observando a praia como um espaço democrático (Art. 10 da lei n 7.661/88) na qual as pessoas podem realizar atividades diversas, contemplar as belas paisagens e curtir o ócio, o turismo de sol e praia destaca-se no litoral do Nordeste.

O turismo de sol e praia, segundo o Ministério do Turismo (2010) , é formado pelas atividades turísticas tais como transporte, hospedagem, alimentação, recepção e outras atividades complementares que estão relacionadas à recreação, entretenimento ou descanso em praias, em função da presença conjunta de água, sol e calor. Sendo assim, está diretamente relacionado à quantidade de horas anuais que uma localidade possui, atraindo assim, um grande número de turistas nacionais e internacionais nos períodos de mais sol.

A cidade de João Pessoa pode se beneficiar dessa demanda e atrair a atenção dos visitantes que buscam o turismo de sol e praia, em especial o público da terceira idade, uma vez que possui as principais características desse segmento. Além disso, o turismo de sol e praia compreende uma série de atividades praticadas nesse ambiente, como atividades físicas, caminhadas, passeios de triciclo e atividades de outros segmentos, viabilizando a diversificação de ofertas turísticas em um destino.

Porém, existem barreiras que podem minimizar a demanda do turismo de sol e praia pela terceira idade. O acesso ao mar, por exemplo, é uma barreira enfrentada por esse público na maioria das praias. A presença de rampas móveis e rota acessível são essenciais para que este público possa desfrutar o destino com tranquilidade.

Desta forma, o termo acessibilidade está relacionado, segundo a ABNT NBR 9050 (Associação Brasileira de Normas Técnicas), à possibilidade e condição de alcance para a utilização de edificações, mobiliários e equipamentos urbanos de forma autônoma e independente (ABNT, 2015). Logo, as condições de acessibilidade dos equipamentos e serviços turísticos podem representar um fator importante no momento da escolha de um destino pelo turista da terceira idade por proporcionar maior comodidade e conforto.

O investimento em equipamentos específicos para este público deve ser estimado pelo setor público e privado, uma vez que a terceira idade e o turismo são dois temas que vêm sendo discutidos na academia e pelo *trade* nas últimas décadas (ROSEMBERG, 1996).

## **O local do estudo**

No contexto de João Pessoa, a praia de Tambaú é uma das praias urbanas mais visitadas pelos turistas e pela comunidade local por proporcionar uma variedade de atividades e serviços. Está localizada na cidade de João Pessoa/PB, entre as praias de Manaíra e Cabo Branco, onde situa-se um dos hotéis mais importantes da história da hotelaria em João Pessoa, não só por ser mais um empreendimento hoteleiro, mas por ser o ponto de partida para a urbanização da orla, o Hotel Tambaú (ALMEIDA, BRAMBILLA e VANZELLA, 2016).

No ano de 1967, o então governador da Paraíba João Agripino Filho, cuja atuação política e administrativa alcançou dimensão nacional (PARAÍBA, 2017) iniciou as negociações para a construção de um grande empreendimento, o Tropical Hotel Tambaú, com a assinatura do arquiteto Sérgio Bernardes, reconhecido por obras ousadas e criativas para sua época. Na década de 60, a cidade de João Pessoa não possuía grandes hotéis, e muitas vezes, havia a necessidade de realizar parcerias com residências para acomodar os visitantes. Por este motivo, houve a necessidade de construir um empreendimento que oferecesse mais conforto e luxo para os grandes empreendedores e políticos que passavam pela região (LE MOS, 2007).

**Figura 1:** Hotel Tambaú, João Pessoa - PB



Fonte: Hotel Tambaú, sd

A construção do Tropical Hotel Tambaú, cujo formato é de uma roleta, algo inusitado, pois estava localizado na areia da praia de Tambaú recebendo o impacto das ondas do mar, foi finalizada em 1971. Neste primeiro momento, o hotel foi administrado e implantado pela Companhia Tropical de Hotéis, pertencente ao grupo Varig (LEMONS, 2007). Neste mesmo ano, em 11 de setembro, aconteceu a inauguração do hotel, para a qual foram convidados políticos, empresários e pessoas importantes de outros estados. Segundo Leal (2001), jornalista e subsecretário de turismo na Paraíba em 1971, o Hotel Tambaú deu início à atividade turística em João Pessoa, iniciando a profissionalização da hotelaria pessoense.

Após a inauguração do Hotel Tambaú, esta região, que antes era ocupada por pescadores e pessoas que possuíam casas de veraneio, passou a atrair mais visitantes, principalmente, após a construção de

uma via pública utilizada para passeios nos períodos de veraneio, na qual se tornou uma atração da cidade (BARATTO, 2013).

A praia de Tambaú possui diversos segmentos de restaurantes e bares, assim como uma rede hoteleira que atende a todos os públicos (BRAGA, 2016). Além de proporcionar atividades diversas, a praia de Tambaú é conhecida por sua “calçadinha”, espaço destinado à caminhadas ou contemplação da paisagem. Turistas e a comunidade local aproveitam esse espaço para caminhadas e momentos de lazer.

## **METODOLOGIA**

Este estudo caracterizou-se por ser uma pesquisa exploratória descritiva, de caráter aplicado, com análise qualitativa, contemplando as pesquisas bibliográfica, documental e de campo.

Emprega-se a análise exploratória devido ao pouco conhecimento que se tem sobre a temática em questão (SCHLUTER, 2003). Por sua vez, a pesquisa descritiva caracteriza-se pela intenção de se caracterizar e descrever o objeto estudado (MALHOTRA, 2011), não havendo a pretensão de se testar hipóteses. Já o caráter aplicado da pesquisa se evidencia pelo fato de que seus resultados poderão gerar oportunidades de implementação de estratégias de desenvolvimento do turismo de sol e praia.

A fim de proceder à coleta de dados, foram empregados como procedimentos metodológicos a pesquisa bibliográfica, documental e a pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica e documental foi

realizada com base em trabalhos publicados em livros, artigos científicos, documentos e sites da internet que abordassem as questões relacionadas à terceira idade, ao envelhecimento, ao turismo, à acessibilidade e ao litoral pessoense. Os dados secundários, segundo Malhotra (2011), oferecem vantagens em relação aos dados primários, uma vez que é mais rápido e fácil de ser coletado.

Contudo, para uma melhor compreensão do tema, a pesquisadora utilizou de dados primários, ou seja, dados oriundos de pesquisa realizada pela própria pesquisadora com finalidade específica de abordar o tema proposto.

Já na pesquisa de campo, foram realizadas observações e a aplicação de um *checklist* contendo informações importantes para o reconhecimento da localidade como ponto turístico acessível.

Segundo Malhotra (2011), quando uma observação acontece repetidas vezes, a fim de obter evidências suficientes sobre determinado fenômeno, sem haver manipulação do fenômeno, apenas observação e registro, temos a observação sistemática pessoal.

O *checklist* foi desenvolvido com base nas orientações básicas do turismo de sol e praia elaborado pelo Ministério do Turismo (2010) e segundo as Normas Brasileiras de Normas Técnicas (ABNT, 2004) que abordam questões de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

O instrumento de coleta de dados, *checklist*, composto por 68 itens selecionados com base naqueles que são essenciais à

acessibilidade voltada aos turistas idosos, funciona como um guia de verificação das condições de acessibilidade do local visitado. Nele, foi abordada a questão da acessibilidade nos pontos de apoio ao turista, os acessos relacionados ao tipo de calçada, rampas, obstáculos, faixas de pedestre, escadas, piso tátil; comunicação e sinalização voltada para o mapa tátil, sinalização tátil vertical, sinalização sonora nos semáforos; vagas para veículos e sua sinalização; sanitários acessíveis; a acessibilidade da praia para o mar, ou seja, se possui rampas acessíveis em direção ao mar, cadeiras anfíbias; bancos adaptáveis para a acessibilidade, módulos de referência; atividades físicas para a terceira idade e atividades físicas para a terceira idade com mobilidade reduzida.

Antes da aplicação do *checklist*, foi realizado um pré-teste na praia do Cabo Branco/PB para verificar possíveis erros que poderiam estar presentes no *checklist*.

O local de estudo limitou-se à praia de Tambaú, por ser umas das praias do litoral de João Pessoa responsável pela atração de um maior fluxo turístico de idosos, em relação às demais opções do segmento.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A pesquisa foi realizada no mês de janeiro de 2019 e o primeiro item do *checklist* a ser analisado está relacionado ao ponto de apoio para atendimento aos turistas. Neste item foi avaliado se havia a presença de pessoas qualificadas para o atendimento de idosos, e se o

espaço era adequado para este atendimento, oferecendo condições para o acolhimento de pessoas idosas com ou sem mobilidade reduzida.

Este ponto de apoio fica localizado no Centro Turístico Tambaú – Shopping PBTUR na praia de Tambaú. Foi inaugurado no dia 05 de janeiro de 2005 com o objetivo de proporcionar informações turísticas. Essas informações visam colaborar para que o visitante possa criar um roteiro personalizado, de acordo com suas necessidades e desejos. Sendo assim, o turista recebe informações referentes aos eventos culturais que acontecem na cidade, principais bares e restaurantes que oferecem comidas regionais, cozinha contemporânea e outras, mercados de artesanatos, passeios turísticos entre outros.

**Figura 2:** Centro Turístico Tambaú



Fonte: Melo, 2019

Através da aplicação do *checklist* no ponto de apoio ao turista, verificou-se que os funcionários não possuem treinamento especializado para o atendimento de turistas da terceira idade, ou seja,



não há nenhuma capacitação diferenciada, o que pode comprometer a prestação da qualidade do atendimento segundo o Ministério do Turismo (2016). Para que este atendimento seja eficiente, a Cartilha do Idoso sugere recomendações gerais para o atendimento do turista idoso, como por exemplo identificar as necessidades específicas do turista, oferecer filas e assentos preferenciais e principalmente tratá-los com respeito e dignidade

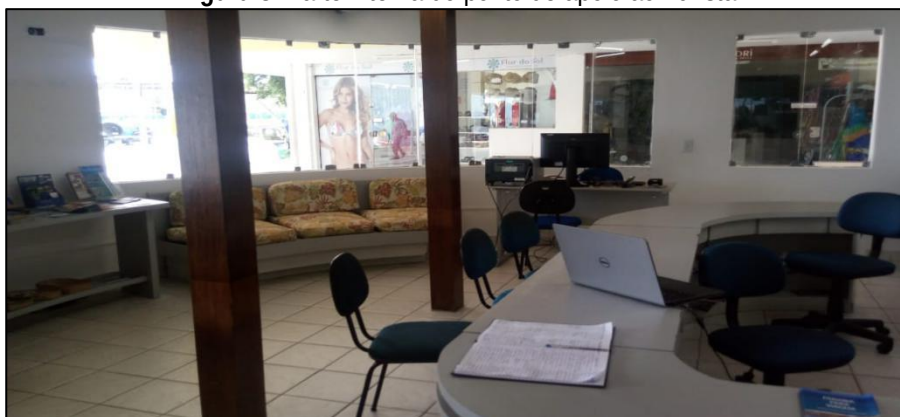
Foi analisado também se o espaço interno seria acessível aos idosos com mobilidade reduzida. Neste caso, o espaço interno do ponto de apoio oferece conforto e características básicas para um bom atendimento com o espaço amplo, cadeiras e sofá, entretanto, constatou-se alguns problemas referentes à estrutura, como a porta principal que por ser de vidro, dificulta a passagem de um P.C.R (Pessoa com Cadeira de Rodas), assim como a ausência de um espaço específico para que o cadeirante possa ser atendido.

Segundo Silva (2013), os espaços, instalações, produtos e serviços devem não apenas satisfazer os clientes, mas sim, ultrapassar expectativas e ir além do que ele necessita ou deseja.

O *checklist* abordou também as questões referentes às reformas realizadas neste ambiente para que o mesmo possa ser considerado acessível. Neste caso, constatou-se que as obras de melhorias realizadas no ponto de apoio ao turista foram realizadas apenas para manutenção, não abordando a necessidade de transformar o ambiente em um local acessível para o turista da terceira idade.

Neste ponto, é importante verificar a falta de políticas públicas voltadas para as questões de acessibilidade, uma vez que o turista, em alguns casos, necessita de atendimento diferenciado. Sendo assim, os órgãos públicos e os estabelecimentos privados devem cumprir uma série de requisitos que a legislação NBR 9050:2015, e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) estabelecem. Este atendimento, muitas vezes, pode representar um fator importante ou até mesmo decisivo, no momento da escolha de um destino turístico (Ministério do Turismo , 2016).

**Figura 3:** Parte interna do ponto de apoio ao Turista



Fonte: Melo, 2019

Na praia de Tambaú, o turista também pode buscar informações no CAT – Centro de Atendimento ao Turista, inaugurado em 2016. Segundo Henrique Eduardo Alves, Ministro do Turismo, os Centros de Atendimento ao Turista têm papel fundamental na divulgação do destino para os turistas, pois é o primeiro contato que o mesmo tem ao chegar em um destino (VALADARES, 2016).

O CAT da praia de Tambaú é dividido em 6 boxes nos quais o turista pode buscar informações da SETUR (Secretaria do Turismo) recebendo mapas e material de divulgação de restaurantes, bares e roteiros turísticos; Guarda Municipal; SEMOB-JP(Superintendência Executiva de Mobilidade Pública) que oferece informações sobre pontos de táxi, itinerário do transporte público e outros; SEDURB (Secretaria de Desenvolvimento e Controle Urbano); PROCON (Secretaria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor); SEMAM (Secretaria do Meio Ambiente) e EMLUR (Autarquia Especial Municipal de Limpeza Urbana) (NASCIMENTO, 2016) . Um dos problemas observados no CAT é referente ao atendimento, uma vez que idosos com mobilidade reduzida, que utilizam cadeira de rodas não tem um local acessível para solicitar informações, já que o balcão mede 1,10m de altura, conforme mostra a figura a seguir:

**Figura 4:** Centro de Atendimento ao Turista



Fonte: Melo, 2019

Para verificar se a praia de Tambaú oferece acessibilidade ao público da terceira idade, foram analisadas as questões de acesso. No *checklist* foram pontuados os seguintes aspectos: superfície regular da calçada, largura mínima da calçada, conservação da calçada, piso tátil, piso tátil de alerta, tipo do piso (antiderrapante, derrapante, trepidante, antitrepidante), condições das rampas, os desníveis da rota acessível, se a rota acessível possui obstáculos e se os mesmos são sinalizados, possui guias rebaixadas e se as mesmas são acessíveis, faixa de pedestre pintada e iluminada, faixa de pedestre elevada e sinalizada, se possui escadas e se as mesmas são sinalizadas, grelhas no piso, dimensões apropriadas das grelhas e se as tampas de inspeção são niveladas com o piso.

A calçada possui largura superior a 1,20 m proporcionando conforto para todos que estão passeando ou realizando algum tipo de atividade física, sendo a mesma dividida para pedestres e a ciclofaixa para a realização de atividades com bicicletas, *patins* e *skaits*. A superfície da calçada está em boas condições, apresentando piso do tipo antiderrapante e antitrepidante o que facilita a caminhada oferecendo maior conforto e segurança (Figura 5).

Durante todo o percurso da calçada há a presença do piso tátil que, segundo a ABNT NBR 9050 (2015), é o piso caracterizado pela diferenciação de textura em relação ao piso adjacente para facilitar a percepção de pessoas com deficiência visual. Em alguns casos, associado ao piso tátil, está o piso tátil de alerta integrado com o objetivo de sinalizar a presença de um obstáculo.

**Figura 5: Piso da praia de Tambaú**



Fonte: Melo, 2019

As faixas de pedestres encontradas na praia de Tambaú são pintadas e em alguns casos foram observados faixas com um nível elevado, porém nenhuma possui iluminação. Já com relação à sinalização, observou-se apenas a indicação de acessibilidade por meio do símbolo internacional de acesso, com rebaixamento e piso tátil de alerta, como demonstrado nas figuras 6 e 7.

**Figura 6: Faixa de pedestre no início da praia de Tambaú**



Fonte: Melo, 2019

**Figura 7:** Faixa de pedestre logo após o hotel Tambaú



Fonte: Melo, 2019

Em alguns casos, foram encontrados guias rebaixadas não acessíveis com um desnível de aproximadamente 5cm, o que dificulta a subida de um P.C.R ou provocar acidentes. Segundo a ABNT NBR 9050 (2015) desníveis com mais de 15mm devem ser tratados como degraus e sinalizados.

As grelhas devem estar fora da rota acessível, porém quando são instaladas no percurso da rota acessível, os mesmos devem ter seus vãos no sentido transversal ao percurso e com dimensões máximas de 15mm (ABNT, 2015) . No percurso analisado foram encontradas grelhas na ciclofaixa e na faixa de pedestre. As mesmas estavam em sentido transversal e com vão de 10 mm, o que está de acordo com as normas.

**Figura 8: Grelhas**



Fonte: Melo, 2019

Ao longo do percurso da calçada pode-se encontrar espaços de acesso a praia, porém esses acessos não são acessíveis quando observados questões referentes ao turista idoso com mobilidade reduzida. Conforme as imagens 9, 10 e 11, pode-se observar que a calçada que segue em direção a faixa de areia próximo ao mar é distante, o que dificulta o acesso para um P.C.R. Seria indicado que em pelo menos um desses acessos houvesse uma rampa acessível em direção ao mar.

**Figura 9: Acesso à praia**



Fonte: Melo, 2019

**Figura 10: Acesso a praia**



Fonte: Melo, 2019

**Figura 11: acesso a praia**



Fonte: Melo, 2019

Dentre esses acessos, não foram encontradas escadas e rampas acessíveis. Observou-se também que os obstáculos encontrados na rota acessível foram desviados com o piso tátil seguindo as orientações da ABNT NBR 9050. Pode-se destacar como obstáculo encontrado, as lixeiras que ficam nos postes e as cabines telefônicas (orelhão). Todavia, eles possuem uma distância de 70 cm do obstáculo para o piso tátil, evitando acidentes de pessoas com deficiência visual.



Além da questão do acesso, o *checklist* também aborda as questões de comunicação e sinalização como forma de analisar se a praia de Tambaú é acessível. Neste ponto foi considerado se há a presença de informações visuais e se a mesma segue as orientações básicas de textura, cor e dimensões para que sejam perceptíveis. Segundo a ABNT NBR 9050 (2015), é importante verificar a relação do texto ou figura com a cor do fundo. A figura 12, referente à placa informativa, demonstra a falta de contraste entre a cor da placa e as letras, dificultando a visualização e a compreensão da informação.

**Figura 12:** Placa de sinalização



Fonte: Melo, 2019

Na figura 13, observa-se a presença de um mapa vertical, destacando que foram encontrados dois mapas: o primeiro na orla de Tambaú e o segundo do outro lado da via em frente ao Mercado de Artesanato, ambos contendo informações sobre os principais pontos do entorno do bairro de Tambaú para facilitar a orientação para os turistas, porém, para idosos ou demais turistas com deficiência visual, essas informações não são acessíveis, uma vez que não foram encontrados mapas horizontais táteis.

De acordo com a ABNT NBR 9050 (2015) , é de grande importância a presença da sinalização tátil, uma vez que a mesma oferece informações em braille ou texto em relevo para pessoas com deficiência visual, proporcionando assim, melhores condições de acessibilidade aos destinos. A sinalização sonora bem como alarmes vibratórios servem para alertar as pessoas, principalmente idosos e pessoas com deficiência visual, sobre situações que possam ser perigosas, como travessias de ruas e avenidas. Na aplicação do *checklist* na praia de Tambaú não foram encontradas sinalizações sonoras e mapas táteis, o que impacta na acessibilidade dos idosos no turismo de sol e praia.

**Figura 13:** Placa vertical de sinalização



Fonte: Melo, 2019

Como o perfil do turista idoso vem mudando, ou seja, os idosos não viajam necessariamente em grupos ou excursões, podendo viajar sozinhos ou com familiares e amigos em carro próprio ou locar um veículo no destino escolhido, os espaços públicos devem oferecer vagas de veículos devidamente identificadas para idosos e deficientes físicos, além de obviamente atender às necessidades dos moradores idosos. Segundo a ABNT NBR 9050 (2015) , as vagas devem ter espaço mínimo de circulação de 1,20m, caso o condutor ou passageiro tenha alguma deficiência física, ter sinalização vertical e horizontal para facilitar a identificação da vaga e se possível estar vinculada às rotas acessíveis. Na verificação realizada na praia de Tambaú pôde-se observar a ausência de sinalização horizontal, ou seja, no piso; e em todo o seu percurso foi encontrada apenas uma placa de sinalização para estacionamento de pessoas com deficiência física.

A presença de sanitários químicos também foi abordado no *checklist*, porém não foi constatada a presença dessas unidades em toda a via, sendo o turista obrigado a recorrer aos banheiros de bares e restaurantes, quando necessário.

Com o avanço da tecnologia as cabines telefônicas, também conhecidas como “orelhão” perderam seu espaço para os celulares. Apesar de estarem em desuso, as cabines telefônicas são ferramentas importantes para a comunicação, pois possibilitam que qualquer pessoa independente da sua localidade, consiga se comunicar com outra (ANATEL, 2015) . Conforme as imagens 15 e 16, observa-se que apesar desse processo de transferência do uso do orelhão para a

utilização de celulares, ainda são encontradas cabines telefônicas na praia de Tambaú, o que proporciona segurança para as pessoas que necessitem utilizar esse aparelho para a comunicação.

Figura 15: Orelhão



Fonte: Melo, 2019

Figura 16: Orelhão



Fonte: Melo, 2019

Outro ponto importante são os módulos de referência ( M.R) destinados para pessoas em cadeira de rodas (P.C.R), que, segundo as Normas Brasileira NBR 9050 (2015) , deve conter uma projeção de 0,80m por 1,20m. Seguindo essas recomendações foram encontrados dois espaços com bancos e estacionamento para bicicleta que podem ser utilizados por pessoas com cadeira de rodas pois possuem largura de 1,45m e 3,30 m respectivamente. A altura desses bancos é de 45 cm tornando-se mais acessível que os demais bancos da praia que possuem apenas 35cm de altura. Essa diferença afeta as condições físicas dos turistas, principalmente os idosos, pois com bancos mais baixos, há a dificuldade de sentar e levantar.

Outro ponto observado é em relação às atividades físicas e jogos disponíveis para os turistas da terceira idade no segmento sol e praia. Atividades recreativas e educativas tem por objetivo oferecer melhor qualidade de vida por meio de ações que estimulam o desenvolvimento individual e coletivo dos participantes, além de promover autoestima e integração (SESC PB, 2018).

A Prefeitura Municipal de João Pessoa e a Secretaria Municipal de Saúde vêm oferecendo atividades físicas para a população local e turistas, no Busto de Tamandaré, espaço que separa as praias de Tambaú e Cabo Branco e no Largo da Gameleira, espaço que separa as praias de Tambaú e Manaíra, no período da manhã e final da tarde com o objetivo de oferecer uma vida mais saudável (PAIVA e OLIVEIRA, 2018).

Além disso o turista idoso encontra na areia da praia espaços disponíveis para a prática de esportes como Volei, futevôlei, futebol e basquete, como mostra a figura 17.

**Figura 17:** Espaço destinado às atividades físicas



Fonte: Melo, 2019

Já para o turista que tenha algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida, a praia de Tambaú não oferece acesso com rampas de madeira para o banho de mar, assim como as cadeiras anfíbias e monitores treinados para atender esse público.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste contexto, o estudo proposto buscou fomentar a discussão sobre a acessibilidade dos idosos ao turismo de sol e praia, com o intuito de subsidiar a reflexão sobre essa temática, destacando a

possibilidade de interação com os demais pesquisadores que se voltam aos temas do envelhecimento, da acessibilidade e do turismo.

O turismo de sol e praia para os idosos é um segmento de mercado que irá contribuir para a geração de empregos e oportunizar condições de trabalho para os egressos em um nicho de mercado que mostra grandes possibilidades de crescimento, uma vez que os destinos turísticos devem oferecer, além de infraestrutura e atrativos, uma gama de profissionais que recebam, orientem e assessorem o visitante.

Assim, promover o estudo sobre os idosos e a acessibilidade turística no segmento sol e praia é uma ação que visa criar condições para a integração dos idosos nas atividades turísticas, de forma a contribuir para que se mantenham ativos. E mais, visa trazer a conscientização sobre as necessidades e demandas da terceira idade, sendo de grande valia para a população local.

Como considerações para que a praia de Tambaú torne-se mais acessível, indica-se adequar o CAT para o atendimento acessível, inserir placas de comunicação e sinalização com cores adequadas para melhorar a comunicação e compreensão das informações, assim como acrescentar em pontos estratégicos o mapa tátil acessível, atendendo às necessidades dos deficientes visuais e de cadeirantes.

A instalação da sinalização sonora nos semáforos e a identificação das vagas de veículos para cadeirantes e idosos deve ser adotada, assim como, aproximar essas vagas da rota acessível, oferecendo assim, melhores condições de vida para a comunidade local

e conseqüentemente para aqueles que escolhem esse destino turístico como local favorável para desfrutar de beleza, conforto e segurança.

Banheiros acessíveis próximos às rotas acessíveis, a capacitação de monitores para o bom atendimento ao público da terceira idade e rampas de acesso, são essenciais para ter uma praia acessível.

Apesar da praia de Tambaú ter passado por reformas, que tiveram início em 2015 e finalizadas em 2016, que melhoraram as condições da calçada com relação ao piso antitrepidante e antiderrapante, implantação do piso tátil, melhoramento na iluminação e outros pontos, pode-se observar que alguns itens ainda encontram-se desconformes para ser considerada acessível. Porém, com políticas públicas bem definidas realizando projetos voltados ao bem comum, há condições de melhorar a acessibilidade desta praia.

Essas sugestões são indicadas para tornar uma das praias mais visitadas pela comunidade local e por turistas uma praia mais acessível para o público da terceira idade e para os demais. Atender bem o turista, oferecendo boas condições de infraestrutura, faz com que o turismo se desenvolva e conseqüentemente traz melhores condições para a população, com relação à estrutura, segurança e opções de lazer.



## REFERÊNCIAS

ABNT, N. B. **ABNT NBR 9050**. Rio de Janeiro: [s.n.], 2015.

ALMEIDA, D. W. G. D.; BRAMBILLA, A.; VANZELLA, E. A evolução histórica da hotelaria na cidade de João Pessoa: uma revisão bibliográfica. **Revista Mangaio Acadêmico**, João Pessoa, 1, 2016.

ANATEL. **Anatel**: orelhão, 2015. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/telefonica-fixa/orelhao>>. Acesso em: 30 Janeiro 2019.

BARATTO, R. Memória João Pessoa. **Portal Memória João Pessoa - Projeto de Extensão vinculado ao Departamento de Arquitetura da Universidade Federal da Paraíba**, 2013. Disponível em: <<http://www.memoriajoaopessoa.com.br/>>. Acesso em: 05 Janeiro 2019.

BRAGA, G. H. Ministério do Turismo. **Ministério do Turismo - Novo calçadão impulsiona turismo em João Pessoa**, 2016. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/5842-novo-cal%C3%A7ad%C3%A3o-impulsiona-turismo-em-jo%C3%A3o-pessoa.html>>. Acesso em: 10 Abril 2019.

BRAMBILLA, A.; VANZELLA, E.; BAPTISTA, M. M. R. T. **TURISMO CULTURAL NA CIDADE DE JOÃO PESSOA: um olhar focado no turista**, João pessoa, 2012.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Portal do envelhecimento, Viaja mais melhor idade**, 2014. Disponível em: <[www.portaldoenvelhecimento.com/turismo/item/3332-viaja\\_mais\\_melhor\\_idade](http://www.portaldoenvelhecimento.com/turismo/item/3332-viaja_mais_melhor_idade)>. Acesso em: 10 abril 2017.

LEAL, W. **O real e o Virtual no turismo da Paraíba**. João Pessoa: Arpoador Gráfica, 2001.

LEMONS, D. Hotel tambaú - Fragmentos de uma história, João Pessoa, 2007.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**. 6. ed. [S.l.]: Bookman, 2011.

MARLI, M. Agência de Notícias IBGE - Expectativa de vida dos Brasileiros, 2017. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/18469-expectativa-de-vida-do-brasileiro-sobe-para-75-8-anos>>. Acesso em: 18 Janeiro 2019.

MINISTÉRIO do Turismo. **Ministério do Turismo - Dicas para atender bem Turista idoso**, 2016. Disponível em:

<[http://www.turismo.gov.br/images/pdf/27\\_09\\_2016\\_cartilha\\_idoso.pdf](http://www.turismo.gov.br/images/pdf/27_09_2016_cartilha_idoso.pdf)>. Acesso em: 22 Janeiro 2019.

NASCIMENTO, H. João Pessoa.pb.gov. **João Pessoa.pb.gov- Centro de Atendimento ao Turista realiza em média 360 atendimentos por mês**, 2016. Disponível em: <<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/centro-de-atendimento-ao-turista-realiza-em-media-360-atendimentos-por-mes/>>. Acesso em: 22 Janeiro 2019.

OLIVEIRA, A. P. **Turismo e Desenvolvimento: Planejamento e Organização**. São Paulo: Atlas, 2001.

PAIVA, R.; OLIVEIRA, M. Prefeitura de João Pessoa - PMJP incentiva prática de exercícios físicos ao ar livre com a Orla mais iluminada, 2018. Disponível em: <<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/pmjp-incentiva-pratica-de-exercicios-fisicos-ao-ar-livre-com-a-orla-mais-iluminada/>>. Acesso em: 31 Janeiro 2019.

PARAÍBA, T. D. C. D. Tribunal de Contas da Paraíba, 2017. Disponível em: <<http://tce.pb.gov.br/noticias/homenagem-a-agripino-leva-grande-publico-ao-hotel-tambau>>. Acesso em: 5 Janeiro 2019.

ROSEMBERG, J. E. **Turismo Social e Terceira Idade: Desafios emergentes**, Rio de Janeiro, 1996. Fundação Getúlio Vargas.

SCHLUTER, R. **Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2003.

SESC PB. **SESC PB**, 2018. Disponível em: <<http://www.sescpb.com.br/2016/index.php/contato/item/477-sesc-realiza-atividades-para-a-terceira-idade-no-mes-de-abril>>. Acesso em: 31 Janeiro 2019.

SILVA, F. B. D. **A Psicologia dos Serviços em Turismo e Hotelaria - Entender o Cliente e atender com eficiência**. Rio de Janeiro: Senac, 2013.

SILVA, L. R. F. Terceira idade: Nova identidade, reivenção da velhice ou experiência geracional? **Revista de saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, 2008.

TURISMO, M. D. **Orientações Básicas: turismo de sol e praia**. Brasília: [s.n.], 2010.

TURISMO, M. D. Ministério do Turismo. **Ministério do Turismo - Cartilha do idoso - Dicas para atender bem turista idoso**, 2016. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/images/pdf/27\\_09\\_2016\\_cartilha\\_idoso.pdf](http://www.turismo.gov.br/images/pdf/27_09_2016_cartilha_idoso.pdf)>. Acesso em: 23 Janeiro 2019.

VALADARES, C. Ministério do Turismo. **Ministério do Turismo - Para atender bem ao Turista**, 2016. Disponível em:

<<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/5901-para-atender-bem-ao-turista.html>>. Acesso em: 22 JANEIRO 2019.

VANZELLA, E. **O impacto nos gastos com internações da população idosa, nas capitais brasileiras, em razão da migração da população idosa**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2018.

---

# **ACESSIBILIDADE:** um estudo sobre as experiências dos atletas com deficiência visual no turismo de eventos esportivos adaptados

**SOUZA;** Kelly da Silva  
**BRAMBILLA,** Adriana

**O**s eventos podem ser compreendidos como acontecimentos especiais que ocorrem em determinadas datas e com objetivos específicos. No caso dos eventos ligados ao turismo, de forma geral, podem estar relacionados a datas comemorativas, a realização de congressos, feiras, shows, esportes, entre outros. Os eventos também constituem uma importante alternativa à sazonalidade, contribuindo com o mercado turístico e fazendo com que a demanda turística possa ocorrer de forma mais equilibrada ao longo do ano. No turismo de eventos existem diversos segmentos e, um deles, foco desse estudo, é o turismo de eventos esportivos que está relacionado ao deslocamento de pessoas para um determinado destino com o intuito de participar de competições esportivas.

No caso das pessoas com deficiência (PCDs), esses indivíduos também começaram a participar desses eventos, uma vez que a prática de esportes, que antes só era uma forma de reabilitação, com o passar do tempo e com as devidas adaptações, se tornou uma atividade de competição.



Com base no artigo 2º da lei 13.146/2015 do Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015, p.8):

Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Portanto, existem vários tipos de deficiência, sendo algumas delas: física, auditiva, mental, visual, entre outras. No entanto, neste trabalho será abordada a deficiência visual, que é quando a pessoa tem a perda total ou parcial da visão, podendo ser adquirida ou congênita.

Sabe-se que acessibilidade é algo primordial para as pessoas com deficiência, uma vez que lhes garante segurança e autonomia para que possam ter seus direitos de ir e vir e, por isso, assegura a inclusão na sociedade. A questão principal que norteia este trabalho é: como são as experiências vivenciadas pelos atletas com deficiência visual no turismo de eventos esportivos adaptados? Além dessas questões têm-se como questões periféricas: na opinião desses atletas, os responsáveis pelos eventos estão preparados a atender às necessidades dos participantes? Quais as principais dificuldades encontradas pelos atletas com deficiências para participar dessas competições? Quais os aspectos positivos vivenciados pelos atletas?

Por isso, o objetivo principal do estudo é descrever quais as experiências, no que se refere à acessibilidade, vivenciadas pelos atletas com deficiência visual no turismo de eventos esportivos adaptados. Desta maneira, o resultado desta pesquisa pode contribuir





não só para os atletas participantes, mas, também mostrar que as pessoas com deficiência visual podem participar de eventos esportivos, desde que haja alguma adaptação no ambiente, demonstrando que a acessibilidade e a inclusão são extremamente importantes para estas pessoas, assim como, como orientar os organizadores a aprimorar os eventos esportivos tornando-os cada vez mais satisfatórios para os usuários.

Além disso, esse trabalho poderá contribuir para que os setores turísticos públicos e privados adotem medidas que estimulem e viabilizem esses eventos esportivos adaptados, tendo como resultados principais a promoção da inclusão social, a divulgação da localidade e a redução da sazonalidade, tendo em vista que esses eventos podem ser organizados em épocas de baixa temporada nos destinos.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

De acordo com o Manual do Turismo e Acessibilidade, no Decreto nº. 5.296/2004, e a norma da ABNT NBR 9050:2004, acessibilidade é a 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, p.10).

No Brasil, segundo o censo do IBGE (BRASIL, 2016), existem 45 milhões de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com isso a sociedade precisa se adaptar às diferenças para que assim haja





igualdade para todos. De acordo com Silva (2014, p. 41), deficiência é: “qualquer perda ou anormalidade da estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica”.

Entre essas deficiências citadas, o estudo se ateu à deficiência visual. As atividades de reabilitação têm-se tornado uma das formas mais comuns de se descobrir as habilidades para a prática de esportes. Os deficientes ainda enfrentam muitos obstáculos que são postos pela sociedade, desta maneira, é necessário que sejam quebradas essas barreiras, que Sasaki (2003) aponta como arquitetônicas, atitudinais, comunicacionais, metodológicas, instrumentais e programáticas. Sendo assim, as barreiras que mais afetam as pessoas cegas são as arquitetônicas que são encontradas nos espaços físicos, as atitudinais na qual a sociedade os ignora e as comunicacionais quando não há a devida sinalização acessível para as pessoas cegas.

Segundo Silva (2014, p.12), “não é a pessoa com deficiência que precisa se adaptar à sociedade, mas é a sociedade que deve se adaptar e oferecer serviços e produtos a todos e respeitando à diversidade bem como as diferenças.” É preciso que a sociedade aceite as diferenças para que essas barreiras venham ser eliminadas, entendendo que todos os seres humanos estão sujeitos a um dia vir necessitar de ambientes acessíveis.

Assim, a inclusão, através da acessibilidade, é indispensável para a interação social das pessoas com deficiência. Sasaki (2010, p.40) ressalta que “a inclusão social, portanto, é um processo que





contribui para a construção de um novo tipo de sociedade através de transformações pequenas e grandes”.

Os esportes por sua vez, no passado eram poucos praticados pelas pessoas com deficiência, mas, hoje com tem havido uma maior procura pelos esportes adaptados.

Assim como os turistas sem deficiência, os turistas com deficiência visual buscam experiências que possam estimular seus sentidos. Constantemente, o turismo é abordado sob uma perspectiva bastante visual: fala-se muito sobre paisagens diferentes, belezas naturais e cenários desconhecidos. No entanto, a noção de experiência turística deve envolver todos os outros sentidos do ser humano, como o olfato e o tato. (MONTENEGRO; ENDRES; SILVA, 2018, p. 217).

A prática esportiva traz alguns benefícios para as pessoas com deficiência visual como autonomia, autoestima, motivação, melhor qualidade de vida, ajuda na locomoção, fazendo com que essas pessoas descubram suas habilidades e potencialidades através do esporte, como Boa explica, a prática de esportes por pessoas com alguma deficiência “sendo esta visual, auditiva, mental ou física, pode proporcionar dentre todos os benefícios da prática regular de atividade física que são mundialmente conhecidos a oportunidade de testar limites e potencialidades e promover a integração social do indivíduo.” (2011, p. 11).

Mesmo com tantos benefícios que os esportes trazem, ainda existem algumas dificuldades enfrentadas pelas pessoas com







deficiência, dentre estas se tem: o despreparo da equipe envolvida no evento esportivo. Cardoso (2011, p. 536) afirma que:

dentre estas destaca-se a formação profissional para atuação com pessoas com deficiência, que ainda carece de incremento na qualidade; melhorias e concretizações em prol da inclusão e também em termos de oportunidades de prática desportivas, que percebe-se que indivíduos com deficiência ainda encontram muitas dificuldades e se deparam com falta apoio, acessibilidade e preconceito para começar e se manter realizando uma modalidade desportiva adaptada

Há também a falta de patrocinadores para que os atletas tenham condições de se manter no esporte, assim como, a falta de investimentos por partes dos órgãos públicos e privados.

### **Eventos esportivos adaptados**

Na civilização antiga já sucediam alguns eventos, no qual as pessoas se encontravam conforme seus interesses. Os primeiros eventos que marcaram essa época foram os Jogos Olímpicos que ocorriam a cada 4 anos na Grécia, como também as festas Saturnálias em 500 A.C do qual derivou o carnaval, entre outros. Segundo Matias (2013, p.34), “os eventos são acontecimentos que possuem suas origens na Antiguidade e que atravessaram diversos períodos da história da civilização humana, atingindo os dias atuais.” Já Poit (2000, p.19) traz um conceito referente aos eventos na contemporaneidade, sendo “evento é um acontecimento previamente planejado, com objetivos claramente definidos. Tem um perfil marcante: esportivo, social,





cultural, filantrópico, religioso, entre outros.” No caso dos eventos esportivos, além de divulgarem os esportes, proporcionam aos atletas oportunidades de mostrarem suas potencialidades, proporcionando entretenimento ao público e também trazendo benefícios para o local que foi escolhido para sediar o evento. Hoje, este ramo do turismo vem cada vez mais crescendo, com isso esse segmento além de movimentar o local também faz com que alguns serviços se envolvam dando uma melhor visibilidade ao evento tais como hotéis, restaurantes, transportes e demais serviços.

Pode-se considerar que os eventos esportivos já aconteciam na Grécia Antiga quando as pessoas viajavam para participar ou para assistir aos Jogos Olímpicos. Contudo os eventos esportivos adaptados surgiram após a Segunda Guerra Mundial, quando foi percebido que os ex-soldados, com sequelas dos combates, precisavam se inserir novamente na sociedade (IANOSKI e LEVANDOSKI, 2008). Devido a este fato, os esportes passaram a ser vistos como forma de reabilitação para essas pessoas e com os avanços das práticas esportivas, os mesmos puderam participar de competições. De acordo com Ianoski e Levandoski (2008), em 1948 ocorreram os jogos adaptados para as pessoas com deficiência, evento que passa ser seguido das Olimpíadas que ocorreram em Londres e denominado de Paraolimpíada.

Para a realização de um evento esportivo adaptado, é necessário que haja um planejamento, pessoas qualificadas para a organização do mesmo, no qual os gestores e os demais envolvidos devem estar atentos aos mínimos detalhes, desde a acessibilidade até a interação das





pessoas com deficiência visual para que seu público venha a ficar satisfeito.

Os eventos são formas de atrair turistas com deficiência e sem deficiência para o destino em que esteja ocorrendo o evento, fazendo com que a procura pelo local seja maior, dando assim uma maior visibilidade ao destino em que acontecerá o evento. Para que as pessoas com deficiência cheguem a participar de qualquer evento é necessário verificar o espaço em que ocorrerá o mesmo, pensando na melhor forma para que ofereçam total segurança para as PCDS, tornando o ambiente acessível e promovendo sua autonomia.

As pessoas com deficiência visual buscam, nesses eventos esportivos adaptados, experiências novas, com o intuito de ter uma boa qualidade de vida, procuram ter sua autonomia através dos esportes a fim de mostrar suas capacidades esportivas independentemente de sua deficiência, além disso, buscam saber se os ambientes que promovem os eventos esportivos adaptados são acessíveis e se há inclusão por parte dos organizadores e dos próprios participantes do evento e ao identificarem que todos esses requisitos são atendidos, a tendência é que eles motivem mais PCDs a participarem dos eventos esportivos adaptados.

## **METODOLOGIA**

No trabalho foram utilizadas as pesquisas exploratórias quantitativas e qualitativas de forma a se conhecer as experiências dos atletas com deficiência visual nos eventos esportivos adaptados. De





acordo com Silveira e Córdova (2009), a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, e sim com o aprofundamento da compreensão acerca de um grupo social, de uma organização, entre outros. Já no que se refere a pesquisa quantitativa Fonseca (2002, p.20) esclarece que “recorre à linguagem matemática para descrever as causas de fenômeno, as relações entre variáveis, etc.” Com o intuito de aprofundar os conhecimentos sobre o tema recorreu-se às pesquisas bibliográfica e documental em livros, documentos da internet, entre outros que tratavam das temáticas do estudo.

Foi realizada uma pesquisa de campo entre os meses de Junho, Julho e Agosto de 2019 com 62 atletas do Instituto dos Cegos da Paraíba Adalgisa Cunha, da Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência (FUNAD) e também durante o Regional Nordeste de Goalball, um evento esportivo adaptado que ocorreu na Cidade de Recife – PE, onde este evento ocorre uma vez ao ano, no qual participaram atletas de vários estados da região nordeste. Assim, foi possível colher dados dos atletas através da utilização de roteiro de entrevista estruturada, que trata de uma conversa efetuada face a face, de maneira metódica que proporciona ao entrevistado verbalmente a informação necessária (MARCONI e LAKATOS, 2002).

A escolha pela técnica de entrevista estruturada teve como critério o fato de que as entrevistas são fundamentais quando se quer conhecer valores e opiniões mais profundas (BRAMBILLA, 2015). Para o alcance do objetivo proposto, seguimos as orientações da autora (2015, p. 147), em fazer “uso de uma linguagem adequada, evitando





uma informalidade excessiva. Ao mesmo tempo, procurando não fazer uso de termos acadêmicos e extremamente formais”.

As entrevistas seguiram um roteiro estruturado que, segundo Boni e Quaresma (2005, p.73), “são elaboradas mediante questionário totalmente estruturado, ou seja, é aquela onde as perguntas são previamente formuladas e tem-se o cuidado de não fugir a elas.”.

A escolha de um roteiro estruturado teve “o intuito de coletar as informações necessárias para se responder aos objetivos propostos”, sendo que sua “construção foi feita considerando que seria uma orientação fundamental para a realização da pesquisa de campo, de modo que contemplasse as questões necessárias” e, ainda com a atenção para que se “chegasse preparada à entrevista, uma vez que as conversas pessoais poderiam interferir no andamento do trabalho, caso o roteiro não fosse bem planejado” (BRAMBILLA, 2015, p. 148).

Desta forma a entrevista permitiu aos atletas exporem suas experiências nos eventos esportivos adaptados, cujos resultados obtidos foram apresentados e discutidos com base na análise do discurso que permitiu alcançar os objetivos propostos.

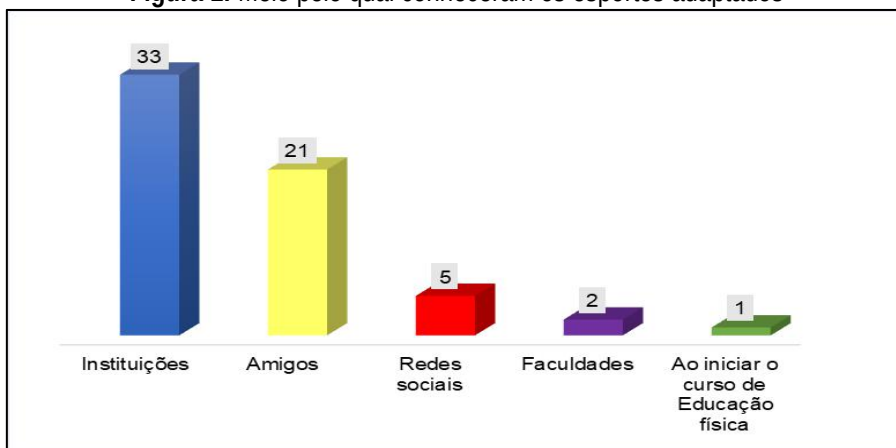
## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

No que se refere ao meio pelo qual os atletas tomaram conhecimento sobre o esporte adaptado e suas modalidades, tem-se que 33 entrevistados conheceram o esporte adaptado através de instituições como o Instituto dos Cegos da Paraíba Adalgisa Cunha, Associação Paraibana de Cegos (APACE), Instituto Antônio Pessoa de Queiroz



(PE) e o Instituto de Educação e Reabilitação de Cegos do Rio Grande do Norte (RN), seguido de 21 que responderam ter sido através de amigos que haviam iniciado as práticas esportivas como forma de reabilitação, 5 entrevistados conheceram através das redes sociais, enquanto 3 entrevistados tiveram conhecimento por parcerias nas instituições de ensino em que estudaram, sendo que um desses tomou conhecimento, mais especificamente, ao iniciar o curso de educação física, através de uma disciplina sobre os esportes adaptados, em que explicou que *“foi através do professor de educação física da instituição que mostrou vários esportes adaptados e também apresentou o esporte que já foi criado para pessoas cegas”* A figura 1 ilustra os resultados obtidos nessa questão sobre o meio pelo qual tiveram conhecimento dos esportes adaptados.

**Figura 1:** Meio pelo qual conheceram os esportes adaptados



Fonte: Dados da pesquisa (2019)



Os deficientes visuais, que responderam à pesquisa, consideram extremamente importante que os eventos esportivos proporcionem total acessibilidade, a fim de possibilitar a participação de todos, sendo assim, 100% dos atletas entrevistados consideram a acessibilidade primordial. Dessa forma, a acessibilidade nesses ambientes tende a passar segurança para as pessoas cegas e também lhes oportuniza autonomia. Enfatiza um dos entrevistados que *“acessibilidade de fato precisa realmente existir nesses eventos, fazendo com que nós cegos possamos ter acesso a todos os ambientes do evento”*. Com isso constatou-se que de fato a acessibilidade garante a essas pessoas o direito de ir e vir, além da sua participação efetiva nesses eventos.

No que tange às dificuldades encontradas para a participação nesses eventos, 25% dos atletas afirmaram que uma das maiores dificuldades é exatamente a precariedade de acessibilidade, 14% apontaram a falta de apoio dos órgãos públicos para participar de competições esportivas, ainda também 51% dos atletas consideraram a escassez de investimentos financeiros e 10% desses atletas entrevistados indicaram a falta de patrocinadores para que eles possam permanecer praticando o esporte.

Ao serem questionados sobre as dificuldades que enfrentam para manterem a prática do esporte, a maioria, ou seja, 83,6% consideraram a falta de recursos financeiros. Além da questão financeira, os respondentes também mencionaram a falta de tempo (4,9%), como um dos entrevistados explicou que *“a maior dificuldade para me manter no esporte a falta de tempo, como eu faço faculdade*





*não tenho muito tempo para me dedicar ao esporte.*”. Já 1,7% ressaltou que a dificuldade é devida à falta de instituições que ofertem essa capacitação na cidade onde reside e, em uma de suas falas, um dos entrevistados afirmou que *“a minha maior dificuldade é porque o esporte que me identifico não tem na cidade que eu moro, daí é complicado, pois tenho que me deslocar para outra cidade.”*, com isso se houvessem mais profissionais qualificados, instituições e investimentos em todas as cidades as pessoas com deficiência não sentiriam tanta dificuldade para praticar esportes adaptados. Ainda sobre as dificuldades, 1,7% dos atletas citou que os meios de hospedagem não aceitam o cão guia, 5% indicaram a falta de incentivo para a prática do esporte e 3,1% disseram que não sentem nenhuma dificuldade.

Mesmo considerando todas as dificuldades enfrentadas pelas pessoas cegas para participarem dos eventos, os benefícios justificam esse interesse em participar dos eventos esportivos, pois 33,9% dos respondentes consideraram que essa participação contribui para a autoestima, 21% apontaram que o esporte lhes proporciona uma melhor qualidade de vida, 22,6% dos atletas afirmaram que a inclusão social é um grande benefício, pois de acordo com um entrevistado *“nesses eventos querendo ou não acontece um pouco de inclusão, pois temos a oportunidade de conhecer novas pessoas e de interagimos com elas.”*, 3,1% alegaram que se sentem motivados quando praticam esportes e 19,4% consideram uma oportunidade de adquirirem conhecimentos, ou seja, novas experiências ao conviver um pouco com outras pessoas durante o evento. Nesse sentido, percebe-se que a







inclusão de fato é importante para as pessoas com deficiência visual, corroborada pela resposta de outro atleta: *“esses eventos nos dão oportunidades de termos novas experiências, pois conhecemos novas pessoas, viajamos e conhecemos novos lugares.”*

No que se refere às críticas aos eventos, de forma geral, os atletas entrevistados consideram que a inclusão em alguns eventos não acontece de forma integral, pois, na maioria dos eventos participam somente pessoas com deficiência visual. Um dos entrevistados ressalta que *“incluir é tornar parte de um determinado local ou acontecimento, fazendo isso com a população em geral e não apenas fechado no ciclo de pessoas com deficiência.”* Os atletas com deficiência visual relatam que a inclusão social precisa ser colocada em prática e não ficar apenas no papel, um desses atletas, ressalta que *“os eventos que são voltados para pessoas com deficiência deveria promover verdadeiramente a acessibilidade e a inclusão social.”* De forma geral, os participantes criticam a falta de envolvimento da comunidade em geral, o que pode ser compreendido em outra colocação de um dos atletas: *“como vai ter inclusão se o evento acaba se tornando fechado apenas para os deficientes”*.

A partir dos questionamentos realizados durante a pesquisa, os atletas enfatizam que para realizar um evento esportivo adaptado, deve-se ter uma preparação por parte dos organizadores. Muitas vezes ocorrem as barreiras atitudinais devido à falta de conhecimento e preparo das pessoas envolvidas no determinado evento, pois para 58% dos atletas precisam ser adotadas medidas para melhorar a organização





dos eventos, Destaca-se que mesmo sem condições as pessoas se esforçam para atender bem, como afirmou um dos entrevistados: *“eu não vou dizer que as pessoas são totalmente qualificadas, mas pelo menos nos que eu já participei foram bem legais com a gente, se incluíram bastante isso é uma importância muito grande.”*. Já 37% salientam que os profissionais que estão envolvidos nos eventos esportivos adaptados têm o preparo adequado para organizar esses tipos de eventos voltados para pessoas com deficiência visual e 5% comentam que as pessoas que costumam estar dentro da comissão organizadora não obtiveram nenhum preparo para organizar esses eventos.

Desse modo, os entrevistados finalizaram colocando algumas críticas com relação aos eventos, onde foram destacados por eles em torno de 30% a falta de investimentos diversos, 33% a falta de publicidade e 25% novamente falam sobre a falta de acessibilidade para se ter uma autonomia por parte dos atletas. Também houve sugestões por parte dos mesmos, no qual 23% sugerem melhores condições de alojamentos para dar conforto aos atletas, 20% falaram sobre a necessidade de profissionais devidamente preparados para realizar esses tipos de eventos e 34% citaram melhoria no marketing para que assim o evento seja mais divulgado, mediante a isso o entrevistado afirma que *“o esporte a qual estou no momento que é o goalball, deveria ser mais disseminado para não só no âmbito de deficientes.”* Outro ressalta que *“o esporte paralímpico requer principalmente divulgação, ele precisa ser divulgado, precisa ser*





*conhecido pelo público em geral, porque isso auxilia também na inclusão da pessoa com deficiência.” Assim dando mais visibilidade aos esportes adaptados, 20% sugerem que se tenham mais investimentos financeiros, 10% comentam sobre ter maior apoio de instituições para poder se manter no esporte, já 36% sugeriram também de se ter apoio dos órgãos públicos e privados e mais uma vez em torno de 30% comentam sobre a se ter acessibilidade nesses eventos, sendo para eles muito importante que de fato haja acessibilidade nos locais que acontecem os eventos.*

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os eventos estão se expandindo dentro do mercado turístico, desse modo não é diferente com o turismo de eventos esportivos adaptados, no entanto se faz necessário que nesses eventos exista de fato a acessibilidade para que as pessoas com deficiência visual venham garantir sua participação plena e efetiva. Neste sentido precisa-se ter o devido planejamento para que não haja obstáculos para os deficientes participarem dos eventos.

Tendo em vista que os DVs estão atualmente cada vez mais presentes nos esportes adaptados, se faz necessário que os organizadores desses tipos de eventos venham a ter profissionalismo e sejam também capacitados para que as barreiras possam ser eliminadas e que a acesso seja proporcionado aos deficientes visuais sem nenhum impedimento.





Atualmente o segmento de atletas com deficiência está crescendo no turismo, contudo é fundamental conhecer as dificuldades e as necessidades das pessoas com deficiência visual para assegurar sua participação no turismo de eventos esportivos adaptados, tendo em vista que este público possui um grande potencial para a prática esportiva.

Constatou-se que há interesse dos atletas com deficiência visual em participar desses eventos, porém sentem falta de uma estrutura física para que ocorra o evento e que haja um envolvimento da comunidade em geral, assim tornando possível um aumento do número de atletas participantes, fazendo com que a população como um todo seja atraída a prestigiar esses eventos.

Conclui-se que os esportes são verdadeiramente uma ferramenta de transformação para as pessoas com deficiência, de forma que lhes proporcionem momentos de interação social como também oferecem oportunidades de inclusão, mas, para isso se faz necessário que se tenha o apoio da sociedade de forma geral, investimentos dos órgãos públicos e privados e que também haja divulgação desses eventos esportivos fazendo com que tenham mais visibilidade, desta forma mostrando para sociedade que a deficiência visual não é obstáculo à prática esportiva.





## REFERÊNCIAS

BOA, D.F. **Educação física adaptada e o processo de inclusão social**. Brasília, 2011, 13p. Artigo (Licenciatura em Educação Física) – Universidade Católica de Brasília.

BRAMBILLA, A. **Cultura e Enoturismo**: Um estudo na Região Demarcada do Douro. Saarbrücken: Novas Edições Acadêmicas, 2015. Disponível em: <[https://www.academia.edu/32207444/CULTURA\\_E\\_ENOTURISMO\\_UM\\_ESTUDO\\_NA\\_REGI%C3%83O\\_DEMARCADA\\_DO\\_DOURO](https://www.academia.edu/32207444/CULTURA_E_ENOTURISMO_UM_ESTUDO_NA_REGI%C3%83O_DEMARCADA_DO_DOURO)>. Acesso em: 10 de setembro de 2019.

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). Senado Federal, 2015. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/513623/001042393.pdf>>. Acesso em: 12 de jan. de 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade**: Manual de orientações. 2 ed. Brasília, 2006. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/MIOLO\\_-\\_Turismo\\_e\\_Acessibilidade\\_Manual\\_de\\_Orientaxes.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/MIOLO_-_Turismo_e_Acessibilidade_Manual_de_Orientaxes.pdf)>. Acesso em: 12 de jan. de 2019.

CARDOSO, V.D. A Reabilitação de pessoas com deficiência através do desporto adaptado. **Revista Brasileira de Ciência e Esporte**. Florianópolis, n.33, p. 529-539, abr. - jun. 2011.

FONSECA. J.J.S. **Metodologia da pesquisa científica**. Apostila do curso de Especialização em comunidades virtuais de aprendizagem – Informática Educativa da Universidade Estadual do Ceará, 2002.

GOVERNO DO BRASIL. **Cresce número de pessoas com deficiência no mercado de trabalho formal**. 2016. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2016/09/cresce-numero-de-pessoas-com-deficiencia-no-mercado-de-trabalho-formal>>. Acesso em: 25 jan. 2019.

IANOSKI, A. L.; LEVANDOSKI, G. **O Esporte Adaptado**: Fatores Históricos, Inclusão e Qualidade de Vida Para o Deficiente Físico. *Revista Catarinense de Educação Física*, v. 5, p. 1-7, 2008.

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

MATIAS, M. **Organização de eventos: Procedimentos e técnicas**. 6. ed. Barueri, Sp: Manole, 2013. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520449028/cfi/5!4/4@0:0.00>> Acesso em: 19 fev. 2019.





MONTENEGRO, A. C. C.; ENDRES, A. V.; SILVA, M. F. **A experiência turística do deficiente visual em João Pessoa.** In: VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; SILVA, M. F. da. **Turismo e Hotelaria no Contexto da Acessibilidade.** João Pessoa: Editora do CCTA, 2018. Disponível em: <[http://www.editoradoccta.com.br/ebook/thcontexto\\_acessibilidade.pdf](http://www.editoradoccta.com.br/ebook/thcontexto_acessibilidade.pdf)>. Acesso em: 16 de jan. 2019.

POIT, D. R. **Organização de eventos esportivos.** 5. ed. São Paulo: Phorte, 2013. 224 p.

SASSAKI, R. K. **Inclusão Lazer e Turismo: em busca de qualidade de vida.** São Paulo: Áurea, 2003.

\_\_\_\_\_. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos.** 8ª ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SILVA, J. O. **Quando um degrau faz a diferença: um estudo sobre a acessibilidade em meios hoteleiros à luz do marketing social.** 111 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2014.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. **A pesquisa científica.** In: GERHARDDT, T. E. e SILVA, D. T. (org.). **Métodos de Pesquisa.** Porto Alegre: Editora de UFRGS, 2009. P. 31 - 42.



---

# TURISMO SUSTENTÁVEL COMO INSTRUMENTO PARA A CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE: Estudo de Caso do *Parque Witeck*, Novo Cabrais, RS

**TRAVERSO**, D. Luciana  
**SANTOS**, C. Silvia  
**GUIMARÃES**, M. Gisele  
**CERETTA**, C. Caroline  
**TOSELLI**, Claudia  
**TAKATS**, Andrea

**O**turismo, na contemporaneidade, pode ser compreendido como uma atividade social com ampla participação na economia dos Países, destinos e localidades que buscam sua prática. Como uma atividade socioeconômica, o turismo é uma fonte consumidora de recursos naturais e culturais que produzem inevitavelmente impactos de âmbito econômico, social, cultural e ambiental. Por outro lado pode representar uma oportunidade de diálogo das comunidades locais a partir da formatação de atrativos culturais e naturais do território, proporcionando a criação e uso de lugares com diferentes intenções, seja, de lazer, seja recreativo ou mesmo educativo. Este último tem sido um dos principais atributos para a proteção e a conservação do patrimônio, o qual usufruiu.

Ainda como adendo a esta percepção, é importante considerar que os recursos naturais, econômicos, sociais e culturais de um destino

turístico estão sempre susceptíveis a impactos negativos frente a seu patrimônio; além disso, pensar a atividade turística implica em estratégias sustentáveis de um processo de desenvolvimento que tem como premissa o planejamento de toda e qualquer ação para a sustentabilidade.

É nesta direção que a Organização Mundial do Turismo (OMT) estabelece que o Turismo Sustentável tenha por sentido, três grandes objetivos: a proteção ambiental, a equidade social e a prosperidade econômica, considerando que os benefícios econômicos sejam equitativos, contemplem as necessidades e desejos dos visitantes, o cuidado com o meio ambiente e respeito às comunidades receptoras (OMT, 2011).

Reforçando estes objetivos, o documento “O Futuro que queremos” elaborado como marco da Conferência das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável (Rio + 20), do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) instiga os governos a incentivarem as atividades de turismo sustentável como caminho para a promoção de consciência ambiental, conservação do meio ambiente, dos ecossistemas, da diversidade cultural e bem estar das comunidades (PNUMA, 2012).

Assim, os estudos acerca do turismo sustentável fazem-se fundamentais na construção de estratégias de desenvolvimento que perpassem a educação ambiental como motriz propulsora da transformação social e sob esta lógica nasce uma parceria internacional



entre Brasil e Argentina, estruturando uma rede de cooperação formada pelas Universidades Argentinas del Salvador (USAL) e Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER) e a Universidade Federal de Santa Maria - Brasil (UFSM). A rede iniciou seus trabalhos de investigação conjunta no âmbito do Mercosul em 2013, buscando compreender aspectos vinculados à sustentabilidade aplicada ao Turismo. O primeiro trabalho, publicado em 2015 analisou os "Critérios de sustentabilidade em áreas naturais e rurais, orientadas ao desenvolvimento local e a aplicação de boas práticas em turismo". Desde 2016 o projeto tem como objetivo analisar destinos turísticos localizados em áreas rurais e naturais, tendo como indicadores de sustentabilidade quatro dimensões de análise: a Dimensão Socioeconômica, Dimensão de Gestão Sustentável, Dimensão Patrimônio Cultural e ainda a Dimensão Ambiental.

Nesse ínterim, este artigo revela parte dos resultados da pesquisa completa, que consiste em analisar 7 empreendimentos turísticos, sendo 3 no Brasil e 4 na Argentina, apresentando o estudo de caso realizado no destino turístico "Parque Witeck", localizado no município de Novo Cabrais, Rio Grande do Sul. O Parque abriga cerca de 2700 espécies botânicas, tanto exóticas quanto nativas, originárias dos cinco continentes do mundo apresentando árvores, arbustos e forrações de vinte e cinco países. Recebe por ano cerca de 12.000 visitantes, tendo como objetivo principal a promoção da Educação Ambiental por meio da conservação de espécies botânicas, preservação

das águas, fauna e reconhecimento dos recursos naturais como patrimônio material.

Assim este estudo está dividido em quatro seções que apresentam a linha teórica adotada para a pesquisa, a metodologia utilizada na investigação, a apresentação e análise do Parque Witeck e considerações finais apontadas pela pesquisa no sentido da compreensão do Turismo como instrumento de desenvolvimento sustentável.

### **Desenvolvimento e sustentabilidade: caminhos de encontro a um turismo inclusivo, socialmente, economicamente e ambientalmente sustentável**

O uso do substantivo “sustentabilidade” no turismo tem, em seu discurso, a evolução de um pensamento que era pautado pelas discussões em relação ao desenvolvimento, visto que, como explica Sachs (1995, p. 32-33):

Não é aceitável nem necessário que os progressos financeiros e econômicos sejam pagos por desemprego ou subemprego estruturais, resultando em fenômenos cada vez mais generalizados de exclusão social e pobreza. A articulação da ordem do dia de Copenhague, como foi, aliás o caso da Rio-92, constitui uma recusa implícita de teorias economicistas que fazem do crescimento o objetivo central, se não o único.

Diante das reflexões e questionamentos relativos ao desenvolvimento sem preocupações com todos os resultados advindos deste processo, para além do lado econômico, surgem muitos

questionamentos que mostram que “o desenvolvimento inclui a exigência de ser *ecologicamente prudente* em nome da solidariedade entre as gerações expressa num *contrato natural*” (SERRES, 1990 apud SACHS, 1995, p. 43, grifo do autor). Além disso, é sempre bom lembrar que a ecologia é quem permite o desenvolvimento econômico, sendo que a exaustão da primeira certamente impedirá o desenvolvimento da segunda (NALINI, 2001) já que estão e são intimamente interdependentes.

O enfoque do desenvolvimento sustentável, por sua vez, abarca a preservação do meio-ambiente, porém considerando, como elemento principal deste processo, o ser humano (TOMAZZONI, 2009). Nesse sentido, o desenvolvimento sustentável é considerado:

um processo de mudança em que a exploração de recursos, direção dos investimentos, orientação do desenvolvimento tecnológico; e as mudanças institucionais estão todas em harmonia e melhoram o potencial atual e futuro para encontrar as necessidades e aspirações humanas (BUNDTLAND, 1987, p. 43).

Sendo assim, o conceito de desenvolvimento sustentável passou a ser compreendido como um conceito pluridimensional que envolve aspectos: econômicos, sociais, políticos, culturais, duráveis, viáveis e humanos (SACHS, 1995). No turismo, por sua vez, o conceito de sustentabilidade, para Beni (2006), encontra-se dividido em duas categorias: a dimensão-objetivo e a dimensão-instrumento.

Na dimensão-objetivo, considerada as finalidades dos esforços do desenvolvimento, encontram-se: a **sustentabilidade ambiental** (ecológica), considerada o elemento que recebe todo o fluxo turístico; a **social**, voltada às necessidades básicas dos seres humanos; a **econômica**, preocupada com a geração e distribuição de renda; a **cultural**, referindo-se aos processos culturais da população local; e, por derradeiro, a **político-institucional**, que se preocupa com os interesses coletivos, processos decisórios e capacidade institucional para coordenar, de maneira democrática, os caminhos escolhidos (BENI, 2006). Destaca-se, também, que estas dimensões são as mesmas presentes no material elaborado pelo Ministério do Turismo sobre Turismo e Sustentabilidade (BRASIL, 2007). Na dimensão-instrumento, considerados os pressupostos para o alcance das dimensões-objetivo, Beni (2006) especifica as seguintes sustentabilidades: mercadológica; espacial; financeira; política; administrativa; organizacional; e jurídica.

Turismo sustentável, por sua vez, é definido por Oliveira (2001, p. 167), como sendo:

o desenvolvimento racional do turismo sem deteriorar o meio ambiente, utilizando os recursos no presente e não comprometendo as necessidades de atender às gerações futuras”. Para a Organização Mundial do Turismo o turismo sustentável é “o turismo que leva plenamente em conta as repercussões atuais e futuras, econômicas, sociais e do meio ambiente para satisfazer as necessidades dos visitantes, da indústria do entorno e das comunidades anfitriãs.

O Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável, por sua vez, descreve 7 princípios técnicos para a realização de atividades turísticas sustentáveis. São eles: respeitar a legislação vigente; garantir os direitos das populações locais; conservar o meio ambiente natural e sua diversidade; considerar o patrimônio cultural e valores locais; estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos; garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes; estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis (BRASIL, 2007).

Com o objetivo de compreender, analisar e monitorar o impacto da atividade turística nas comunidades receptoras, tanto na gestão dos empreendimentos turísticos quanto no entorno natural, econômico, social, cultural e ambiental foram elaborados os seguintes documentos: **Indicadores para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Destinações**, elaborado em 2004, pela Organização Mundial do Turismo (OMT); **Pautas metodológicas para a análise de experiências de turismo comunitário**, da Série Red de Turismo Sostenible Comunitario para América Latina (REDTURS), da Organización Internacional del Trabajo (OIT), elaborado em 2005, e **Critérios do Conselho Global de Turismo Sustentável e indicadores de desempenho sugeridos**, elaborado pelo Global Sustainable Tourism Council (GSTC-D, 2013).

Estes documentos são norteadores para que os atores (gestão pública, gestão privada, pesquisadores e comunidade) envolvidos promovam ações que minimizem os impactos negativos causados pela

atividade turística nos territórios e nas comunidades e consequentemente, beneficiem o desenvolvimento sustentável a longo prazo. Os documentos **Indicadores para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Destinações** (2004) e **Pautas metodológicas para a análise de experiências de turismo comunitário** (2005) contemplam quatro dimensões do turismo sustentável que se interligam entre si, sendo: Econômica, Social, Cultural e Ambiental. Cada dimensão possui indicadores ajustáveis aos destinos turísticos. Destaca-se, contudo, que nenhum destes documentos aborda a sustentabilidade na dimensão político-institucional.

Os indicadores da Dimensão Econômica, presentes nestes dois documentos, contemplam que o turismo deve ser uma atividade rentável, deve promover atividades produtivas e regulares de oportunidades de emprego e renda, promover oportunidades sociais, contribuir para trazer recursos que beneficiam a infraestrutura (proteção, segurança, acessos, etc), demonstrar uma gestão sustentável eficaz, assegurar operações econômicas a longo prazo, proporcionar benefícios socioeconômicos que sejam distribuídos de forma justa a todas as partes interessadas.

A Dimensão Social, apresentada nestes documentos, analisa se a atividade contribui para consolidar as formas de organização existentes, se fortalece os mecanismos de representação interna, consulta e participação; se valoriza o capital social da comunidade, novos valores, costumes ou formas de organização que pode ter gerado um processo de diferenciação social ou enfraquecimento da coesão interna da comunidade; identifica políticas que

demonstrem o interesse da comunidade em combater as formas de exclusão e discriminação, em particular as desigualdades de gênero.

Dentro da Dimensão Cultural, os dois documentos analisam as mudanças ocorridas na comunidade cultural em consequência da atividade turística; sugere que devem ser positivas, promovendo ações e iniciativas que demonstram que a atividade turística colabora para a preservação e valorização do patrimônio cultural da comunidade, como manifestações, símbolos, construções e herança cultural viva, e deve contribuir para a compreensão e a tolerância interculturais.

Os dois documentos também evidenciam que a Dimensão Ambiental estabelece que a comunidade deve consolidar iniciativas de autogestão relacionadas a propriedade, posse e gestão de suas terras e o uso sustentável dos recursos naturais; investigar estratégias destinadas a proteger e conservar a biodiversidade; investigar medidas implementadas para controlar, prevenir e remediar os efeitos nocivos do turismo no meio ambiente; e dar ênfase no campo informativo e educacional, seja para qualificar o recurso humano da comunidade ou para sensibilizar o turista.

O documento: **Critérios do Conselho Global de Turismo Sustentável**, por sua vez, foi elaborado com o intuito de encontrar um entendimento comum do turismo sustentável, contudo voltado para qualquer empresa de turismo, numa abordagem mais aplicada à gestão dos negócios turísticos. Este documento está organizado em volta de quatro temas principais, sendo eles: 1) planejamento eficaz de sustentabilidade; 2) maximizar os benefícios sociais e econômicos para

a comunidade local; 3) promover o patrimônio cultural e; 4) reduzir os impactos negativos ao meio ambiente. Destaca-se que os critérios propostos neste documento indicam o que deve ser feito pelos empreendimentos turísticos sustentáveis, porém não apontam como fazê-los nem mesmo como verificar se os objetivos foram alcançados. Alguns dos usos esperados destes critérios incluem:

- Servir como diretrizes básicas para empresas de todos os tamanhos para se tornarem mais sustentáveis e ajudar as empresas a escolher os programas de turismo sustentável que atendam os critérios globais;
- Servir como orientação para as agências de viagem na escolha de fornecedores e programas de turismo sustentável;
- Ajudar os consumidores a identificar programas e empresas de turismo que realmente são sustentáveis;
- Servir como um denominador comum para a mídia de informação, conhecer os prestadores de turismo sustentável;
- Ajudar na certificação de outros programas para garantir que seus padrões atendam à uma linha de base amplamente aceitas;
- Oferecer aos programas governamentais, não-governamentais e ao setor privado um ponto de partida para o desenvolvimento de requisitos de turismo sustentável e;
- Servir como diretrizes básicas para entidades de ensino e formação, como escolas e universidades de hotelaria (GSTC, 2013, p. 2).

Assim, de acordo com os indicadores observados nestes três documentos e os conceitos de turismo e sustentabilidade é possível afirmar que a atividade turística deve ser planejada de maneira



consciente e responsável, visando o desenvolvimento sustentável no presente e em longo prazo.

Por isso, ao reconhecermos a importância do turismo para as iniciativas de uso responsável do ambiente que usufruí, entendemos que os recursos locais existentes devem ser usufruídos de maneira equilibrada e reconhecida por seus atores locais. Inicia-se assim, um processo de ativação dos recursos locais, baseado no reconhecimento destes recursos por parte dos sujeitos locais, o que poderá desencadear um processo de desenvolvimento territorial de forma sustentável (PECQUEUR, 2005).

A luz de novas possibilidades de valorização de dimensões sociais, culturais e naturais, enquanto parte dos atrativos turísticos locais a perspectiva territorial é protagonista de uma gestão sustentável, onde a reação ao global manifesta-se como uma estratégia de valorização dos recursos locais e sua formatação em atrativos de uso, por exemplo, para a atividade turística. Neste aspecto, a perspectiva territorial de valorização dos recursos locais primar pelos princípios da sustentabilidade, entendida como um desenvolvimento que protege as características intrínsecas dos territórios rurais seja em seus recursos culturais, naturais e outros existentes.

Para Lane (1994), numa perspectiva de turismo em áreas rurais, há pelo menos três motivações para adotar políticas sustentáveis para o uso turístico, ou seja, pela necessidade de mediação entre objetivos de conservação e de desenvolvimento; pelo encorajamento de um

crescimento econômico equilibrado e focado na comunidade local, e em função de se manter o caráter “rural” dos territórios e suas comunidades.

Embora haja dificuldades de monitorar as ações de turismo pela falta de informações sobre a realidade social, as vivências locais, as condições ambientais de uso turístico e as medições das dimensões atingidas nas áreas impactadas, a adaptação de critérios globais de avaliação de sustentabilidade é fundamental para a avaliação da realidade de cada território (LANE, 1994). Assim, nos destinos turísticos, a capacidade de organização, coordenação e controle da atividade turística em nível local, associada à vocação turística e a integração do turismo nos projetos de desenvolvimento local e regional formam um conjunto de atributos que servem de substrato para o desenvolvimento territorial e sua perspectiva sustentável de usos e consumos via iniciativas de turismo (KASTENHOLZ, 1997).

Por isso, os atores locais devem se comportar como os principais agentes e sustentabilidade em seus territórios de vivências, pois o processo contínuo de desenvolvimento emerge em meio as ações e projetos de valorização dos recursos locais. As liberdades políticas, as facilidades econômicas e as oportunidades sociais de sentido territorial podem garantir transparência e segurança protetora em todas as ações e iniciativas locais, seja na área de turismo ou outra, desde que os atores locais se tornem sujeitos ativos na conformação do próprio

destino e não apenas beneficiários passivos de programas de desenvolvimento (SEN, 2000).

Nesse processo, as novas oportunidades em torno da relação entre o homem e o território, não somente legitima a produção, a indústria e os serviços dos ambientes rurais e urbanos, mas também potencializa outras atividades capazes de agregar de valor, a exemplo da atividade turística, seja pela capacidade de multiplicação e distribuição de renda, seja pela valorização da identidade local que estimula, ou outros efeitos que primam pela salvaguarda dos atrativos e patrimônios locais.

No âmbito internacional, alguns aspectos têm trabalhado contra a atividade turística sustentável, a exemplo de usos dos recursos naturais e culturais somente para fins mercadológicos e de consumo, limites de capacidade de cargas irreais, impactos ambientais minimizados, poluição do ar pela massificação de voos pelas companhias aéreas, seja de invasão de turistas em comunidades locais (COOPER et al., 2007). Todavia, além do uso de limites de capacidade de carga, a mudança comportamental para o uso dos atrativos turísticos poderiam tornar os usos mais sustentáveis, punindo com mais eficiência as ações destruidoras que acarretam prejuízos e custos irreversíveis ao território e o ambiente.

A emergência de um novo turismo, plural e voltado as perspectivas educativas de usos sociais e ambientais pode gerar ativos sustentais a cadeia produtiva do turismo, retomando o valor ambiental

dos recursos existentes nos municípios e encontrando neles, uma estratégia de agregar valor as economias locais e principalmente, aos valores culturais e históricos que formam o território único e, portanto, com potencial atrativo.

No Brasil, a retomada do turismo como uma atividade comprometida com o desenvolvimento sustentável, marca o início de uma nova atitude, onde os efeitos globais da prática de um turismo massivo, desordenado e sem limites que marcaram os anos de 1950 a 1980 no país, passaram a ser alvo de combate em nome de uma necessidade de mudanças em relação ao planejamento e a gestão da atividade (BENI, 2006).

No processo de desenvolvimento local, Pecqueur (2005) identifica a possibilidade de surgir novas estratégias de desenvolvimento, em seu sentido construído e atrelado à valorização de atividades locais que permitem aos atores se reorganizarem nas novas economias surgentes atuais. Para o autor, os atores locais devem estar pertencentes ao processo e não somente representados, o que possibilita identificar novos e diferentes modos de organização produtiva como é o caso das atividades que acenam para o uso do turismo (SACCO DOS ANJOS, 2011).

Nesse processo, cada vez mais as “economias de volumes” são cambiadas pelas “economias de valor”, consideradas mais favoráveis às virtudes encontradas nos produtos, processos e serviços com identidade cultural, que se manifesta no território a partir da revelação dos ativos

intangíveis no tecido social, conforme justifica Sacco dos Anjos (2011). Assim, a mobilização e o aproveitamento de recursos, no território, passa pela construção de projetos de desenvolvimento sustentáveis. Na essência de Pecqueur (2005), quando os recursos territoriais são explorados, organizados ou revelados, se tornam ativos territoriais, numa base teórica de envolvimento e iniciativas coletivas de atores sociais, alicerçada no formato político-administrativo “construído”.

A partir do processo de atribuir valor aos recursos locais, Sacco dos Anjos (2003) refere-se ao turismo como sendo um indicativo capaz de provocar a transformação de recursos em ativos, e com isso, tornar-se elemento de desenvolvimento, desde que haja uma abordagem social conectada ao compromisso dos administradores locais compartilhem das metodologias e tecnologias para estimular o processo.

Entretanto, numa perspectiva territorial, o turismo só terá condições de ser um novo fator de desenvolvimento local quando for reconhecido o valor de seus recursos locais identitários e distintivos revelados por seus atores locais. Eles são fundamentais para desencadear novas redes de políticas, de estrutura, conduta e desempenho, cujos ativos estarão atrelados ao valor atribuído por eles mesmos (SACCO DOS ANJOS, 2003). Assim, o turismo pode ser um verdadeiro catalisador de desenvolvimento, mas à medida que sua gestão seja capaz de equilibrar os usos aos princípios sustentáveis de

ação e projetos articulados politicamente, institucionalizando parcerias, alianças público-privadas como poderosos instrumentos para atingir articulações territoriais como forma de consolidar o desenvolvimento sustentável.

### **Metodologia utilizada: abordagem, método, instrumentos e objeto de pesquisa.**

O trabalho apresenta abordagem qualitativa, caracterizada por Spink e Menegon (1999), como aquela que aponta para a complexidade dos fenômenos sociais, permitindo compreender a subjetividade do objeto a partir de diálogos do pesquisador com a realidade estudada.

O método utilizado foi o estudo de caso, compreendido como aquele que visa conhecer em profundidade “o como e o porquê” de uma determinada situação propondo-se a descobrir o que há nela de mais essencial e característico. O estudo de caso é uma investigação empírica que permite o estudo de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (YIN, 2005).

Com relação aos instrumentos de pesquisa, foram utilizadas duas entrevistas estruturadas com o proprietário do Parque Witeck buscando compreender sua racionalidade no que diz respeito às diretrizes sustentáveis na condução de funcionamento do Parque. A entrevista como técnica de pesquisa visa obter informações de

interesse a uma investigação, onde o pesquisador formula perguntas orientadoras com um objetivo definido, frente a frente com o respondente e dentro de uma interação social. Os escolhidos são participantes ativos da problemática em estudo, contribuindo desta forma para a apreensão das questões, fatos e informações relevantes para o pesquisador (GIL, 1999).

Explicitados a abordagem metodológica, método e instrumentos de pesquisa, faz-se importante esclarecer que parceria estabelecida pelas universidades Argentinas (USAL e UADER) e Brasileira (UFSM), prevê uma metodologia delineadora de seus projetos para a construção coletiva das etapas de investigação, sendo a primeira etapa constituída pela “Elaboração Conjunta do marco teórico da pesquisa”; a segunda etapa envolve a “Escolha dos destinos turísticos a constituírem objetos da pesquisa”; a terceira etapa compreende a “Construção dos indicadores de análise da sustentabilidade”; a quarta envolve o “Trabalho de campo a partir de visitas e aplicação dos instrumentos de pesquisa”; e a quinta e última etapa que compreende “Análise dos dados e recomendações decorrentes do estudo”.

Assim, como resultado das etapas de trabalho coletivo entre as Universidades parceiras foram delimitadas as dimensões de análise, sendo que para este trabalho optou-se por seguir como diretriz norteadora os preceitos encontrados no documento **Critérios do Conselho Global de Turismo Sustentável**, cujo foco está

direcionado às empresas turísticas, já que este estudo analisa as atividades sustentáveis do Parque Witeck. Contudo, considerando-se que os demais documentos norteadores deste trabalho (**Indicadores para o Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Destinações, 2004; Pautas metodológicas para a análise de experiências de turismo comunitário, 2005**) também trazem importantes considerações e análises na busca do turismo sustentável. Chegou-se, neste estudo, nas seguintes dimensões de análise: **gestão sustentável; socioeconômica; patrimônio cultural; e ambiental.**

Elaborados os indicadores de cada dimensão, atribuiu-se uma pontuação (de 0 a 10 para cada item) o que permitiu a elaboração de médias finais por dimensão específica. Após a realização da entrevista com o proprietário do empreendimento, a mesma foi transcrita e as respostas foram inseridas em cada um dos indicadores, de acordo com a pertinência dos dados. Em uma seção realizada com experts na área (sendo 4 doutores e 1 acadêmica do curso de Gestão de Turismo), os indicadores, com as devidas respostas, foram analisados pelos participantes que atribuíram os pesos para o empreendimento, distribuídos em cada dimensão, sendo: **0 (zero) para baixa**, ou seja, que não está em conformidade com o indicador; **5 (cinco) para média**, representando aquela que está mediamente em conformidade com o indicador; **10 (dez) para alta**, ou seja, para aquela que está em conformidade com o indicador; e **NA (não se aplica)**, quando aquele indicador não pode ser avaliado naquele tipo de empreendimento.



Determinados os pesos de cada indicador em cada dimensão, pelos experts, os valores foram somados e divididos pelos números de indicadores da dimensão, que depois, por regra de três simples, foi transformado em percentuais, para visualizar, entre 0% e 100%, a intensidade com a qual o empreendimento realiza ações sustentáveis em cada dimensão.

### **Lócus da pesquisa: Parque Witeck**

O Parque Witeck está localizado no Km 350 da BR 153, na Zona Rural do Município de Novo Cabrais, Rio Grande do Sul. Foi criado em 1962, quando o médico e ambientalista Acido Witeck adquiriu uma área de 100 ha, que se tratava de uma terra degradada pela criação de gado, queimadas sucessivas e desmatamento das reservas nativas da região. O terreno apresentava relevo acidentado, erodido e sem nenhuma perspectiva de recuperação. Em 1966, em uma área de 10 hectares próxima ao que, na época, era a sede da fazenda, foram plantadas as primeiras árvores, formando um bosque, e também se criou o primeiro reservatório de água, dando origem ao que hoje constitui o Lago Encantado, assim iniciou-se o tratamento paisagístico do local. Em 1976 Acido Witeck, que era um apaixonado pela natureza, traz de suas viagens pelo mundo às primeiras mudas de coníferas oriundas da Ásia, Europa, Oceania, América do Norte e América do Sul, e inicia o plantio na área. Em 1977 os proprietários destinaram mais 20 hectares e foram criadas ilhas temáticas de acordo com as características das plantas (nativas, coníferas, palmeiras, etc.) constituindo assim, o que é hoje o Parque Witeck (WITECK, 2017).

Em 1991, a área do Parque passou a 70 ha, a qual permanece até hoje. Nesta época foi construída uma estufa para abrigar as palmeiras mais sensíveis às baixas temperaturas. Essa estufa não existe mais, pois as palmeiras adaptaram-se ao clima. A morfologia do terreno, a flora, a fauna, os recursos hídricos e a ação antrópica são elementos que constituem a atual paisagem do Parque. Hoje abriga cerca de 2700 espécies botânicas, entre árvores, arbustos e forrações, tanto nativas quanto exóticas, oriundas de vinte e cinco países dos cinco continentes do mundo. Um viveiro de produção de mudas permite a reposição das espécies e a comercialização de algumas delas (WITECK, 2017).

A partir de 2007 começou-se a dar atenção à presença de animais, estando em andamento a identificação de pássaros e aranhas que habitam o Parque; já foram identificadas a presença de capivaras, lontras, jacarés, tatus, 135 espécies de pássaros, 150 espécies de aranhas, bugios, ratão do banhado, peixes, entre outros.

O Parque é demarcado por trilhas que interligam o Recanto da Paz, o Recanto Europeu, o Recanto das Caducas; e também as 5 represas construídas pelos proprietários, que são: Lago Mágico, Lago da Paz, Grande Espelho do Céu, Lago Negro e Lago Selvagem, estes dois últimos não são abertos ao público por se tratar de áreas de preservação (WITECK, 2017).

Atualmente o parque é considerado um dos maiores parques privados horto florestal da América Latina (NOVO CABRAIS, 2017), sendo que o atual administrador planeja transformá-lo em Instituto Ambiental. Atualmente, o Parque é administrado pelo herdeiro

Henrique Witeck, que conta com 1 funcionário que atua na manutenção, e da amiga e bióloga Regina Gressler Buss, que faz a identificação e classificação das espécies, com o assessoramento de uma equipe da PUC (Pontifícia Universidade Católica) de Porto Alegre. O senhor Henrique que realiza o guiamento dos visitantes e ministra palestras e oficinas de Educação Ambiental, realizadas dentro e fora do Parque, principalmente nas Escolas da rede pública e particular.

Segundo Henrique, o objetivo do empreendimento não é apenas receber visitantes para admirar a natureza, mas implantar projetos ambientais e culturais, como teatros, corais, concursos de fotografia, programas de educação ambiental para escolas e grupos interessados. Para esse fim, o proprietário procura firmar parcerias com órgãos públicos, empresas privadas, escolas e universidades. Além dessas atividades, o Parque serve de cenário para fotos profissionais de formatura, de noivos, de casamentos, de famílias, etc.

De tempos em tempos, os “Amigos do Parque”<sup>3</sup> fazem mutirões para realização de tarefas pontuais. Inclusive, alguns visitantes tem a oportunidade de participar dessas ações pontuais de plantio de árvores, programadas pelo proprietário para homenagear pessoas ou acontecimentos marcantes de histórias de vida, o plantio se dá no Bosque da Vida, no Bosque da Amizade, e no Bosque da Saudade.

---

<sup>3</sup> Segundo o administrador Henrique Witeck, são chamados de “Amigos do Parque”, amigos pessoais da família e alguns visitantes que se prontificam a ajudar na manutenção do Parque, inclusive oferecem ajuda nas redes sociais.

O Parque recebe cerca de 12.000 turistas ao ano, vindos principalmente das cidades gaúchas de Santa Cruz do Sul e de Santa Maria, contudo também recebe turistas de outras cidades e estados. Quanto à visitação de turistas internacionais, os principais países de origem são: Filipinas, China, Alemanha, França, Uruguai e Chile. A época de maior demanda de turistas é no Outono, pois a beleza da paisagem está no “auge”, segundo o proprietário. A média de idade dos turistas é de 30 a 60 anos, o tempo estimado das visitas é de 2 a 3 horas, mas a cada ano está aumentando o fluxo de pessoas que passam o dia no Parque. O parque não possui restaurantes, cantinas ou bares, nem serviços de hospedagem, pois para o proprietário, este é um meio de controlar a preservação das áreas naturais, porém, possui uma churrasqueira em local determinado, que permite o uso mediante agendamento e também permite que os visitantes façam piqueniques no local.

O Parque é aberto à visitação aos finais de semana e feriados, sendo que durante a semana é necessário agendamento. O custo do ingresso é isento para crianças abaixo de 4 anos, para crianças de 4 a 10 anos é de R\$ 5,00 e acima de 10 anos custa R\$ 10,00. A interpretação do Parque é feita pelo guia, não possui folhetos ou folders, mas possui placas ao longo das trilhas indicando as espécies, os Lagos, os Recantos e também alguns textos referentes a Educação Ambiental, com o objetivo de sensibilizar os visitantes.

A principal ferramenta de divulgação é o “boca a boca”, mas possuem site e página de *facebook* que também serve para divulgação do Parque em Palestras e Oficinas realizadas nas escolas. Segundo o

proprietário, no início a atividade principal era a criação de uma área de preservação, produto da paixão de uma família; mas a visibilidade do Parque foi adquirindo dimensões que o tornaram um importante destino turístico da Região, porém não está incluído em nenhuma Rota Turística, pois a preocupação principal é com a Educação Ambiental e com a atração de admiradores da natureza.

### **Análise das Dimensões de Sustentabilidade**

A análise dos dados está organizada de acordo com as quatro dimensões da sustentabilidade, a saber: gestão sustentável, socioeconômica, patrimônio cultural e ambiental, seguidos por uma discussão que entrelaça os aspectos observados na localidade com os conceitos teóricos que nortearam este estudo, bem como a área do conhecimento relacionada ao desenvolvimento sustentável do turismo.

### **Dimensão Gestão Sustentável**

De acordo com os cinco indicadores do instrumento de pesquisa, na Dimensão de Gestão Sustentável o empreendimento atingiu o resultado de 10 pontos, alcançando somente 20% dos indicadores.

O empreendimento não possui um plano de capacitação para os funcionários, pois os mesmos aprendem na prática. No Parque não há materiais promocionais com informações referentes à sustentabilidade e nem um instrumento de avaliação da satisfação de visitantes, apenas observam os comentários do livro de presença. A interpretação e informação do Patrimônio e da área são realizadas durante o percurso

de guiamento pelo proprietário e pelos amigos do Parque. No entanto, algumas ações são utilizadas para conscientização dos visitantes, como por exemplo, a prática do plantio de árvores e a história da criação e preservação do Parque, contada durante o percurso, servindo para sensibilizar os visitantes da importância da biodiversidade.

Em relação à infraestrutura, o empreendimento não possui um planejamento para as construções gerais (calçadas, banheiros, etc) e para acessibilidade de necessidades especiais, constroem conforme as demandas, e não utilizam materiais sustentáveis, sendo a única prática sustentável a utilização da própria madeira nas construções.

**Quadro 1** - Aspectos observados na dimensão Gestão Sustentável

<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Avaliação</b>
A.1. Capacitação dos colaboradores.	Aprendem durante a realização das tarefas, com o acompanhamento do proprietário.	0
A.2. Avaliação da satisfação dos clientes e ações corretivas.	Não existem instrumentos de avaliação; Apenas observam os comentários escritos no livro de presença.	0
A.3. Informações referentes a sustentabilidade do empreendimento em materiais promocionais.	Não possuem materiais promocionais; Não há informações referentes a sustentabilidade no site e no facebook do empreendimento.	0
A.4. Planejamento e Infraestrutura: a) requisitos de zoneamento ambiental, áreas protegidas, patrimônio cultural e natural; b) práticas sustentáveis; c) acessibilidade a pessoas com necessidades especiais	Não há planejamento, identificam as necessidades pela vivência. a) O zoneamento é feito por eles; b) Utilizam a própria madeira para construções, quando necessário; c) Estão adaptando as trilhas para acesso de cadeirantes.	5
A.5. Ações de informação, sensibilização e interpretação da área, patrimônio e cultura local.	A história da criação do Parque serve de sensibilização; Usam de bom humor para informações referentes a Educação ambiental; Plantio de árvores para conscientização.	5

## **Dimensão Socioeconômica**

De acordo com os oito indicadores do instrumento de pesquisa, na Dimensão Socioeconômica, o empreendimento atingiu o resultado de 40 pontos, o que corresponde a 57,1%.

O empreendimento promove ações que colaboram para o desenvolvimento na área de educação ambiental da comunidade, como projetos vinculados aos órgãos públicos; também promove visitas gratuitas em eventos especiais, como por exemplo, na semana dos idosos. Em relação às oportunidades de trabalho e renda para a comunidade, identificou-se que não gera benefícios, pois oferece apenas um emprego direto; além disso, identificou-se também não gera benefícios e não valoriza os produtos sustentáveis baseados na natureza e cultura da Região, pois só vende mudas de algumas árvores próprias do empreendimento.

Observou-se que a atividade turística não gera impacto negativo sobre as comunidades vizinhas, tanto nos serviços básicos quanto nos meios de subsistência e acesso local. Como aspecto positivo constatou-se que colabora para a coesão social da comunidade, uma vez que o empreendimento fomenta a participação de visitantes locais e da região, através de projetos em parceria com órgãos públicos e instituições como a EMATER-RS (Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural), por exemplo.

Quanto a organização da contabilidade, o empreendimento não possui estratégias para suprir os períodos de baixo fluxo, sendo que a única atividade comercial extra é a venda de mudas de árvores; no entanto, destaca-se que o empreendimento não possui relatórios de contabilidade.

**Quadro 2 - Aspectos observados na dimensão Socioeconômica**

Indicador	Descrição	Avaliação
B.1. Apóia iniciativas de infraestrutura local e desenvolvimento da comunidade social?	Possui projeto com a secretaria de educação do município onde a visita ao parque faz parte do currículo escolar (há isenção do ingresso); Na semana do idoso, a visitação gratuita a grupos da terceira idade.	10
B. 2. Oferece oportunidades iguais de trabalho e renda para as minorias e a população local (independentemente de sua raça, religião ou poder aquisitivo), inclusive em cargos de gestão?	Gera apenas um emprego direto; Trabalha mais com homens, pois o trabalho exige maior força física; Pretende ampliar a oportunidade de emprego com estagiários da comunidade.	0
B.3. As atividades do empreendimento não tem impacto sobre o desempenho dos serviços básicos, acesso local e meios de subsistência para as comunidades vizinhas?	Não tem impacto sobre o desempenho nas comunidades, nem prejudica o acesso local nem os meios de subsistência; Distribuem mudas de árvores para a comunidade plantar; Tem um controle sobre os visitantes, evitando a degradação do meio ambiente.	10
B.4. Oferece produtos sustentáveis baseados na natureza e na cultura do lugar/região. Tanto na produção própria como de outros produtores ou artesanato local.	Não. Só há venda de mudas das árvores próprias.	0
B.5. Há um período com aumento do fluxo e taxa de ocupação que permite a obtenção de ganhos e reduzir os períodos de baixo fluxo.	O período de baixo fluxo é no inverno e verão (picos de temperatura), e dias chuvosos; Durante as crises no país, aumenta o fluxo de turismo interno.	5
B.7. A atividade turística tem promovido o maior grau de coesão social na comunidade?	Tem parceria com a Emater, que traz agricultores da região e do estado para que eles possam pensar o que pode ser plantado em suas propriedades e/ou criado nas suas regiões	10
B.8. Gera trabalho e renda que permite diminuir os processos de imigração dos membros da comunidade? A criação de trabalho e renda regulares, as novas formas de organização e divisão do trabalho, a disciplina laboral que exige a atividade turística tem gerado conflitos ou desajustes internos na comunidade?	Não se aplica	NA <sup>4</sup>

<sup>4</sup> NA: significa **não se aplica**, para os itens nos quais o item do instrumento não pode ser avaliado no local pesquisado



## Dimensão Patrimônio Cultural

De acordo com os quatro indicadores do instrumento de pesquisa, na Dimensão Patrimônio Cultural, o empreendimento atingiu o resultado de 5 pontos no total, alcançando a média de 25%.

O empreendimento não possui um código de diretrizes de comportamento para minimizar o impacto negativo da atividade turística, as recomendações estão sinalizadas em uma placa no início do percurso e o guia/proprietário argumenta sobre o que o Parque oferece ao visitante e qual comportamento espera durante a visita.

Quanto a preservação da cultura e tradição local, como não oferece serviços de alimentação e comércio de produtos, não contribui para proteção e preservação do patrimônio cultural tangível, não resgata e nem valoriza as manifestações culturais e tradicionais regionais.

**Quadro 3 - Aspectos observados na dimensão Patrimônio Cultural**

Indicador	Descrição	Avaliação
C.1. Segue diretrizes estabelecidas ou um código de comportamento para visitas a locais culturalmente ou historicamente sensíveis, a fim de minimizar o impacto negativo do visitante e maximizar satisfação?	Existe uma placa no início do parque que fala sobre os comportamentos dos visitantes no local. Além disso, na abordagem inicial eles também explicam o que esperam e o que podem oferecer aos visitantes.	5
C.2. Contribui para a proteção e preservação do patrimônio cultural tangível: locais e propriedades locais históricos, arqueológicas, paleontológicas e culturais importantes da região?	Ao encontrarem fósseis no local, levaram para Santa Maria e para a PUC; Buscando preservar a memória, criaram o recanto paleontológico no local em que os fósseis foram encontrados. Para isso, trouxeram madeiras fossilizadas de Faxinal (em um período que isso era legalmente permitido) e colocaram junto a plantas consideradas fósseis.	0
C.3. Resgata e valoriza manifestações da cultura local ou rural, como o artesanato, celebrações, gastronomia, tradição oral, etc. (patrimônio cultural intangível)?	Não se aplica	NA
C.4. As refeições oferecidas ao turista valorizam a tradição culinária e os produtos locais da agricultura e pecuária?	Não se aplica	NA

## **Dimensão Ambiental**

De acordo com os seis indicadores do instrumento de pesquisa, na Dimensão Ambiental o empreendimento atingiu o resultado de 45 pontos no total, e a média final atingiu 75% dos indicadores.

O empreendimento cumpre com a maioria dos indicadores para atingir os resultados positivos na Dimensão Ambiental, ficando com pontuação negativa apenas no que se refere a utilização de energia renovável e consumo de água.

Em relação aos pontos positivos, o empreendimento não utiliza produtos prejudiciais ao meio ambiente, possui parcerias com instituições de ensino do Estado, como a UERGS (Universidade Estadual do rio Grande do Sul); controla o descarte de materiais prejudiciais ao meio ambiente, tanto os utilizados na manutenção do empreendimento, como os descartados pelos visitantes; não produz poluição sonora; preocupa-se com as ações de preservação e conservação das espécies botânicas nativas e ao inserir plantas exóticas o proprietário explica que isso ajuda a recuperar o solo. Destaca-se que a razão de ser do empreendimento é a conservação e valorização da biodiversidade.

**Quadro 4 - Aspectos observados na dimensão Ambiental**

<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Avaliação</b>
D.1. Há um critério de uso/compra de produtos não prejudiciais para o ambiente?	Há separação de resíduos para reciclagem; Em parceria com a UERGS usam produtos biodegradáveis para as mudas; Reaproveitam materiais do parque.	10
D.2. O consumo de água e energia é responsável? Existe a utilização de energia renovável?	Utilizam água de poço artesiano para consumo; A irrigação das plantas é feita com a água das represas; Tem projeto para que utilizem energia solar a partir de 2017.	0
D.3. Há um tratamento especial ou descarte de resíduos perigosos ou associados aos visitantes?	As pilhas e baterias são enviadas para o município de Cachoeira, dando destino correto a esses materiais.	5
D.4. Práticas para minimizar a poluição sonora são favorecidas.	Não produzem poluição sonora e alguns vizinhos que faziam isso também pararam, pois a legislação em vigência acabou resolvendo esse problema.	10
D.5. Realiza ações de proteção e conservação de espécies (flora / fauna) nativas; são tomadas medidas para evitar a introdução de espécies exóticas.	O principal objetivo é a conservação e preservação de espécies nativas, contudo também inserem plantas exóticas (explicam que ajuda a recuperar o solo, inclusive).	10
D.6. Apóia e contribui à conservação da biodiversidade, incluindo áreas naturais protegidas.	O empreendimento foi responsável por criar e preservar áreas de grande biodiversidade	10

### **Análise global dos conceitos de sustentabilidade aplicado ao Parque Witeck**

A maior pontuação possível em cada uma das dimensões era equivalente a 100%; observa-se, no quadro 5, as pontuações obtidas pelo empreendimento em cada uma das dimensões avaliadas:

**Quadro 5** – Resumo das pontuações do Parque Witeck em cada uma das dimensões

Dimensão	Percentual do indicador
Gestão sustentável	20%
Socioeconômica	57,1%
Patrimônio Cultural	25%
Ambiental	75%
Média das dimensões	44,27%

Observa-se que o Parque Witeck, que tem como objetivo principal a promoção da Educação Ambiental por meio da conservação de espécies botânicas, preservação das águas, fauna e reconhecimento dos recursos naturais como, apresenta uma alta pontuação (75%) na dimensão ambiental, em consonância com a proposta do empreendimento. Com segunda pontuação, porém com um índice menor (57,1%), observa-se que o empreendimento realiza ações importantes, do ponto de vista da sustentabilidade, nos quesitos relacionados aos aspectos socioeconômicos. Por outro lado, observa-se que as ações vinculadas tanto na dimensão da gestão sustentável (20%), quando do patrimônio cultural (25%), praticamente inexistem no empreendimento.

Essa baixa pontuação nas duas dimensões, no entanto, não descaracteriza o empreendimento como sendo um importante atrativo turístico na região centro do estado do Rio Grande do Sul, e que tem singular preocupação ambiental e um trabalho importante para promover o turismo sustentável. Com isso, o Parque amplia suas ações para buscar o desenvolvimento turístico sustentável, especialmente no que tange à gestão sustentável e ao patrimônio cultural. O

empreendimento pode também contribuir para o bem-estar da vida social, na promoção de um turismo que contemple, como sugere a OMT (2011), as necessidades socioeconômicas das regiões receptoras e, também, a integridade cultural dos locais que recebem os turistas.

Destaca-se, também, que na perspectiva dos documentos usados como norteadores para a elaboração do instrumento de pesquisa, a literatura aponta para que os empreendimentos tenham, na dimensão ambiental, ênfase no campo informativo e educacional, seja para qualificar o recurso humano da comunidade ou para sensibilizar o turista. No Parque Witeck esta ênfase é atingida plenamente, uma vez que o espaço sensibiliza o turista e, também, apresenta um forte trabalho na comunidade com a conscientização ambiental, atendendo, neste ponto, plenamente ao que preconizam os documentos norteadores, na busca da promoção de um turismo sustentável.

Dos 7 princípios técnicos para a realização de atividades turísticas sustentáveis, sugeridos pelo Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável (BRASIL, 2007), pode-se dizer que o empreendimento cumpre plenamente 3 destes princípios, tais sejam, respeitar a legislação vigente; garantir os direitos das populações locais e conservar o meio ambiente natural e sua diversidade. Cumpre parcialmente 1 destes, isto é, estimula o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos, podendo assim, realizar mais ações para se apropriar com mais intensidade de outros 3 princípios, a saber: considerar o patrimônio cultural e valores locais; garantir a qualidade

dos produtos, processos e atitudes; estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis.

Entretanto, o Parque Witeck, mesmo com algumas limitações técnicas no que tange ao cumprimento dos princípios da sustentabilidade em sua plenitude, as iniciativas tornam-se uma oportunidade de mobilização e o uso de recursos disponíveis no território, o que passa pela construção de projetos de desenvolvimento sustentáveis (PECQUEUR, 2005).

Assim, a valorização dos recursos locais tem provocado a transformação do Parque num real ativo específico no lugar, pois há visivelmente o compromisso dos gestores em fazer do empreendimento um espaço disseminador de conhecimento e sustentabilidade em todas as ações possíveis. Isso também qualifica o local, como uma possibilidade de desenvolvimento, pois numa perspectiva territorial, a atividade turística aparece reconhecida por seus valores ambientais, culturais, sociais e sustentáveis que possui (SACCO DOS ANJOS, 2003).

Desse modo, além do Parque Witeck estar cumprindo com as diretrizes estabelecidas para o turismo sustentável, é uma premissa que o acompanhamento das atividades realizadas por meio de alianças público-privada e institucionais estejam conectadas em ações e projetos articulados politicamente, pois estes são os instrumentos para atingir a articulação territorial necessária para a consolidação do desenvolvimento sustentável junto as práticas de turismo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, investigou-se quatro dimensões (gestão sustentável, socioeconômica, patrimônio cultural e ambiental) do turismo sustentável no destino turístico “Parque Witeck”, localizado no município de Novo Cabrais, Rio Grande do Sul. O objetivo do trabalho foi compreender e analisar se o destino pesquisado cumpre com os indicadores de desenvolvimento do turismo sustentável, nas quatro dimensões, objetivo este alcançado, visto que os resultados da pesquisa mostram que as dimensões que se destacaram com ações positivas foram a ambiental, seguida pela socioeconômica. Os principais problemas percebidos, relacionados a atuação do empreendimento para alavancar o desenvolvimento sustentável, referem-se às dimensões de gestão sustentável e patrimônio cultural.

Os resultados apontam que, apesar do empreendimento não possuir ações necessárias para a valorização do patrimônio cultural e uma gestão que cumpra com todas as diretrizes para o desenvolvimento sustentável, isso não o descaracteriza como um importante destino turístico da região centro do estado e um propulsor do fomento a preservação da biodiversidade e educação ambiental.

Como limitações da pesquisa entende-se que a análise foi baseada somente na entrevista realizada com o gestor do empreendimento, sem verificar a opinião dos visitantes do parque e da comunidade local. Como sugestão de novas pesquisas indica-se, além

de fazer a pesquisa com visitantes e comunidade local, comparar o empreendimento com outro atrativo turístico similar.

Em decorrência dos resultados verificados, este estudo sugere algumas ações para minimizar os pontos negativos verificados na gestão sustentável e patrimônio cultural do Parque Witeck: o empreendimento poderia contribuir um pouco mais para com a sociedade estimulando a geração de renda, emprego e capacitação de funcionários e melhorando a infraestrutura nos aspectos relacionados a acessibilidade de pessoas com necessidades especiais. Além disso, o empreendimento poderia promover ações que contemplem a integridade do patrimônio e as manifestações culturais da região, sendo que estaria, assim, estabelecendo uma gestão mais responsável e planejada, na busca pelo desenvolvimento turístico cada vez mais sustentável.



## Referências

- BENI, M.C. **Política e Planejamento de Turismo no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2006.
- BUNDTLAND, G. H. (Editor). **Our common future: the world comission on environment and development**. Oxford: Oxford University Press, 398 p., 1987. Disponível em: <<http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>> Acesso em: 20 set. 2017
- BRASIL. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Turismo e Sustentabilidade**. Brasília: DF, 2007. Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/conteudo\\_fundamental\\_turismo\\_e\\_sustentabilidade.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/conteudo_fundamental_turismo_e_sustentabilidade.pdf). Acesso em: 20 set. 2017.
- COOPER, C. et al. **Turismo: princípio e prática**. 3. ed. Porto Alegre: Bookmann, 2007.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (GSTC-D). **CrITÉrios Globais de Turismo Sustentável para Destinos**. [S.l.]: 2013. Disponível em: <[www.gstcouncil.org](http://www.gstcouncil.org)>. Acesso em: 18 mar. 2016.
- KASTENHOLZ, E. **The background and market profile of tourism in rural areas in the Portuguese North and Central Region**. Instituto Superior de Estudos Empresariais da Universidade do Porto. Porto: 1997.
- LANE, B. What is Rural Tourism? **Journal of Sustainable Tourism**, v. 2, n. 1 - 2, p. 7-21, 1994.
- NALINI, J. R. **Ética ambiental**. Campinas: Milleninum, 2001.
- NOVO CABRAIS. Prefeitura Municipal. **Portal da Prefeitura**. Novo Cabrais, RS: 2017. Disponível em < <http://novocabrais.rs.gov.br/> >. Acesso em: 07 set. 2017.
- OLIVEIRA, A. P. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização**. São Paulo: Atlas, 2001.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE TRABALHO (OIT). Rede de Turismo Sustentável Comunitário para América Latina (REDTURS). **Pautas metodológicas para a análise de experiências do turismo comunitário**. Genebra, Suíça: 2005. Disponível em: < <http://www.ilo.org> > Acesso em: 18 mar. 2016.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Tourism and Sustainability**. [S.l.]: 2011. Disponível em: <<http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/sustainability.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2015.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook**. Madrid, Espanha: 2004. Disponível em: <<http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284407262>> Acesso em: 20 mar. 2017.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. Sustainable Development of Tourism: Definição. [S.l.]: [200?]. Disponível em: <<http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>>. Acesso em: 23 set. 2017.

PARQUE Witeck. A história do Parque Witeck. Novo Cabrais, RS: 2017. Disponível em: <<http://parquewiteck.com.br/wphw/2016/10/31/a-historia-do-parque-witeck/>> Acesso em: 07 set. 2017.

SPINK, M.J.P, MENEGON, V.N. A pesquisa como prática discursiva: superando os horrores metodológicos. In: SPINK, M.J.P (Org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas**. São Paulo: Cortez, 1999.

PECQUEUR, B. **O desenvolvimento territorial: uma nova abordagem dos processos de desenvolvimento para as economias do Sul**. **Raízes**, Campina Grande, v. 24, n. 1 – 02, p.10-22, Jan./Dez., 2005.

PNEUMA - Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (2012). ONU - Organização das Nações Unidas (2012). **Documento Final da Conferência sobre o Desenvolvimento Sustentável Rio+20**, Rio de Janeiro, Brasil: 2012. Disponível em: <<http://www.un.org/es/comuns/docs/?symbol=A/CONF.216/L.1>> Acesso em: 13 set. 2017.

SACCO DOS ANJOS, F. **Indicações geográficas, identidade e desenvolvimento: um diálogo entre a realidade europeia e brasileira**. In: FROEHLICH, J. M. (Org.). **Desenvolvimento territorial: produção, identidade e consumo**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

\_\_\_\_\_. **Agricultura Familiar, Pluriatividade e Desenvolvimento Rural no Sul do Brasil**. Pelotas: EGUFPEL, 2003.

SACHS, I. Em busca de novas estratégias de desenvolvimento. **Estudos Avançados**. São Paulo. v. 9, n. 25, p. 29-54, 1995.

SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Cia das Letras, 2000.

TOMAZZONI, E. L. **Turismo e desenvolvimento regional**: dimensões, elementos e indicadores. Caxias do Sul: Educs, 2009.

YIN. R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.

---

# DEFICIENTES VISUAIS E OS MEIOS DE HOSPEDAGEM: um estudo sobre a satisfação com a acessibilidade

SANTIAGO, Amanda Ellen de Albuquerque  
BRAMBILLA, Adriana

Quando o assunto é acessibilidade, no primeiro momento é comum pensar apenas em adaptações de determinados espaços com rampas de acesso para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, porém acessibilidade é muito mais que isso, é proporcionar o acesso, sem qualquer tipo de barreira, para todas as pessoas que possuem alguma deficiência, mesmo que temporária.

A preocupação com a acessibilidade surgiu quando se começou a utilizar formas de “reabilitação” física e profissional, em meados da década de 40, para as pessoas que possuíam algum tipo de deficiência a fim de que elas pudessem ter os mesmos direitos de acesso na sociedade (SASSAKI, 2006). A deficiência, compreendida como a limitação ou perda de funções, sejam físicas ou mentais, sempre fez parte da história humana e a vida das pessoas que possuíam algum tipo de deficiência, muitas vezes, era ainda mais complexa devido a fatores como ignorância, preconceito, marginalização e exclusão, obstáculos enfrentados pelas Pessoas com Deficiência (PCD's) (TREVISAN; DICHER 2015). Existem vários tipos de deficiência, como deficiência física, mental, visual, auditiva e múltipla, sendo destacada no presente



capítulo a deficiência visual e as dificuldades enfrentadas no segmento turístico e hoteleiro, mais precisamente nos meios de hospedagem.

Os meios de hospedagem oferecem serviços que não devem atender somente, mas também, superar as expectativas e necessidades do cliente, onde essa entrega define qual será o grau de satisfação que esse cliente terá. E no contexto da acessibilidade nos meios de hospedagem não é diferente, as expectativas e, principalmente, as necessidades de acessibilidade do hóspede com deficiência devem ser satisfatoriamente atendidas.

Vale ressaltar que o segmento hoteleiro brasileiro tem crescido consideravelmente e é de suma importância que os meios de hospedagem atentem para as questões de acessibilidade e de satisfação dos hóspedes. Essa satisfação advém do atendimento de suas necessidades e expectativas. O acesso e a autonomia, além de serem essenciais e garantidos por lei, também são fatores de satisfação ou insatisfação por parte das PCD's.

Considerando que a hospitalidade é o ato de bem receber, que todas as pessoas tendo deficiência ou não, devem ser bem acolhidas e que a satisfação dos hóspedes com deficiência em meios de hospedagem provém da acessibilidade oferecida pelo mesmo desde a navegação no site, passando pelo momento da reserva até o *check out*, surgiu a necessidade de responder à seguinte questão: qual a opinião das pessoas com deficiência visual sobre a acessibilidade nos meios de hospedagem?





Para responder à questão buscou-se identificar quais os serviços de acessibilidade para deficientes visuais (DVs) são existentes e quais deveriam ser implantados nos meios de hospedagem na opinião dos usuários, como essa acessibilidade influencia a satisfação dos mesmos e se o meio de hospedagem está preparado tanto em forma atitudinal como estrutural para atender a esse público.

Os resultados encontrados no presente trabalho poderão contribuir para os gestores dos meios de hospedagem, que devem considerar o público com deficiência, destacando a visual, com um grande potencial econômico, onde na maioria das vezes não viajam sozinhos, afetando diretamente e de forma significativa a lucratividade do meio de hospedagem. E também contribuirá academicamente, pois mostrará para os discentes e docentes a importância da acessibilidade nos meios de hospedagem, destacando a acessibilidade para deficientes visuais (DVs) e sua satisfação.

## **EMBASAMENTO TEÓRICO**

### **Deficiência e Acessibilidade**

No artigo 3º do Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999, deficiência é conceituada como: “toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano” (BRASIL, 1999).



Existem vários tipos de deficiência, podendo ser deficiência física, auditiva, visual, mental ou múltipla, que, de forma geral podem ser assim explicadas pelo Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004):

**Deficiência física:** alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física. **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. **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. **Deficiência múltipla** - associação de duas ou mais deficiências (BRASIL, 2004).

A deficiência sempre fez parte da história humana, mas as dificuldades, mesmo ainda persistentes, têm sido expostas gradualmente ao longo do tempo, diferentemente de décadas atrás em que a vida das pessoas que possuíam algum tipo de deficiência, era ainda mais dificultosa devido à ignorância, preconceito e exclusão que elas enfrentavam pela sociedade no qual estavam inseridas do que pela própria deficiência em si (TREVISAN; DICHER, 2015). “As pessoas com deficiência, durante muito tempo, foram excluídas do usufruto das cidades, ficando reclusas em suas casas, sem poder exercer seu papel na sociedade com dignidade” (RIBEIRO, 2014, p. 15). Em



outras palavras, elas eram discriminadas, excluídas, maltratadas e até mesmo mortas.

No início da civilização humana, há aproximadamente 10.000 anos atrás, não havia espaço para “corpos deficientes”, pois como eram grupos nômades, essas pessoas principalmente na fase infantil, não tinham condições de se locomover pelas longas distâncias, sendo muito comum a eliminação dos mesmos.

Os que exterminavam as pessoas com deficiência consideravam que a sobrevivência do grupo estaria condenada com sua manutenção. Os grupos primitivos eram em sua grande maioria nômades e vivam da pesca e da caça, o que resultava no abandono das pessoas com deficiência, pelas dificuldades que tinham em acompanhar o grupo durante os deslocamentos (LARAIA, p. 21).

No período da Grécia Antiga, em meados dos séculos XX a VI a.C., a sociedade grega valorizava muito o corpo e tinham-no como referencial de perfeição, procuravam sempre mantê-lo saudável, onde mais uma vez as pessoas que tivessem o corpo “imperfeito” eram mortas ainda quando recém-nascidos ou abandonadas à própria sorte. Já no período da Idade Média, entre os séculos V e XV, a execução começou a ser substituída pela segregação, ou seja, eram trancafiadas e esquecidas em porões ou casas abandonadas. Posteriormente, a deficiência começou a ser associada ao pecado ou castigo divino, principalmente aos pais quando os filhos já nasciam com alguma deficiência, pois também se acreditava que se o corpo nascia malformado, provavelmente a sua mente também (SILVA, 2014).







É perceptível que mesmo em diferentes épocas, a trajetória da pessoa com deficiência sempre foi marcada pela exclusão, segregação ou eliminação. Após esse longo período histórico, as pessoas com deficiência começaram a ganhar vez e voz, conquistando aos poucos o seu espaço e a garantia de direitos, embora ainda hoje persistam inúmeras barreiras.

Com o passar do tempo, foi surgindo a preocupação de haver uma forma onde as pessoas que tinham algum tipo de deficiência pudessem ter direito ao acesso aos espaços públicos e privados, e, neste sentido, a partir da década de 40 começaram a surgir formas de “reabilitação” física e profissional para as PCDs a fim de que elas pudessem ter os mesmos direitos de acesso na sociedade que os demais cidadãos, ou seja, a acessibilidade.

Há cerca de 20 anos, mais precisamente, em meados do ano 2000 no Brasil, foram criadas leis a respeito das pessoas com deficiência, sendo a primeira versão sobre o Estatuto da Pessoa com Deficiência, que na época foi chamado de Estatuto do Portador de Deficiência. Essas leis foram consideradas como grande marco, um pontapé inicial para as novas conquistas que ainda estavam por vir, onde a Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000 especificava quais eram pessoas que teriam o direito a atendimentos prioritários, e a Lei nº 10.098, de 19 de janeiro de 2000 constituía algumas diretrizes referentes a promoção da acessibilidade para as PCDs (BRASIL, 2006).





Com o passar dos anos, houve algumas modificações e hoje temos uma versão mais recente, a Lei nº 13.146/2015, cujo Artigo 1º dispõe a sua principal destinação:

É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. (BRASIL, 2015).

A acessibilidade é definida pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) NBR 9050 (2004, p.2) como a “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos.”. A acessibilidade vem para proporcionar a autonomia, que é algo muito prezado e não deve ser visto como um favor, mas, como algo garantido por lei. As PCDs merecem todo o respeito e atenção no que se refere à acessibilidade, pois se a mesma não for colocada em prática, a pessoa com deficiência estará sendo privada de usufruir de algo que é proporcionado sem qualquer impedimento para os demais cidadãos.

Para ser estabelecida igualdade entre as pessoas, é necessário que realmente sejam criadas e postas em práticas condições para que as PCDs possam cada vez mais conquistar seu espaço. “A acessibilidade é a concretização de um direito. O direito à igualdade é estabelecido na Declaração dos Direitos do Homem, proclamada pela



ONU, em 1948, e na Constituição Federal de 1988” (RIBEIRO, 2014, p.15).

### **Acessibilidade nos meios de hospedagem**

No que se refere ao histórico dos meios de hospedagem, pode-se considerar que eles estão relacionados ao início da civilização, pois desde sempre as pessoas tiveram a necessidade de viajar e conseqüentemente alojar-se em algum lugar que oferecesse abrigo quando estavam distantes de suas casas. Os povos gregos e romanos estão ligados estritamente ao surgimento dos meios de hospedagem, pois principalmente os romanos foram responsáveis pela criação de estradas que fomentaram o crescimento da procura por hospedagem enquanto as pessoas faziam suas longas viagens (ALMEIDA; BRAMBILLA; VANZELLA, 2016).

“O ato da hospedagem está intrinsecamente ligado à evolução da humanidade no que diz respeito ao seu ato de deslocar-se e de se relacionar com outros, com a natureza ou ainda por motivos comerciais” (RIBEIRO, 2011, p.15). A princípio, os locais nos quais os viajantes, que faziam suas longas viagens, utilizavam para hospedar-se eram casebres bem precários ou casas de familiares, amigos e até mesmo desconhecidos. Era muito comum o cidadão abrir as portas de sua casa sem cobrar nada em troca, fazendo assim um gesto de caridade, para que um estranho pudesse ali pernoitar, se alimentar e depois ter condições de dar prosseguimento à sua viagem (ALDRIGUI, 2007).

No período da Idade Média os conventos e mosteiros funcionavam também como abrigo para os viajantes e forasteiros. Posteriormente também surgiu a ideia de utilizar os castelos da nobreza como forma de hospedar e conseqüentemente ter mais uma fonte de renda, também foram surgindo os albergues e as hospedarias coloniais (CASTELLI, 2010). Em meados dos séculos XVI, devido a várias conquistas de direitos trabalhistas como a redução da jornada de trabalho, férias, entre outros que foram implantadas através da Revolução Industrial, deu-se início às viagens de lazer, em as pessoas puderam começar a desfrutar do seu ócio, ou seja, de seu período de descanso viajando e podendo conhecer outros lugares como turistas, como também houve o surgimento do capitalismo nessa mesma época. Já no período Pós 2ª Guerra, em meados do século XX, com o advento da tecnologia, as pessoas começaram a estar mais informadas e conseqüentemente mais críticas e seletivas no que diz respeito ao bem ou serviço que iriam adquirir ou consumir. Castelli (2010, p. 199) afirma que "proporcionar uma hospitalidade adequada às exigências dos viajantes da atualidade é um desafio permanente para os meios de hospedagem."

Pode-se considerar que os meios de hospedagens são empreendimentos que oferecem serviços de acomodação, lazer, gastronomia, entre outros, onde o princípio fundamental de um meio de hospedagem é a hospitalidade. No presente contexto, compreende-se a hospitalidade como o dom de bem acolher, de bem receber qualquer pessoa, sendo existente desde os primórdios e considerada tão

antiga quanto a própria civilização (WALKER, 2002). Se um meio de hospedagem não for acessível, o princípio fundamental da hospitalidade não estará sendo exercido, pois ele não estará “bem recebendo”, tão pouco “bem acolhendo” uma PCD.

A acessibilidade no setor hoteleiro deve viabilizar a autonomia, independência, autoconfiança do hóspede com deficiência, pois os mesmos enquanto consumidores dos serviços de hotelaria possuem direito ao acesso sem interdições em todas as dependências do meio de hospedagem. Além do mais, os meios de hospedagem devem obedecer ao Decreto Federal nº 5.296/4 que estabelece a adaptação de edificações de uso coletivo para receber PCDs (SILVA, 2014).

A implementação da acessibilidade em um meio de hospedagem irá proporcionar o acesso e a autonomia da PCD, satisfazendo assim suas expectativas e necessidades. Considerando a satisfação como o “ato ou efeito de satisfazer; alegria; contentamento; prazer.” (DICIONÁRIO AURÉLIO, 2018), ou ainda “a avaliação do cliente para um produto ou serviço em termos de ele atender às expectativas e necessidades deste cliente” (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014, p.109), a implementação da acessibilidade irá interferir diretamente no quanto a PCD ficará satisfeita ou não, pois se um meio de hospedagem não for acessível, ele não estará colocando em prática um dos principais fundamentos da hospitalidade, que é o bem receber, o bem acolher, e isso influenciará diretamente e de forma negativa a satisfação do hóspede com deficiência, pois o mesmo não terá seus direitos de acesso atendidos.

Para que um deficiente visual tenha sua autonomia e independência é necessário que haja acessibilidade desde o momento em que ele acessa o site do mesmo até o momento do *check out*. O meio de hospedagem “precisa ser adequado às necessidades especiais de um expressivo número de pessoas com deficiência a fim de que todos possam curtir a vida como turistas de vez em quando” (SASSAKI, 2003, p.12).

A NBR 9050 é uma norma sobre a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e “estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural, e de edificações às condições de acessibilidade.” (NBR 9050, 2015, p. 1). No que se refere à acessibilidade nos meios de hospedagem para DVs, a NBR prevê pisos táteis, sinalizações e alarmes de emergência tátil ou sonora, numeração em *braille* nas portas dos quartos, mapas acessíveis de rota de fuga em *braille* ou alto relevo, sinalizações em elevadores, telefones e alarmes de emergência, sonoros e/ou vibratórios nos quartos, rotas acessíveis, auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas, entre outros, também devem ser acessíveis, o mobiliário dos quartos que devem estar em alcance manual e a utilização sobre telefones, interfones ou similares nos quartos devem estar impressas em *braille* ou em fonte ampliada, corrimãos das escadas comuns, como também as de emergência próximo às portas corta fogo devem possuir sinalização em braile no seu início e fim identificando os pavimentos, entre outros. Mas, além do que a NBR prevê, faz-se necessário também

que os colaboradores estejam devidamente preparados e instruídos para receber esse público.

Um dos grandes desafios do serviço no segmento hoteleiro refere-se à intangibilidade, que é algo que não pode ser tocado, mas, “quando se trata de acessibilidade nos meios hoteleiros, ‘tangibilizar o intangível’ torna-se uma tarefa complexa, mas possível”. (SILVA, 2014, p.44) principalmente quando se trata da deficiência visual, no qual a maior forma de percepção se dá através do tato.

## **METODOLOGIA**

Com a finalidade de alcançar os objetivos propostos no trabalho, utilizou-se o método de pesquisa quantitativo, um método que se atenta em quantificar resultados obtidos através do estudo de uma parcela de determinada população (ZANELLA, 2011), com o intuito de responder à questão proposta, ou seja, conhecer a opinião das pessoas com deficiência visual sobre a acessibilidade nos meios de hospedagem objetivou-se quantificar as respostas através de questionário de múltipla escolha com perguntas objetivas, pois ainda de acordo com Zanella (2011, p.95), “a pesquisa quantitativa é apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos”.

A pesquisa também é descritiva e exploratória, onde será esclarecido um tema que é pouco conhecido e divulgado aproximando assim a comunidade acadêmica, científica e empresarial dessa



realidade, descrevendo os fatos que serão expostos pelos respondentes proporcionando uma proximidade maior com tema. Com o intuito de aprofundar o conhecimento sobre a temática, também se utilizou a pesquisa bibliográfica na intenção de obter dados através dos escritos, que auxiliem na resolução do problema principal do presente trabalho (LIMA e MIOTO, 2017).

Os sujeitos da pesquisa são deficientes visuais que frequentam/frequentaram meios de hospedagem, abrangendo respondentes do estado da Paraíba, mais precisamente das cidades de João Pessoa, Cabedelo, Campina Grande, Guarabira, Mamanguape e do estado do Rio Grande do Norte. Foram obtidas 34 respostas através da aplicação de questionários presencial e *online* na plataforma Google Formulários, no período de julho a agosto de 2019.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

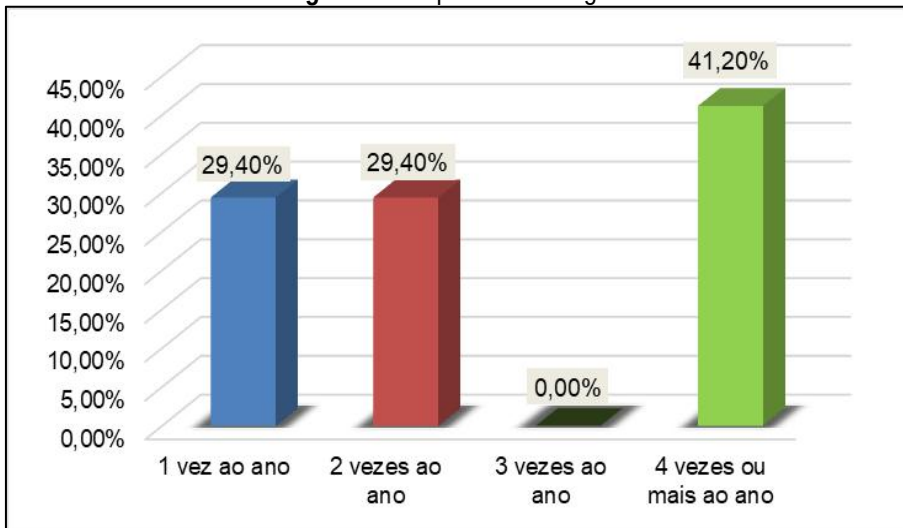
No que se refere ao perfil, os respondentes possuem uma faixa etária de 19 a 51 anos, com uma predominância maior dos que têm entre 20 e 26 anos, sendo que a escolaridade varia desde o ensino fundamental completo (3%) até o ensino superior completo (47%). A maioria reside na cidade de João Pessoa – PB (85%), com 3% em Borborema - PB, 3% em Mamanguape - PB, 3% em Cabedelo - PB, 3% em Guarabira - PB e 3% em Natal (RN).





Conforme a figura 1 a seguir, em relação à frequência com que viajam, tem-se que a maioria (41,20%) viaja 4 vezes ou mais ao ano, o que demonstra que se trata de um segmento que viaja e com frequência, um público com um alto potencial de mercado, apontando para o que o estudo indicou, onde as pessoas com deficiência, de uma forma geral, têm conquistado seu espaço na sociedade através de práticas e leis de inclusão e acessibilidade que promovem sua autonomia em vários aspectos.

**Figura 1:** Frequência de viagem

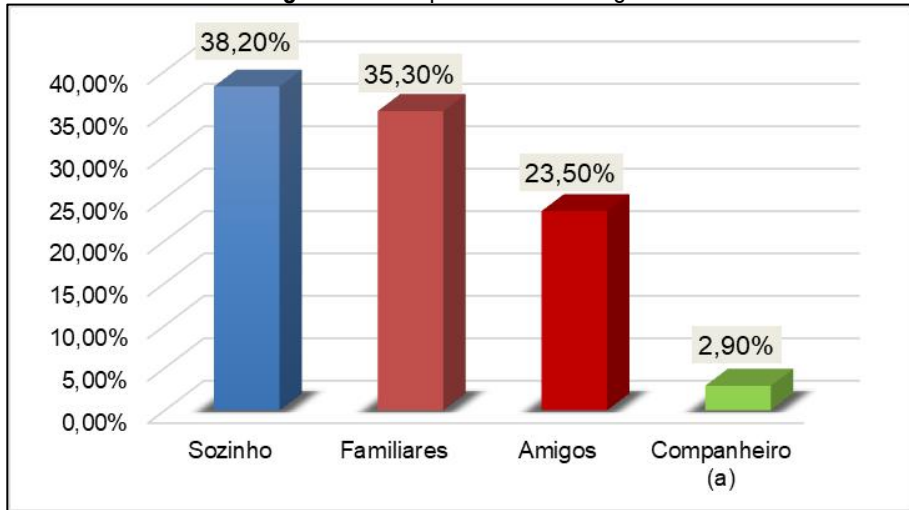


Fonte: dados da pesquisa (2019).

A questão seguinte foi a respeito de seus acompanhantes para a viagem, como demonstrado na figura 2; Uma parte representativa viaja sozinha (38,20%), mas, a maioria viaja acompanhada (63,70%), o que indica que, além dos gestores dos meios de hospedagem considerarem

os DVs como um público com potencial econômico, devem também considerar que por viajarem acompanhados as chances de que o meio de hospedagem obtenha maior lucratividade aumentam.

**Figura 2:** Acompanhantes de viagem

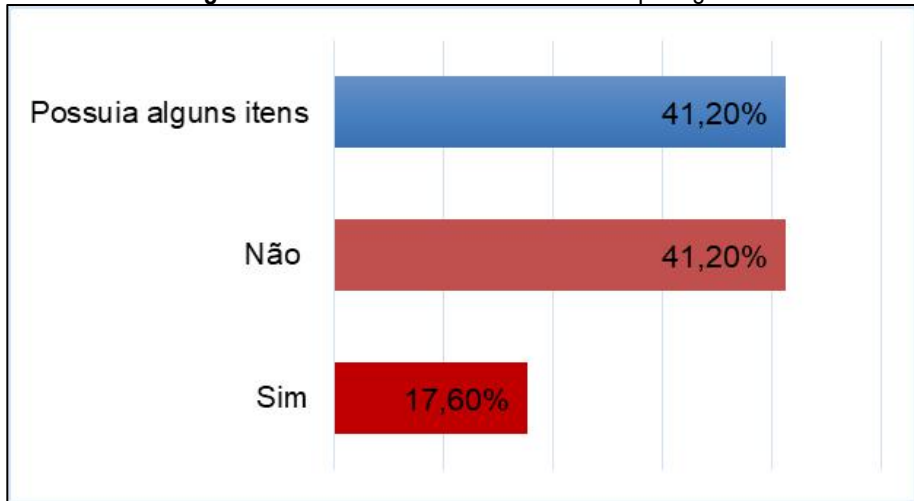


Fonte: Dados da pesquisa (2019).

No que se refere à acessibilidade nos meios de hospedagem em que os respondentes já estiveram, na figura 3 fica evidenciado que 17,60% consideraram os meios de hospedagem acessíveis, já 41,20% responderam que os mesmos não eram acessíveis e 41,20% responderam que existiam alguns itens de acessibilidade. Percebe-se que a acessibilidade nos meios de hospedagem ainda é negligenciada e quando há acessibilidade são apenas “alguns itens” que não possibilitam a autonomia total. Assim, de acordo com Silva (2014), a acessibilidade no setor hoteleiro deve viabilizar a independência e

autonomia ao hóspede com deficiência para que ele possa usufruir sem impedimentos de todas as áreas do meio de hospedagem, essa acessibilidade já é garantida por lei.

**Figura 3:** Acessibilidade nos meios de hospedagem

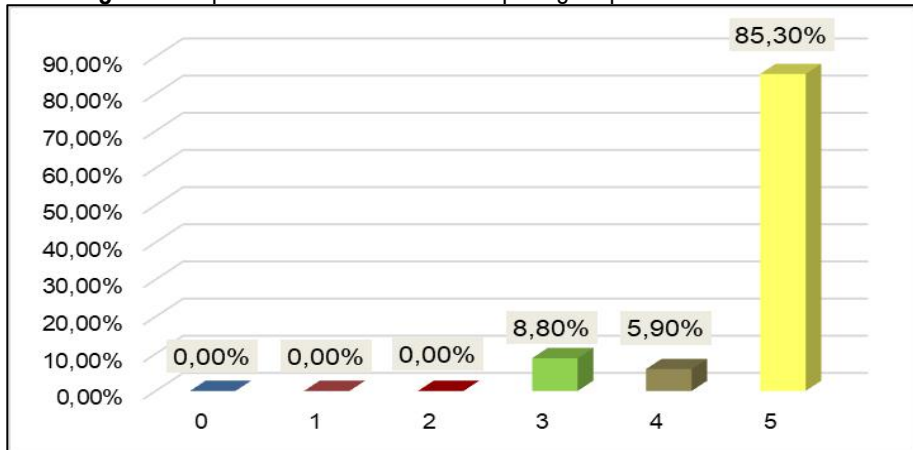


Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A terceira questão solicitou aos respondentes que avaliassem, em uma escala de 0 a 5, sendo 0 “irrelevante” e 5 “muito relevante”, a importância da acessibilidade nos meios de hospedagem. Os resultados expostos na figura 4 demonstram que 85,30% atribuíram “nota 5” para esse quesito. Observa-se assim que os respondentes consideram muito importante a acessibilidade nos meios de hospedagem, isso vem corroborar com Sasaki (2003, p.12) quando afirma que os meios de hospedagem “precisam ser adequados às necessidades especiais de um expressivo número de pessoas com deficiência a fim de que todos possam curtir a vida como turistas de vez em quando” e atender a essas

necessidades significa promover a acessibilidade para que seus desejos e necessidades sejam atendidos.

Figura 4: Importância de o meio de hospedagem possuir acessibilidade

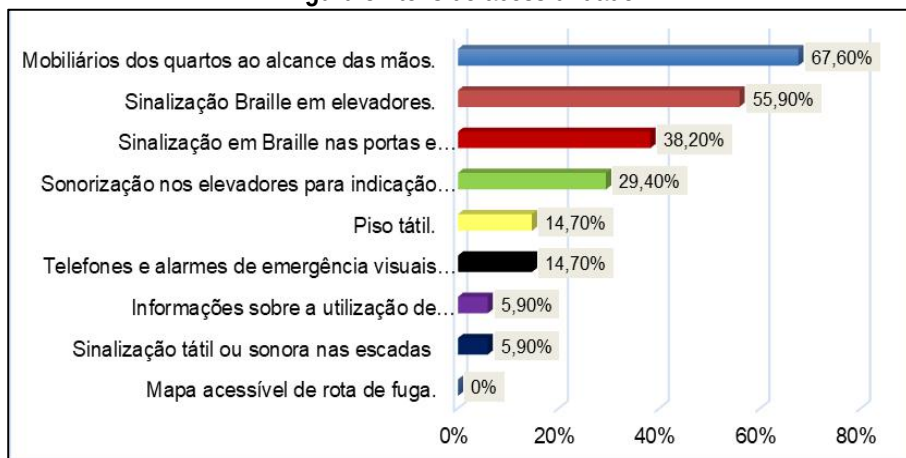


Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Tendo em vista que a NBR 9050 (2015) prevê alguns itens obrigatórios para acessibilidade de deficientes visuais nos meios de hospedagem, foi pedido que os respondentes marcassem os itens existentes no último meio de hospedagem em que estiveram, obtendo-se as seguintes respostas: “Mobiliários dos quartos ao alcance das mãos” (67,6%), “Sinalização Braille em elevadores (55,9%)”, “Sinalização em Braille nas portas e passagens (38,2%)”, “Sonorização nos elevadores para indicação do andar” (29,4%), “Piso tátil” (14,7%), “Telefones e alarmes de emergência visuais ou vibratórios nos quartos e banheiros” (14,7%), “Informações sobre a utilização de equipamentos como interfones, telefones ou similares devem ser impressas em braille ou com letra ampliadas” (5,9%), “Sinalização tátil ou sonora nas escadas que interligam diversos pavimentos inclusive nas

de emergência” (5,9%) e “Mapa acessível de rota de fuga” (0,0%). Observa-se que a maioria dos meios de hospedagem não são acessíveis para DVs, tão pouco estão cumprindo as normas previstas em lei pela NBR 9050 (2015) sobre a obrigatoriedade de alguns de itens de acessibilidade, no qual, quando há alguns itens, são os relativamente mais “básicos” que se pode ter, sendo os itens mais encontrados: “Mobiliários dos quartos ao alcance das mãos” e a “Sinalização Braille em elevadores. Já os menos encontrados foram as “Informações sobre a utilização de equipamentos como interfones, telefones ou similares devem ser impressas em braille ou com letra ampliadas” e a “Sinalização tátil ou sonora nas escadas que interligam diversos pavimentos inclusive nas de emergência”, considerando também que o “Mapa acessível de rota de fuga” não foi citado por nenhum dos respondentes. Destaca-se que o item “Colaborador capacitado para descrever o quarto para o Deficiente Visual” não é obrigatório de acordo com a NBR 9050/2015.

Figura 5: Itens de acessibilidade



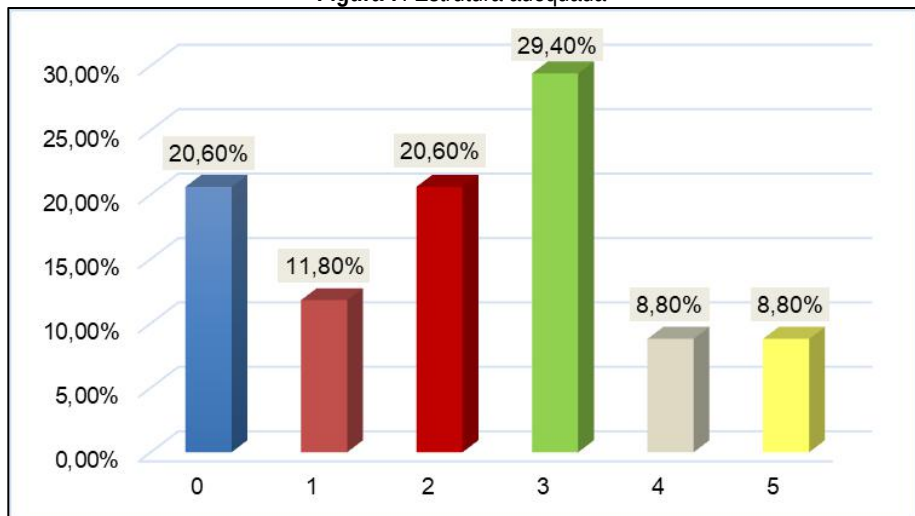
Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Questionou-se de forma aberta para que os respondentes sugerissem quais os itens além dos previstos na NBR 9050 (2015), deveriam existir nos meios de hospedagem, sendo os mais citados “Colaborador capacitado para descrever as dependências do hotel”, “Sinalizações em braille” e “Sinalizações nos elevadores”. Acredita-se que houve um pequeno equívoco por parte dos respondentes, pois dois entre os três itens mais sugeridos já são previstos pela NBR 9050, que são as “Sinalizações em braille” e “Sinalizações em elevadores”. Por outro lado, foram citados alguns itens que não estão na NBR, que são “Colaborador capacitado para descrever as dependências do hotel”, “Ter conhecimento e suporte para os usuários de cão guia” e “Informações digitais”, que também são itens necessários e essenciais para os DVs, e que na opinião dos usuários, aqueles que entendem melhor à respeito de suas necessidade, também devem fazer parte dos itens previstos por lei, destacando que um colaborador capacitado para descrever as dependências do meio de hospedagem seria um diferencial muito significativo para o DV, qual facilitaria a identificação do lugar para ele. É importante destacar que os itens previstos pela NBR 9050 (2015) são normas pertinentes às necessidades das PCDs, destacando os deficientes visuais viajantes, porém os meios de hospedagem ainda continuam à desrespeitar essas normas, desconsiderando o hóspede com deficiência visual e conseqüentemente dificultando seu acesso e até mesmo inviabilizando sua independência e autoconfiança, salientando que todos os esses

direitos que por muitas vezes não são usufruídos por eles, são garantidos por lei.

No que se refere à estrutura dos meios de hospedagem estarem adequadas para receber deficientes visuais, em uma escala de 0 a 5, um total de 82,3% avaliaram com notas entre 0 e 3, o que demonstra insatisfação com a acessibilidade estrutural dos meios de hospedagem. É notável que a maioria dos meios de hospedagem não têm se preocupado com a questão da acessibilidade estrutural, desconsiderando assim os possíveis hóspedes com deficiência que podem vir a se hospedar no mesmo.

Figura 7: Estrutura adequada

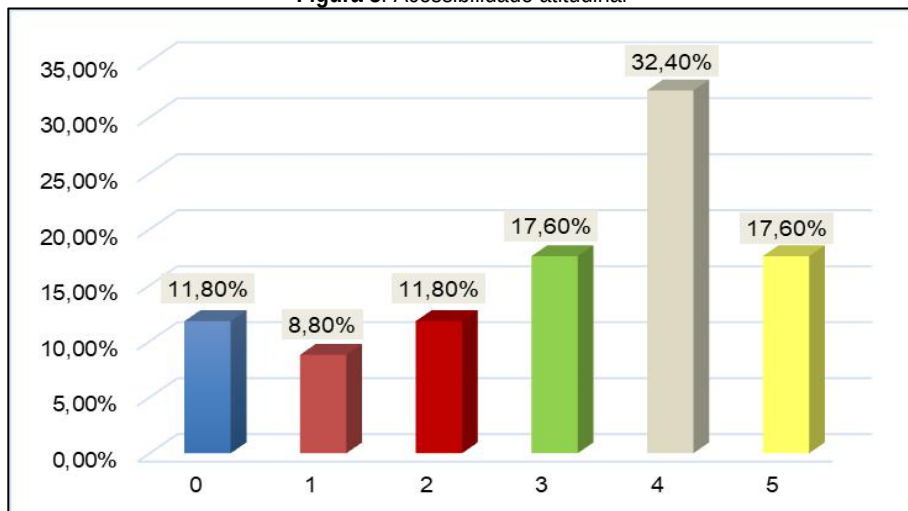


Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A figura 8 refere-se à importância de os colaboradores do meio de hospedagem proporcionarem acessibilidade atitudinal para receber os DVs, em uma escala de 0 a 5, um total de 50% avaliaram com notas

entre 0 e 3 e 50% avaliaram com notas entre 4 e 5. Observa-se que as opiniões se dividem, já que parte dos respondentes (50%) não consideram a acessibilidade atitudinal tão importante e a outra parte dos respondentes a consideram muito importante, sendo a acessibilidade atitudinal construída através de gestos e atitudes pessoais dos indivíduos. A acessibilidade atitudinal é algo “simples”, porém de extrema importância, que já deveria ser algo natural, mas infelizmente sabe-se que ainda há um certo desconhecimento das pessoas acerca da deficiência e a partir disso, os colaboradores do meio de hospedagem precisam estar preparados e capacitados para poder receber o hóspede DV sem que cometam os tão comuns erros atitudinais, como falar com ela um pouco mais alto ou então dirigir-se ao acompanhante, ao invés do hóspede DV, entre outras.

Figura 8: Acessibilidade atitudinal

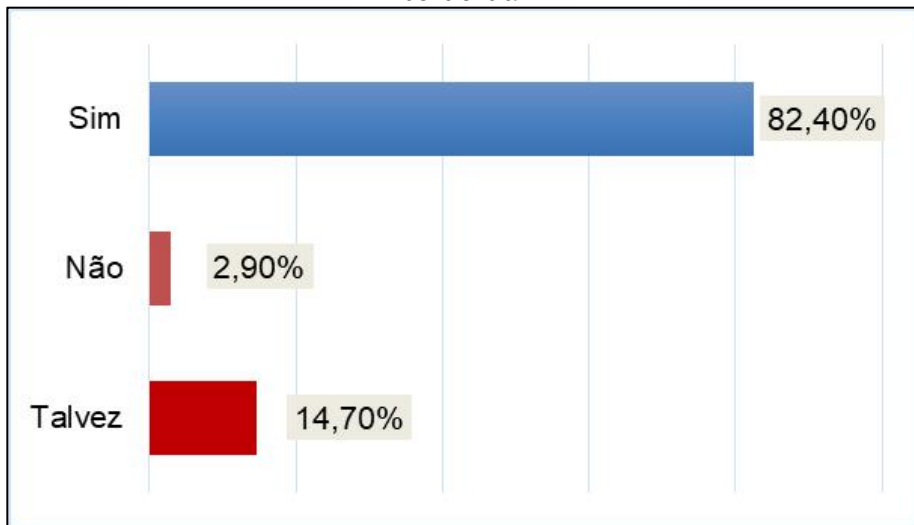


Fonte: Dados da pesquisa (2019)



Foi questionado se a falta de acessibilidade ou a limitação do uso de determinadas áreas no meio de hospedagem influenciou na satisfação que os mesmos tiveram em sua estadia, conforme a figura 9, foi respondido por 82,4% que “Sim”, a falta de acessibilidade influenciou em sua satisfação no meio de hospedagem. Como foi visto no presente trabalho, quando o meio de hospedagem não é acessível, ele não promove a hospitalidade para o hóspede com deficiência, e, de acordo com Walker (2002), a hospitalidade pode ser considerada com o bem receber e bem acolher qualquer pessoa, considerando tudo isso, se o meio de hospedagem não é acessível, ele não recebe e nem acolhe bem um hóspede com deficiência.

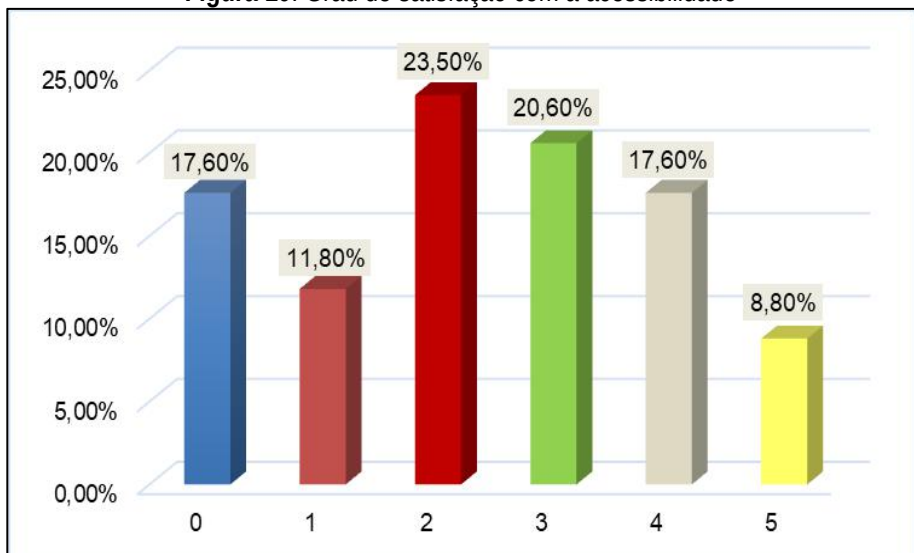
**Figura 9:** A falta de acessibilidade e sua influência na satisfação do hóspede com deficiência



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

E por fim, conforme a figura 10, foi questionado a respeito do nível de satisfação com a acessibilidade para cegos no último meio de hospedagem no qual estiveram, em uma escala de 0 a 5, onde em um total de 73,5% avaliaram entre 0 e 3 demonstrando insatisfação e em um total de 26,4% avaliaram entre 4 e 5 demonstrando satisfação. Percebe-se que os meios de hospedagem negligenciam no que diz respeito à acessibilidade para os cegos pois a acessibilidade e a autonomia para os hóspedes com deficiência, além de serem essenciais e garantidos por lei, também são fatores de satisfação ou insatisfação por parte das PCD's, pois quando não há acessibilidade no meio de hospedagem, o hóspede com deficiência não sente-se bem recebido e consequentemente insatisfeito.

**Figura 10:** Grau de satisfação com a acessibilidade



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito deste capítulo foi apresentar e analisar a opinião dos deficientes visuais no que se refere à acessibilidade nos meios de hospedagem. Desta forma, os resultados da pesquisa mostram de forma geral que a maioria dos DVs não está satisfeita com a acessibilidade oferecida pelos mesmos.

Identificou-se que os meios de hospedagem continuam a desrespeitar as leis e normas pertinentes de inclusão de acessibilidade, destacando, no presente trabalho, a NBR 9050 (2015), uma importante norma regulamentadora que prevê sobre a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, e entre os espaços citados na norma estão os meios de hospedagem, que em tese, ao dispor de acessibilidade para seus hóspedes estariam praticando a hospitalidade, um dos fundamentos da hotelaria. A hospitalidade de forma geral definida como o dom de bem receber e bem acolher, não ocorre quando um meio de hospedagem não dispõe de acessibilidade, pois ele não está bem recebendo, tão pouco bem acolhendo um hóspede com deficiência, ou seja, não é hospitaleiro.

Também foi possível observar que os meios de hospedagem frequentados pelos respondentes da pesquisa, de uma forma geral, não são acessíveis para DVs e que quando havia alguns itens de acessibilidade para cegos eram encontrados aqueles “mais básicos” como a sinalização em Braille nos elevadores.

Os gestores dos meios de hospedagem necessitam de um olhar mais atencioso no que se refere a esse público, considerando que estes

representam um grande potencial econômico e que geralmente não viajam sozinhos, podendo assim aumentar de forma significativa a lucratividade do meio de hospedagem, como também o mesmo poderá ser mais conhecido e divulgado entre a comunidade cega, seus amigos e familiares, já que são poucos os meios de hospedagem que investem em acessibilidade e esse investimento é algo que proporciona a satisfação e autonomia do DV.

A acessibilidade é um requisito muito importante que poderá definir se o hóspede ficará satisfeito ou não com o meio de hospedagem, pois a satisfação advém de quando as necessidades, desejos e expectativas de alguém são atendidas. Foi visto durante a pesquisa que os DVs consideram de suma importância que o meio de hospedagem seja acessível, como também a falta de acessibilidade ou a limitação do uso de determinadas áreas influenciam diretamente em sua satisfação com a estadia.

Para que o meio de hospedagem seja acessível e proporcione satisfação para o hóspede com deficiência visual um dos primeiros passos a serem seguidos seria conhecer as normas regulamentadoras sobre acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, como exemplo, a NBR 9050 (2015), para que em seguida possa dar início a implantação dos itens previstos e além desses, também podem ser implantados os itens sugeridos pelos próprios DVs durante a pesquisa, como os colaboradores capacitados para descrever as dependências do meio de hospedagem, suporte para cão-guia e as informações digitais.



A acessibilidade em termos mundiais ainda é um desafio, exigindo medidas para se chamar a atenção da “sociedade de forma geral para a conscientização e para a necessidade da adoção de providências no intuito de garantir a acessibilidade, a igualdade de condições, a participação plena e a mudança de valores sociais”, a exemplo da Organização das Nações Unidas que proclamou o ano de 1981 como Ano Internacional das Pessoas Deficientes (COUTINHO, VANZELLA e BRAMBILLA, 2018, p.159). No Brasil a luta pelos direitos das pessoas com deficiência começou a cerca de 30 anos, segundo Sousa (2018), e percebe-se que ainda são necessárias diversas ações para que se possam superar os obstáculos e assegurar as condições de igualdade dos deficientes.

Quando um turista, sendo ele com deficiência ou não, deixa sua residência para hospedar-se em algum meio de hospedagem ele deseja sentir-se confortável, bem recebido e bem acolhido, sendo que para um hóspede com deficiência sentir-se dessa forma é necessário que haja a acessibilidade para que ele possa desfrutar dessa experiência de forma plena e efetiva, sem que haja barreiras ou interdições, pois as pessoas com deficiência prezam muito por sua autonomia e independência sem que precisem depender de terceiros para poder ter suas necessidades e desejos atendidos.



## REFERÊNCIAS

ALDRIGUI, M. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

ALMEIDA, D. W. G.; BRAMBILLA, A.; VANZELLA, E. **A evolução histórica da hotelaria na cidade de João Pessoa: Uma revisão bibliográfica**. *Revista Mangaio*, v.I, n.I p. 36, 2016. Disponível em: <<https://www.academia.edu/>>. Acesso em: 27 de Março de 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2004

\_\_\_\_\_. **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2015.

AURÉLIO. **Dicionário do Aurélio Online 2018**. Disponível em: <<https://dicionario.doaurelio.com/satisfacao>>. Acesso em: 22 de Janeiro de 2019.

BRASIL. **Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm)>. Acesso em: 28 de Janeiro de 2019.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000,. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm)>. Acesso em: 28 de Janeiro de 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). Senado Federal, 2015. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/513623/001042393.pdf>>. Acesso em: 28 de Janeiro de 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade: Manual de orientações**. 2 ed. Brasília, 2006.

CASTELLI, G. **Hospitalidade: a inovação na gestão nas organizações prestadoras de serviços**. São Paulo: Saraiva, 2010. 250 p.

COUTINHO, D.; VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A. O Verão Acessível como atrativo turístico para cadeirantes na cidade de João Pessoa In: VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; SILVA, M. F. da. **Turismo e Hotelaria no Contexto da Acessibilidade**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2018.

DICHER, M.; TREVISAM, E. **A jornada histórica da pessoa com deficiência: Inclusão como exercício do direito à dignidade da pessoa humana**, 2014. Disponível em: < <http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=572f88dee7e2502b>>. Acesso em: 06 de Março de 2019.

LARAIA, M. I. F. **A pessoa com deficiência e o direito ao trabalho**. São Paulo, 2009. 197 p. Dissertação (Mestrado em Direito das Relações Sociais – Subárea de Direito do Trabalho) - Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: < <https://tede.pucsp.br/bitstream/handle/8878/1/Maria%20Ivone%20Fortunato%20Laraia.pdf>>. Acesso em: 24 de Março de 2019.

LIMA, T. C. S. MIOTO, R. C. T. **Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico**: na pesquisa bibliográfica. Revista Katalysis, v. 10, p. 37-45, 2007.

RIBEIRO, S. B. **Mobilidade e acessibilidade urbana em centros históricos**. Brasília: Iphan, 2014.

SASSAKI, R. K. **Inclusão Lazer e Turismo**: em busca de qualidade de vida. São Paulo: Áurea, 2003.

\_\_\_\_\_. **O conceito de Acessibilidade**. Disponível em: < <http://www.bengalalegal.com/romeusasaki>>. Acesso em: 03 de Abril de 2019.


SILVA, J. O. **Quando um degrau faz a diferença**: Um estudo sobre a acessibilidade em meios hoteleiros à luz do marketing social. 2014, 111 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa.

SOUSA, A.A. Um enfoque da legislação brasileira sobre acessibilidade para as atividades culturais e turísticas. In: VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; SILVA, M. F. da. **Turismo e Hotelaria no Contexto da Acessibilidade**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2018.

WALKER, J. **Introdução à Hospitalidade**. 1 .ed. São Paulo: Manole, 2002.

ZANELLA, L.C.H. Metodologia de Pesquisa. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011. Disponível em: < [http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB3\\_2013-2/Modulo\\_1/Metodologia\\_Pesquisa/material\\_didatico/Livro-texto%20metodologia.PDF](http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB3_2013-2/Modulo_1/Metodologia_Pesquisa/material_didatico/Livro-texto%20metodologia.PDF)> . Acesso em: 12 de setembro de 2019.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 6. Ed. Porto Alegre: AMG, 2014.



# ACESSIBILIDADE NO TURISMO DE AVENTURA: a prática de rapel por cadeirantes na Barra de Gramame - PB

**PRÍMOLA**, Simone  
**BRAMBILLA**, Fernanda  
**VANZELLA**, Elídio

**D**e acordo com o Censo Demográfico (IBGE, 2010), um quarto da população brasileira tem algum tipo de deficiência e vive em uma sociedade com pouca ou nenhuma acessibilidade, embora a Constituição Federal de 1988 assegure a inclusão destas pessoas nas mais diversas atividades (BRASIL, 2015) . A deficiência é caracterizada pela limitação ou impedimento em executar certas atividades, temporariamente ou definitivamente, podendo ser física, sensorial, mental ou, ainda, abranger mais de um destes fatores, sendo que o termo usado por para denominar os cidadãos que apresentam tais restrições é Pessoas com Deficiência, adotado e recomendado pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (BRASIL, 2010).

As Pessoas com Deficiências têm, ao menos no campo das intenções, seus direitos garantidos tanto pelos direitos humanos universais como pelas particularidades desta parcela da população, na





tentativa de amenizar ou extinguir o espaço existente entre estas e as demais (OLIVEIRA, 2012) . Uma alternativa é proporcionar a essas pessoas experiências de viagem, que favoreçam a socialização e o bem-estar, e para que isso ocorra, é preciso adaptar os ambientes e divulgá-los, conscientizando potenciais usuários e comunidade (OLIVEIRA, 2012).

Entre as deficiências, a física será o ponto central deste capítulo pela necessidade de se limitar o tema de estudo, e mais especificamente voltado aos cadeirantes, por ser a condição dos eletivos que se submeteram à pesquisa.

O turismo é uma atividade que vem crescendo progressivamente e que atende pessoas de diversos perfis. A indústria do turismo, para atender às necessidades de sua demanda, segmenta o mercado em nichos, exigindo que os profissionais da área estejam capacitados para oferecer serviços satisfatórios. Um desses segmentos que vem despertando o interesse do mercado turístico é aquele composto por Pessoas com Deficiência, que tem cada vez mais procurado as atividades turísticas. Dentre as atividades que se destacam pela procura no referido segmento, pode-se citar o turismo de aventura, cujas práticas envolvem atividades radicais com riscos controlados, geralmente realizadas em ambientes naturais e que vem sendo adaptado para as diversas deficiências.

Um estudo sobre o perfil desse segmento turístico foi realizado em 2013, pelo Ministério do Turismo, com o intuito de identificar as características, comportamentos de consumo e necessidades deste





público, e obteve, entre seus resultados, um nicho que engloba indivíduos ousados e corajosos, que buscam em suas viagens atividades desafiantes, de superação, porém realizadas com responsabilidade, como ecoturismo e esportes de aventura (BRASIL, 2013).

Neste contexto, a Paraíba apresenta diversos cenários propícios para este tipo de atividades de aventura, como as falésias localizadas no litoral, onde, observam-se essas práticas, a exemplo da Barra de Gramame, local selecionado como objeto de estudo.

Considerando este contexto, procurou-se apresentar o atual panorama da acessibilidade para este segmento do turismo, no intuito de revelar a sua importância e conhecer suas necessidades, para melhor atender essa potencial demanda e oferecer meios para a adequação dos espaços destinados à atividade, suscitando a implantação de políticas públicas que viabilizem tal atividade com acessibilidade. Deste modo, o objetivo geral deste capítulo é discutir a acessibilidade para cadeirantes que praticam rapel na Barra de Gramame, e, para tanto, faz-se necessário conhecer a demanda e a oferta, pontuar suas impressões acerca da atividade, identificar quais os obstáculos enfrentados, bem como os meios utilizados para reduzir ou eliminar estes obstáculos.

## **TURISMO E ACESSIBILIDADE**

A definição mais utilizada para turismo é a da Organização Mundial de Turismo (OMT), que o define como as “atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e permanência em lugares





diferentes de onde habitam, por um período inferior a um ano consecutivo, com propósitos de lazer e negócios, dentre outros” (SANCHO, 2001) . A amplitude que estas atividades alcançam dá margem a diversas definições (COOPER, FLETCHER, *et al.*, 2001) . Para análise do estudo de caso exposto neste trabalho, tomaremos a definição de turismo que envolve o grupo de elementos das práticas permitidas que os turistas realizam em função de seus deslocamentos, dos atrativos e oportunidades geradas por estes para o bem-estar e os acontecimentos e vínculos decorrentes (CUNHA, 2010) , por se adequar ao cenário analisado.

Sendo o turismo um direito universal, qualquer pessoa pode usufruí-lo, tornando-se interessante superar as expectativas da demanda com a oferta de acessibilidade nos atrativos. A acessibilidade salvaguarda o direito de ir e vir a todos, sem exceção, em espaços urbanos, públicos ou não, ao transporte, à comunicação, à educação, ao trabalho e ao lazer, sendo uma questão relacionada à qualidade de vida das pessoas em geral (BRASIL, 2009).

A conscientização sobre o assunto tem se acentuado nos últimos anos, com a legislação refletindo no exercício da cidadania e gerando inúmeras iniciativas por parte do poder público e iniciativa privada, como a eliminação de barreiras arquitetônicas através do “Desenho Universal”, o qual consiste em ambientes e artefatos que visam atender simultaneamente pessoas com diferentes características antropométricas e sensoriais, com autonomia, segurança e conforto,



constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade (CAMISÃO, 2006). Para assegurar que os princípios de acessibilidade sejam atendidos nas construções e adaptações a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) conta com o Comitê Brasileiro de Acessibilidade (ABNT/CB-40), que elaborou catorze normas técnicas que obedecem ao disposto no Decreto Federal nº 5296/2004, que determina regras e orientações sobre acessibilidade, dentre as quais a mais solicitada é a ABNT NBR 9050, que, em sua versão atualizada, aplica o termo acessibilidade a toda:

possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, 2015).

A Lei nº 13.146/2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, denominada também Estatuto da Pessoa com Deficiência, atesta esse conceito e o adequa à legislação nacional, em seu art. 2º, onde define pessoa com deficiência como aquela que possui “impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (BRASIL, 2015). Esta definição alcança vários tipos de deficiência, dentre elas a física, na qual o

indivíduo apresenta mudança total ou parcial em uma ou mais partes do corpo que comprometem a função física, como, por exemplo, paraplegia, tetraplegia, paralisia cerebral, amputações, dentre outras que não incluam deformidades estéticas ou que não dificultem o desempenho de função física (BRASIL, 2006).

No Brasil, o momento basilar para a implantação das normas de acessibilidade deu-se com a publicação da Constituição Federal de 1988 e em 2003 a criação do Ministério do Turismo intensificou a concepção de políticas públicas direcionadas ao setor, embora até hoje a acessibilidade ainda não seja prioridade nas políticas governamentais (SILVA e TELES, 2014) . Em 2008, a Lei Geral do Turismo, Lei 11.771/2008, que aborda a Política Nacional de Turismo e estabelece as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, em seu Artigo 5º acentua a promoção do turismo a todos, sem exceções ou discriminações (BRASIL, 2008).

Nos últimos anos tem aumentado o debate em torno da acessibilidade como forma de promover a inclusão nas atividades turísticas, o que vem impondo desafios para que o *trade* turístico perceba “a importância da potencialidade do cliente que tem limitações, mas que também é gerador de renda para a atividade do turismo” (NEIS, TRAVERSO, *et al.*, 2018).

As leis podem contribuir para a promoção de mudanças de atitude, mas não são suficientes sem o compromisso de toda a



sociedade e a atuação das minorias em favor de seus direitos, bem como propagar a conscientização e informação sobre o tema para vencer os preconceitos (SASSAKI, 2003).

Para Fontes e Monteiro (2009), na maioria das vezes a melhoria na acessibilidade não deve se restringir aos aspectos físicos e focar a empatia, pois a eficiência no atendimento satisfaz as necessidades dos turistas com deficiência, e a abordagem frequente do tema desperta a conscientização de toda a sociedade neste mesmo sentido. Além disso, deve-se capacitar todos os envolvidos quanto à hospitalidade e promover ações para que a acessibilidade se apresente de forma plena (COUTINHO, VANZELLA e BRAMBILLA, 2018).

## **TURISMO DE AVENTURA NO CONTEXTO DA ACESSIBILIDADE**

O turismo de aventura pode ser entendido como aquele relacionado à prática de esportes radicais e característica de integrar satisfatoriamente e sustentavelmente o homem com a natureza através da oferta turística (VASCONCELOS, SILVA e COSTA, 2012) . O destaque dado a espaços naturais pelos benefícios proporcionados ao se utilizá-los é o potencial do mercado do turismo de aventura, e a acessibilidade nestes espaços constitui o diferencial na oferta deste segmento, contemplando um público melhor e oportunizando a inclusão social (SILVA e TELES, 2014).





Segundo Machado, Bazotti e Vianna (2014) , a maioria dos produtos turísticos que compõem o Turismo de Aventura é elaborada para a prática em ambiente natural, e demanda de seus provedores a adaptação do cenário para que se ajuste a esta prática e que atenda às normas de segurança indispensáveis a seu andamento, possibilitando o deslocamento a novos destinos. Os autores também observam que as organizações atuantes neste segmento vêm capacitando seus profissionais para oferecem serviços personalizados e satisfatórios, segmentando o mercado em nichos e estão cada vez mais envolvidas com a preservação ambiental. Já Vasconcelos, Silva e Costa (2012) consideram que é imensa a responsabilidade em estruturar as atividades que compreendem o turismo de aventura, mediante a elaboração de diretrizes que o conduzem com a qualidade e segurança, por atender um público bastante peculiar, o que revela a qualificação dos responsáveis.

As empresas que atuam com o turismo de aventura sentem a necessidade de mais investimentos relativos à acessibilidade no setor por parte do poder público, como incentivos financeiros e de marketing, melhorias da infraestrutura básica e capacitação dos profissionais, cujo resultado impulsionaria a visitação turística ao favorecer estes e a comunidade local (SILVA e TELES, 2014).

As atividades na natureza não são determinadas conforme a tipologia das deficiências, mas as particularidades específicas de cada





participante devem prevalecer, tendo em vista que suas limitações são superadas nestas atividades, provocando sensação de desafio e senso de equidade (COSTA, 2009) . Sendo o turismo um direito universal, também o é para Pessoas com Deficiência. E igualmente a outros segmentos, o turismo de aventura é praticável por essa demanda em crescimento. Mais do que adaptação de equipamentos e profissionais, o atendimento humanitário ainda é o protagonista do processo, pois ainda há muito que se contornar quanto aos aspectos físicos por todos os setores envolvidos, cuja mobilização em conjunto pode amenizar as adversidades (VASCONCELOS, SILVA e COSTA, 2012).

No entanto, a acessibilidade deve apresentar-se em todos os componentes da atividade, produtos, serviços, equipamentos, comunicação, informação e na operação em si, aliada à segurança e qualidade, e as Normas Técnicas auxiliam a direcionar ações neste sentido, a exemplo da NBR 9050, que compreende apenas espaços e serviços urbanos, sem alcançar ambientes naturais (SILVA e TELES, 2014). Para as atividades de aventura temos como guia a ABNT NBR ISO 21101, desenvolvida a partir da NBR 15331/2005 e publicada em 2014, cujo objetivo é orientar as empresas que atuam com o segmento de aventura a gerir com segurança suas atividades (ABNT, 2016).

No Brasil, a entidade responsável por fomentar a prática das atividades de turismo de aventura desde 2004 é a Associação Brasileira das Agências de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA),





reunindo gestores de diversas partes do país que visam ofertar tais atividades com sustentabilidade e responsabilidade, cumprindo as normas da ABNT (VASCONCELOS, SILVA e COSTA, 2012) . A ABETA crê que a potencialidade turística brasileira no contexto natural ainda tem muito a desenvolver, da mesma forma que a qualificação dos promotores do turismo de aventura.

A ABETA (2016) defende que, embora ainda não seja economicamente expressivo, o turismo de aventura é uma ferramenta para os fins do Plano Nacional do Turismo, com ênfase no (2016):

- Desenvolvimento do produto turístico brasileiro com qualidade, contemplando as diversidades regionais, culturais e naturais;
- Diversificação da oferta turística;
- Aumento da inserção competitiva do produto turístico no mercado internacional;
- Ampliação do consumo do produto turístico no mercado nacional;
- Aumento da taxa de permanência e gasto médio do turista.

O turismo de aventura conta, atualmente, com vinte e duas normas vigorantes que norteiam os gestores do setor e que estão de acordo com a Lei Geral do Turismo, se encontram elencados no próximo quadro os que se referem à prática do rapel, foco deste trabalho:

**Quadro nº 2:** Normas da ABNT referentes ao turismo de aventura – produto: rapel.

<b>NORMAS</b>	<b>OBJETIVO</b>
ABNT NBR 15501:2011 – Turismo de aventura — Técnicas verticais — Requisitos para produto	Aborda os serviços para o fornecimento de produtos turísticos das atividades de cachoeirismo, tirolesa, rapel e escalada, bem como estabelece os requisitos da operação relativos à segurança dos clientes e condutores destes produtos com atividades de turismo de aventura que empregam técnicas verticais. Esta Norma foi redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais.
ABNT NBR 15502:2011 – Turismo de aventura — Técnicas verticais — Procedimentos	Estabelece procedimentos específicos para a aplicação de técnicas verticais em produtos turísticos com atividades de turismo de aventura, com o objetivo de promover a satisfação e a segurança dos clientes e condutores, incluindo procedimentos seguros e o atendimento dos requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis.
ABNT NBR 15500:2014 – Turismo de aventura – terminologia	Define os termos comumente utilizados nas diversas atividades de turismo de aventura, incluindo termos relacionados à segurança, serviços e equipamentos.
ABNT NBR ISO 21101:2014 Turismo de aventura - Sistemas de gestão da segurança - Requisito	Estabelece os requisitos de um sistema de gestão da segurança para prestadores de serviços de atividades de turismo de aventura.
ABNT NBR ISO 21103:2014 Turismo de aventura - Informações para participantes	Especifica os requisitos mínimos para a informação a ser fornecida aos participantes antes, durante e após as atividades de turismo de aventura.
ABNT NBR 15285:2015 Turismo de aventura- Líderes - Competência de pessoal	Estabelece os requisitos que o mercado considera como competências mínimas e os respectivos resultados esperados para líderes de atividades de turismo de aventura, comuns a qualquer atividade de turismo de aventura.
ABNT NBR ISSO 31000/2018 . Gestão de riscos - Diretrizes	Documento que fornece diretrizes para gerenciar riscos enfrentados pelas organizações. A aplicação destas diretrizes pode ser personalizada para qualquer organização e seu contexto.

Fonte: ABNT, 2018.



As atividades de aventura são praticáveis em espaços naturais, construídos, rurais, inclusive áreas protegidas, sendo necessárias adaptações que promovam a acessibilidade, tais como (BRASIL, 2009):

- Disponibilidade de área especial para embarque e desembarque;
- Nos locais onde as características ambientais sejam legalmente preservadas, deve-se buscar o máximo grau de acessibilidade com mínima intervenção no meio ambiente;
- Nas áreas esportivas os espaços devem ser acessíveis, exceto os campos gramados, arenosos ou similares, pois é comum que Pessoas com Deficiência em mobilidade física utilizem equipamentos que facilitem a locomoção, como cadeiras de rodas, entre outros, e a transferência do cadeirante pode ser de forma independente (deve-se observar onde ele se apoia, o que contribui no momento da atividade) ou com auxílio (perguntar qual a melhor maneira de fazê-lo para garantir sua integridade), ou ainda fazer uso de equipamentos, como tábua de transferência (geralmente de madeira resistente e usadas para saída e entrada em veículos).

A NBR 9050 (ABNT, 2015) recomenda os seguintes procedimentos para tornar acessíveis locais turísticos e praias, que representam o cenário deste estudo:



- Caso possuam pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificados ou montados devem ser dotados de rotas acessíveis.
- Nos locais onde as características ambientais sejam legalmente preservadas, deve-se buscar o máximo grau de acessibilidade com mínima intervenção no meio ambiente.
- O piso das rotas acessíveis deve conter circulação ser horizontal e vertical. e atender às especificações contidas na Norma
- Para vencer o desnível entre o passeio e a areia deve ser instalada rampa com largura mínima de 0,90m.
- Para o trajeto até o mar, deve ser garantida uma faixa livre de obstáculos, com no mínimo 0,90 m de largura.
- Os trajetos à praia demarcados como acessíveis devem estar sinalizados com o símbolo internacional de acesso, conforme Norma.

**Figura 1:** Símbolo internacional de acesso – SAI.



Fonte: ABNT, 2015.



- Recomenda-se que, junto a cada área de acesso adaptado à praia, exista um sanitário unissex acessível.

É importante avaliar os seguintes critérios de dificuldade ao adaptar a atividade para o cadeirante:

- **DIFICULDADE MÍNIMA:** quando não existe uma dificuldade específica pela deficiência, sendo a dificuldade nestes casos as mesmas que são observadas para qualquer tipo de participante;
- **DIFICULDADE MÉDIA:** quando a causa da deficiência requer aplicação de adaptações específicas relativamente complexas ou técnicas de operação diferenciadas;
- **DIFICULDADE MÁXIMA:** quando a causa da deficiência requer aplicação de adaptações específicas altamente complexas ou técnicas de operação especiais ou muito diferenciadas (BRASIL, 2009).

## **RAPEL**

Rapel (do francês rappeler) é uma atividade de descida derivada das técnicas do alpinismo e uma das mais utilizadas através de cordas e equipamentos adequados para a descida de paredões e vãos livres em edificações ou na natureza, e vem sendo cada vez mais praticado como esporte radical, sendo que paredões naturais intensificam tal prática, oferecendo belas vistas, porém exige atenção com a segurança em sua prática, onde os iniciantes devem ser antecipadamente instruídos e





acompanhados por profissionais que possuam cursos preparatórios (BECK, 2002).

Visto por alguns como técnica para trabalho, por outros como diversão, o grupo que mais tem crescido é dos que o consideram um esporte de aventura, embora tenha surgido no Brasil há 15 anos como instrumento da espeleologia, sua origem aponta da remota necessidade humana de transpor verticalmente obstáculos naturais e os que o praticam são denominados “rapeleiros” (BRASIL, 2009) e para estes, o verdadeiro risco encontra-se na prática por pessoas desqualificadas, material improvisado e descer sem uma pré-análise do paredão. Os equipamentos utilizados nesta atividade são: cadeirinhas, também conhecidas com *bouldriers* ou arnês, peitorais (nos casos de paraplégico, tetraplégico e paralisia cerebral), corda dupla, descensor, mosquetão, freio oito, capacete e luvas (BRASIL, 2009).

Segundo Beck (2002), os tipos de rapel são:

- Rapel Positivo: realizado com o apoio dos pés, é o mais conhecido e praticado;
- Rapel Negativo: sem o apoio dos pés, onde o praticante se lança no vácuo e desce em queda livre ou controlada;
- Rapel Guiado: normalmente usado em cachoeiras e quedas d'água, onde é necessário fazer um desvio diagonal da trajetória para evitar fortes torrentes;
- Rapel Fracionado: dividido em vários rapéis menores para encontrar um caminho mais seguro.





### 3.2 Rapel para Pessoas com Deficiência

A cartilha Turismo Acessível - Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada, orienta de acordo as normas da ABNT, que o cliente, no local da atividade, preencha um Termo de Responsabilidade e Comunicação de Risco com todos os dados solicitados e seja informado sobre a atividade em todos os pormenores que a facilitarão. Se for Pessoa com Deficiência deverá ser orientada para que a prática ocorra do modo mais confortável e seguro possível e o uso do equipamento compatível, mediante competência profissional (BRASIL, 2009).

De acordo com o Ministério do Turismo (2009) o rapel adaptado, que é atividade escolhida para esta pesquisa, pode ser realizado por pessoas com as seguintes deficiências: surdez/cegueira, surdez, cegueira, ataxia, síndrome de Down, paraplegia, tetraplegia, paralisia cerebral, amputação ou má formação de membros. Listaremos a seguir as técnicas específicas aplicadas para tetraplégicos e paralíticos, por ser a condição dos participantes desta pesquisa:

- Deve-se contar com almofadas para carimbo, pois as pessoas sem mobilidade nas mãos assinam o Termo de Responsabilidade e Comunicação de Risco com a digital, caso não haja responsável legal;
- Uso de peitoral ou cadeira adaptada (já existem equipamentos específicos para melhorar o correto posicionamento e aumentar a comodidade de quem não têm controle de tronco)





- Cadeiras cômodas no local de chegada para aguardar o transporte, com estrutura que proteja do sol;
- Rádios para avisar a saída de cada participante e o tipo de deficiência para os condutores que aguardam na chegada;
- Conhecimento de técnicas de transferência, tanto para a colocação dos equipamentos, o apoio na rampa de saída e a chegada;
- Criar uma área de simulação para que os participantes possam compreender a posição e a sensação na hora das instruções, dando assim uma maior confiança;
- Verificar a quantidade mínima de condutores para a transferência tanto na saída quanto na chegada;
- Planejar com antecedência toda a logística de transporte e da sequência de saídas que serão utilizadas, em função da quantidade e das deficiências dos participantes.

Atentar, ainda, para as seguintes instruções:

- Equipar os participantes no local de saída do rapel;
- Utilizar cadeirinhas padrão quando a deficiência não afetar a mobilidade e os participantes não apresentam nenhuma dificuldade adicional;
- No caso de se utilizar o peitoral este deve ser colocado com cuidado, sendo necessárias três pessoas para esta operação;
- É imprescindível treinamento prévio para garantir que os movimentos não lesionem,







- Se não houver equipamento para todos, dividir os grupos para evitar demora no retorno do material à base de saída, para não causar ou aumentar a ansiedade entre os participantes e seus acompanhantes;
  - O cadeirante deve ser transferido até a corda por dois condutores e um terceiro deve checar todo o equipamento. Deve-se atentar para que o peitoral mantenha o praticante na posição correta.
  - Necessita-se desenvolver equipamentos adequados para facilitar a posição deste tipo de participantes durante a descida. Deve ser muito bem planejada a saída, pois pela falta de mobilidade devem ser ajudados até que estejam plenamente no ar. O local deve possuir cobertura para proteção do sol.
  - Dois condutores devem realizar a transferência, e um terceiro tirar os mosquetões. Para retirar o equipamento também serão necessárias três pessoas. Este procedimento pode ser realizado na chegada à base. Devem aguardar sentados, em locais confortáveis e sem exposição direta ao sol, até a chegada dos veículos de transporte (BRASIL, 2009).

## **METODOLOGIA E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Para a realização do trabalho, foi feita inicialmente uma pesquisa bibliográfica e documental relacionada ao tema de estudo em livros, artigos, periódicos, matérias publicadas e sites, para sondagem dos conceitos de Turismo, Acessibilidade, Pessoas com Deficiência,



Turismo de Aventura e Rapel e de normas de acessibilidade em atividades de aventura ao ar livre para cadeirantes, no intuito de aprofundar o conhecimento sobre a temática.

Em uma segunda etapa foram realizadas entrevistas semiestruturadas, no período de janeiro a maio de 2019, com dois cadeirantes que praticam rapel de aventura e um instrutor de forma a conhecer suas opiniões a respeito da atividade e os procedimentos adotados para a realização do rapel acessível.

O local onde é praticado o rapel, situa-se à latitude 07º 13' 59" e à longitude 34º 48' 17", na praia Barra de Gramame Norte, litoral sul paraibano, na divisa dos municípios de João Pessoa e Conde, a 22 Km da capital, a qual acolhe a foz do Rio Gramame, que, juntamente com sua formação geológica, lhe atribui o nome (CRIATIVA, 2016).

Além das opções de banho de mar e de rio e a prática de esportes náuticos, o local também é bastante procurado para a prática de esportes de aventura, como voo de parapente e rapel, sobre as falésias vivas dos sedimentos areno-argilosos de coloração avermelhada que compõem um trecho de sua extensão, além de enseadas e pontas rochosas, de grande valor cênico; em derredor existe uma urbanização incipiente e o acesso à região dá-se pela rodovia PB-008 (REIS, NEUMANN e LIMA, 2008). O paredão natural no litoral potencializa a prática do rapel, ao apresentar uma bela vista panorâmica acrescida ou não de banho de mar.

O Projeto Rapel Acessível surgiu de uma parceria entre a Equipe de Rapel Lais de Guia (ERLG) e o AC Social (Assessoria e

Consultoria para Inclusão Social) e foi idealizado com pretensão de dar condições para que Pessoas com Deficiência pudessem ter a oportunidade de vivenciar novos desafios e ter acesso aos mais diversos serviços relacionados às atividades de aventura, ainda pouco exploradas por este público.

O ERLG promove há doze anos atividades na natureza e sempre teve o interesse em atuar no segmento do turismo acessível, enquanto o AC Social é uma organização não governamental que promove ações em busca da inclusão e do reconhecimento do valor da vida proporcionando, através do Projeto Acesso Cidadão, a acessibilidade ao lazer, à cultura e à arte às Pessoas com Deficiência e mobilidade reduzida.

## **APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Inicialmente serão relatadas as características físicas do local, seguidas pela descrição dos participantes, e pelas adequações arquitetônica e instrumental incipientes e as impressões dos participantes sobre todas as etapas da atividade e seus envolvidos, dialogando com a revisão bibliográfica.

Os entrevistados não foram identificados, embora tivessem autorizado a divulgação dos nomes e perfis, sendo doravante denominados da seguinte forma:

- E1: praticante de rapel, 49 anos, publicitário, consultor de acessibilidade e coordenador do AC Social desde

2011, tem tetraplegia decorrente de um acidente após mergulho em piscina, e faz uso de cadeira de rodas;

- E2: praticante de rapel, 24 anos, não trabalha, cadeirante e frequenta o Projeto Acesso Cidadão
- E3: instrutor, 36 anos, professor de educação física, coordenador do ERLG e há aproximadamente quinze anos pratica rapel

De acordo com o entrevistado E3, o local onde ocorreu a atividade foi selecionado por ser um ambiente natural, e como tal, demanda adaptações para as atividades do turismo de aventura acessível, e a presença de paredão que favorece a atividade do rapel, concordando com o exposto por Machado, Bazotti e Vianna (2014), em que a maior parte das atividades referentes ao Turismo de Aventura é estruturada para a prática em ambiente natural, e requer adaptação para atender às normas de segurança.

No que se refere à forma como ocorreu o rapel, segundo E3, a atividade foi iniciada com a ancoragem, que é a amarração da corda em pontos fixos e firmes, no caso foram utilizados os troncos das árvores. Após a montagem os instrutores deram orientações de como a atividade iria se desenvolver em relação à condução dos cadeirantes e equipou os participantes, descrevendo cada item e sua função, e como proceder durante a descida, atendendo a recomendação da Cartilha Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada de passar o maior número de informações sobre procedimentos e equipamentos, para que a prática ocorra o mais confortável e segura

(BRASIL, 2009). Tal etapa foi constatada por E1, no trecho “E, esse grupo, Lais de Guia, eles foram assim, pra mim, a corda que me sustentou a descer, com a tranquilidade e a sapiência de me instruir da melhor forma de descer”. E3 completou que foi, utilizada nos cadeirantes, a cadeirinha e as fitas de técnica vertical presas na cadeira de rodas para facilitar o deslize, bem como o uso de capacete e luvas.

Como descreveu E3, o primeiro a descer foi E1, em sua própria cadeira de rodas, pois era seu desejo. “A saída do rapel, que forma um ângulo de 90°, foi feita com a ajuda de dois instrutores, sendo que um acompanhou o cadeirante durante toda a descida, mais duas pessoas do apoio, todos devidamente seguros, enquanto dois membros da ERLG aguardavam na parte de baixo, realizando a segurança dos rapeleros, que nada mais é do que esticar a corda caso estes precisem descansar durante a descida”. Ainda de acordo com o entrevistado E3, o tipo de rapel escolhido foi o positivo, onde se tem contato dos os pés com o paredão, e no caso, com as rodas da cadeira. O respondente explica que “a seguir, o declive apresentado no caminho foi vencido sem a necessidade de maiores manobras com a cadeira de rodas, e em vários momentos o instrutor que acompanhava o cadeirante se inteirava sobre seu bem estar.” Após a chegada à base da falésia, segundo, E3, “E1 foi transportado nos braços, por voluntários que já aguardavam, havendo sempre um grande cuidado no sentido de evitar quedas e prevenir acidentes, até a faixa de areia, onde ficou acomodado à sombra até a chegada do veículo”.



Segundo E3, o outro participante respondente (E2), “foi equipado com um cinto paraquedista, e desceu no rapel do tipo guiado (no qual se utiliza uma segunda corda que ajuda o rapeleiro a evitar o contato com a superfície, no caso dos cadeirantes evita de os mesmos se machucarem com pedras soltas, já que o paredão é uma falésia viva) acoplado ao instrutor. Na chegada foi transportado até sua cadeira, levada por um veículo do ponto de saída até o ponto de chegada, enquanto acontecia o rapel, com os mesmos cuidados tomados no teste anterior”.

Para E3, a integração entre os envolvidos na atividade foi notável, e à medida que os cadeirantes desciam eram nítidas a alegria e satisfação, assim como o sentimento de superação por parte dos cadeirantes e de realização pessoal e profissional dos instrutores e voluntários acompanhantes, deixando de ser mais uma atividade usual para se tornar um aprendizado que trouxe bem estar a todos, confirmando que a atividade na natureza com prática esportiva é um dos meios da inserção de Pessoas com Deficiência e pode despertar a sensação de realização pessoal por estímulos, sensações e emoções inusitadas que o esporte de aventura pode proporcionar, o que é reafirmado por E3 em sua entrevista: “o que me motiva é ver as pessoas enfrentando seus medos, principalmente o de altura, é gratificante ver a expressão no rosto das pessoas após a atividade, a alegria contagiante por ter superado este desafio chega a mudar a vida de algumas”, e por E2 ao declarar “o que rapel acessível significa para mim não tenho palavras para dizer, essa experiência foi fantástica! Os





instrutores se preocuparam com meu bem estar durante todo o trajeto, planejaram de forma que tudo corresse bem. Eu me diverti muito mesmo, sou aventureiro e fiquei muito feliz em participar desse evento. Um pouco de aventura faz bem pra alma e pro coração”.

Após as experiências, observaram-se os seguintes pontos: A sinalização no percurso até o local da atividade não é completa, exigindo uso de GPS. Tal lacuna foi observada por E3, o que já pontua uma barreira na acessibilidade comunicacional. Por ser um ambiente natural de uso livre, necessita de retirada de lixo deixado por visitantes que não aderiram às práticas ambientais, fato observado por E1, bem como pequenas intervenções na trilha que liga a estrada ao ponto de descida, no caso adequá-la à largura das cadeiras de rodas, e adaptação de estrutura para realização do rapel acessível, o que pode ser perfeitamente executado dentro das normas técnicas da ABNT.

Foram observados também os critérios de dificuldade quanto à adaptação da atividade para os participantes, declarado por E3 no trecho “também me inteirei sobre a condição dos participantes, que tipos de movimentos poderiam causar desconforto ou agravar suas lesões. Fiz alguns testes junto à equipe para identificar as adaptações necessárias em todas as etapas da atividade”, conforme orientação dos manuais sobre acessibilidade, e verificou-se que estes vão de dificuldade média à máxima, pois requisitaram ajustes específicos e execução de técnicas diferenciadas ou muito especiais, dependendo do tipo de deficiência (BRASIL, 2009).



Segundo E1, a experiência confirmou que a técnica de descida adequada para tornar a atividade acessível é o rapel guiado, pois ao levar o praticante, cingido por um cinto paraquedista ou selete (cadeira utilizada no parapente), para melhor conforto, até um ponto mais afastado sem o contato direto com a superfície, o resguarda de qualquer incidente, observação mencionada também por E3, que destacou também a importância de se ampliar o conhecimento sobre deficiência, ao revelar que “bateu certa ansiedade por ser algo novo pra mim, por não conhecer mais a fundo este universo”, fato corroborado por Coutinho, Vanzella e Brambilla (2018) quanto à capacitação de todos os atuantes para promover acessibilidade de forma integral, e também despertar a empatia na prestação de serviços turísticos ou não.

E1, ao ser perguntado sobre a experiência afirmou que “gostei muito de saber dessa oportunidade de fazer o rapel. Minha opinião sobre o acesso ao local da atividade: como é natureza, a gente não pode reclamar muito. Se tivesse políticas públicas ou um turismo adaptado, com uma estrutura melhor, seria bem mais acessível”. Para o entrevistado, ainda é um desafio poder trabalhar com as Pessoas com Deficiência. Neste sentido, pode-se inferir que, apesar do respaldo legislativo, ainda não há políticas públicas voltadas ao turismo adaptado, e a composição de parceria público-privada para conscientizar contribuiria para ações de acessibilidade, fomentando o aumento de investimentos para o segmento de turismo de aventura, que ajudaria a promover e divulgar empresas e destinos turísticos, trazendo um significativo retorno financeiro para os agentes turísticos e para a região, como assentiu Silva e Teles (2014) , ao exporem que as



organizações ligadas ao setor de turismo de aventura carecem destes incentivos.

E1 sugere ainda que a atividade de rapel seja promovida a outros públicos: “não só cadeirantes, mas cegos, surdos e pessoas com diversos tipos de deficiência, que eu acho que o legal é mesclar, é interagir”. Diante desta declaração de E1, percebe-se que esta experiência cumpriu a missão de avaliar a acessibilidade no local e ainda suscitou a promoção de um evento de maior porte, segundo E3, o Rapel Acessível, iniciativa da ERLG e a ONG AC Social cujo objetivo principal será promover a acessibilidade e a inclusão das Pessoas com Deficiência ao rapel e outras atividades de aventura, disseminando a cultura da acessibilidade e da inclusão, promovendo a interação entre as pessoas e suas diversas particularidades, gerando ações que visem melhorias nas condições de acesso ao local da atividade, como a remoção de obstáculos físicos sem que haja danos ao ambiente e a adequação dos equipamentos e das técnicas que serão empregadas nas atividades de maneira a promover a utilização por todas as pessoas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo descreveu as condições de acessibilidade em uma das atividades de aventura praticadas na praia Barra de Gramame, que tem potencial atrativo turístico pela exuberância natural composta pelo cenário que pode ser observado no rapel, o qual proporciona uma visão peculiar da paisagem e é familiar na região pelos praticantes da modalidade, dentre outras.



O alcance de todos ao turismo de aventura é garantido legalmente e fortificado por diversos manuais de conduta. O rapel, muitas vezes, não é procurado pelas pessoas com deficiência, mas, ao ser disponibilizado, desperta o interesse desse grupo, por representar um desafio a ser superado, ou seja, a demanda depende da oferta.

Apesar de ser uma atividade de aventura e como tal, apresentar riscos, mesmo que presumidos, as pessoas com deficiência se sentem seguras em praticá-la mediante informações detalhadas sobre seus procedimentos e o uso de equipamentos certificados.

Conhecer as necessidades de cada tipo de deficiência e as normas pertinentes à adaptação do ambiente natural e do rapel para cadeirantes, executando-as adequadamente, reduz e por vezes elimina quaisquer dificuldades na atividade, proporcionando satisfação pessoal tanto à oferta quanto à demanda.

Diante desta experiência conclui-se que há acessibilidade na atividade rapel para cadeirantes na praia Barra de Gramame, a exemplo de lugares semelhantes, mediante planejamento para analisar as adaptações necessárias e capacitação dos profissionais que conduzirão a atividade. Tais adequações são subsidiadas por normas que padronizam o serviço com qualidade e segurança, e a melhor forma de inseri-las é através de parcerias.

Tal atividade, sob a ação de profissionais das áreas de turismo e educação física, pode reduzir a oferta do serviço sem critérios, assegurando a qualidade deste serviço e colaborando quanto à conscientização sobre inclusão e questões ambientais, desenvolvendo





senso de equidade em todos os envolvidos. O estudo suscitou projeto que, executado eventualmente, cria visibilidade para o desenvolvimento do turismo na região. Iniciativas como esta promovem a cidadania e possibilitam às pessoas reverem seus preconceitos e tomarem consciência de que espaços, produtos e serviços turísticos são para todas as pessoas.

Espera-se que esta pesquisa possa incentivar futuras pesquisas que busquem alternativas para acessibilidade no turismo de aventura, pois é um segmento que vem crescendo e pode trazer desenvolvimento à região.



## REFERÊNCIAS

- ABETA. Planejamento Estratégico para o Turismo de Aventura. **Portal Sebrae**, 2016. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/planejamento-estrategico-para-o-turismo-de-aventura,4c3ad1eb00ad2410Vgn VCM 100000b 272010aRCRD>>. Acesso em: 09 set. 2108.
- ABNT. NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. **ABNT NBR 9050 - UFPB**, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/cia/contents/manuais/abnt-nbr9050-edicao-2015.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2018.
- ABNT. Guia de implementação: Turismo de aventura – Sistema de gestão da segurança. **Site da ABNT/SEBRAE**, 2016. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/paginampe/biblioteca-de-arquivos/guias>>. Acesso em: 26 out. 2018.
- ABNT. Avanços na Normalização para turismo de aventura. **ABNT**, 2017. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/imprensa/releases/5648-avancos-na-normalizacao-para-turismo-de-aventura>>. Acesso em: 14 set. 2018.
- ABNT, A. B. D. N. T. Turismo de aventura — Técnicas verticais - bibliotecas.sebrae. **Site da biblioteca do SEBRAE**, 2007. Disponível em: <[www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS./bds/bds./NT000439D6.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS./bds/bds./NT000439D6.pdf)>. Acesso em: 15 set. 2018.
- ABNT, A. B. D. N. T. Normas para turismo de aventura. **ABNT**, 2108. Disponível em: <<http://www.abntcatalogo.com.br/normagrid.aspx>>. Acesso em: 15 set. 2108.
- AC SOCIAL. **Site do AC Social**, 2011. Disponível em: <<http://acsocial.org.br/>>. Acesso em: 12 out. 2018.
- BECK, S. **Com Unhas e Dentes**. 2. ed. [S.l.]: Edição do Autor, 2002.
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Site do Ministério do Turismo**, 2010. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/assuntos/5292-caderno-e-manuais-de-segmenta%C3%A7%C3%A3o.html>>. Acesso em: 05 mar. 2018.
- BRASIL. LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015. **Lei Brasileira de Inclusão**, Brasília, DF, 2015 jul 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13146.htm)>. Acesso em: 27 ago. 2018.
- BRASIL, M. D. T. **Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo de Aventura** Adaptada. Brasília: [s.n.], v. IV, 2009. 88 p.

BRASIL, M. D. T. **Turismo Acessível:** Introdução a uma Viagem de Inclusão. Brasília: [s.n.], v. I, 2009. 48 p.

BRASIL, M. D. T. **Turismo de Aventura:** orientações básicas. 3. ed. Brasília: Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação Geral de Segmentação., 2010.

BRASIL, M. D. T. **Turismo Acessível.**, 2013. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/assuntos/5054-turismo-acessivel.html>>. Acesso em: 12 set. 2108.

BRASIL, M. D. T. S. N. D. P. D. T. **Turismo e acessibilidade:** manual de orientações/ Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

BRASIL, P. F. À. C. S. O. D. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. **Secretaria Especial dos Direitos da Pessoa com Deficiência**, 2010. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/convencao pessoas com deficiencia.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2018.

CAMISÃO, V. Turismo e Acessibilidade. In: TURISMO, M. D. **Turismo Social:** diálogos do Turismo: uma viagem de inclusão Turismo e Acessibilidade. Rio de Janeiro: IBAM, 2006. p. 360.

COOPER, C. et al. **Turismo:** princípios e prática. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

COSTA, V. B. D. Inclusão social nos esportes de aventura na natureza: vivências e experiências de um pesquisador deficiente visual. **Revista Digital**, Buenos Aires, set. 2009.

COUTINHO, D. H. G.; VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A. O VERÃO ACESSÍVEL COMO ATRATIVO TURÍSTICO PARA CADEIRANTES NA CIDADE DE JOÃO PESSOA. In: VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; DA SILVA, M. F. **Turismo e hotelaria no contexto da acessibilidade**. João Pessoa: do CCTA, 2018. p. 289.

CRIATIVA, P. **Paraíba Criativa**, 2016. Disponível em: <<http://www.paraibacriativa.com.br/artista/praiada-barra-de-gramame/>>. Acesso em: 09 ago. 2108.

CUNHA, L. A Definição e o Âmbito do Turismo: um aprofundamento necessário. **Site da Repositório Científico Lusófona**, 2010. Acesso em: maio 2018.

FONTES, A.; MONTEIRO, I. O Projecto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”: um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível. **Revista Turismo e Desenvolvimento**, v. 11, p. 61-72, 2009.

FROTA, T. **Falando de Varejo**, 2009. Disponível em: <<http://www.falando.devarejo.com/2009/11/entrevista-thais-frota-acessibilidade.html>>. Acesso em: 05 jul. 2018.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

IBGE, I. B. D. G. E. E., 2010. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/sociais/populacao/9662-censo-demografico-2010.html?edicao=9749&t=destaques>>. Acesso em: 27 ago. 2108.

KAMIO, L.; SASSI, O. C. Inclusão social no Turismo. **Revista Multidisciplinar da UNIESP-Saber Econômico**, São Paulo, n. 9, 2010.

LEAL, V. E. D. et al. **TURISMO ACESSÍVEL: UMA ANÁLISE SOBRE A ACESSIBILIDADE DOS ATRATIVOS TURÍSTICOS LOCALIZADOS NO CENTRO HISTÓRICO DE PORTO ALEGRE - RS**. In: VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; DA SILVA, M. F. **Turismo e hotelaria no contexto da acessibilidade**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2018. p. 289.

MACÊDO, S. M. Análise Fenomenológica de Depoimentos Escritos: Apresentando e Discutindo uma Possibilidade. **Revista Estudos de Psicologia, PUC**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 34-44, janeiro/abril 1999.

MACHADO, A. L. D. M.; BAZOTTI, L. D. S.; VIANNA, S. L. G. A certificação no turismo de aventura: uma análise do impacto no destino Serra Gaúcha. **Caderno Virtual do Turismo**, Rio de Janeiro, ago. 2014. 101-116.

MAHSEREGIAN, A. F. Sem Limite Técnicas Verticais. **Site Semlimite.com**, 2014. Disponível em: <<http://semlimite.com/rapel-para-cadeirantes/>>. Acesso em: 14 out. 2018.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MELO, I. P. D. C.; DUCH, T. C. Turismo Acessível: Um Estudo de Caso do Turismo de Aventura Especial na Cidade de Socorro - SP., 2015.

MOTA, A. M. G. D. et al. Turismo de Aventura Acessível. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, v. 3, p. 61-73, Jan/jun 2014. ISSN 2316-932X.

NEIS, A. S. P. B. et al. OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS TURISTAS SURDOS: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS VIAJANTES DE SANTA MARIA - RS. In: VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; DA SILVA, M. F. **Turismo e hotelaria no contexto da acessibilidade**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2018. p. 289.

NEIS, A. S. P. B. et al. OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS TURISTASSURDOS: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS VIAJANTES DE SANTA MARIA-RS. In: VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; SILVA, M. F. **TURISMO E HOTELARIA NO CONTEXTO DA ACESSIBILIDADE**. JOÃO PESSOA: CCTA, 2018.

OLIVEIRA, L. M. B. **Cartilha do Censo 2010 - Pessoas com Deficiência**. [S.l.]: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR)/ Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos Humanos da Pessoa com Deficiência (SNPD)/ Coordenação-Geral do Sistema de Informações sobre a Pessoa com Deficiência, 2012.

PAIXÃO, J. A. et al. Prática de parapente e comportamentos de risco: uma análise a partir do conceito de redoma sensorial. **Psicologia em Estudo**, v. 15, n. 3, 2010.

PAIXÃO, J. A.; SILVA, M. P. O risco na concepção de instrutores de esporte de aventura. **Psicologia & Sociedade**, v. 29, 2017.

REIS, C. M. M.; NEUMANN, V. H. D. M. L.; LIMA, E. R. V. D. VULNERABILIDADE DO LITORAL DE JOÃO PESSOA (PB) À EROÇÃO COSTEIRA. **Estudos Geológicos**, Recife, PE., 18, n. 2, 2008. 26.

SANCHO, A. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

SASSAKI, R. K. **Inclusão no Lazer e Turismo em busca da qualidade de vida**. São Paulo: Áurea Editora, 2003.

SASSAKI, R. K. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. **Mídia e Deficiência - ANDI - Comunicação e Direitos**, p. 160-165, 2003. Disponível em: <[http://www.andi.org.br/sites/default/files/Midia\\_e\\_deficiencia.pdf](http://www.andi.org.br/sites/default/files/Midia_e_deficiencia.pdf)>. Acesso em: 13 ago. 2018.

SILVA, G. G. L.; TELES, R. M. D. S. Acessibilidade no Ecoturismo e Turismo de Aventura: atuação do poder público e privado. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 269-289, maio/jul 2014.

TAVARES, P. M. D. J. P. L. M. PLANO MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E RECUPERAÇÃO DA MATA ATLÂNTICA. **LIGIA TAVARES**, 2010. Disponível



em: <<http://www.ligiatavares.com/index.php?secao=projeto&id=2>>. Acesso em: 05 out. 2018.

VASCONCELOS, F. P.; SILVA, A. C. P. D.; COSTA, L. F. D. Turismo de aventura e ecoturismo: entre práticas e normas no contexto brasileiro. **RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 2, n. 2, p. 108-138, 2012.





---

# ORGANIZADORES

## **BRAMBILLA, Adriana**



Graduada em Administração de Empresas pela FAAP (Fundação Armando Álvares Penteado-SP), Mestre em Administração pela UFPB (Universidade Federal da Paraíba) e Doutora pelas Universidades de Aveiro e do Minho (Portugal). Professora do Departamento de Turismo e Hotelaria da UFPB, coordenadora do GCET-Grupo de Cultura e Estudos em Turismo e colaboradora do Grupo de Pesquisa CLLC da Universidade de Aveiro (Portugal).

## **VANZELLA, Elídio**



Doutor em modelos de decisão em saúde (Estatística) pela UFPB, mestrado em modelos de decisão em saúde, especialista em gestão de pessoas e graduado em administração. Professor na Unifuturo, orientador para o Programa de Mestrado em Educação da FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY nos EUA e em 2018 aderiu ao Education Without Borders Program como “Professor Sem Fronteiras”. Pesquisador do GCET-Grupo de Cultura e Estudos em Turismo (base CNPq). e-mail: evanzella@yahoo.com.br



## **SÁNCHEZ FERNÁNDEZ, María Dolores**



Doctora en Competitividad, Innovación y Desarrollo y Profesora de la Universidad de A Coruña (España), Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Empresa, Área de Organización de Empresas. Profesora invitada en la Universidad de Guanajuato (México). También forma parte de los grupos de investigación GREFIN (Universidad de A Coruña) y GEIDETUR (Universidad de Huelva) (España) e investigador asociado en Centro de investigación Lab2PT en la Universidad de Minho (Portugal), GEEMAT (Brasil) y REDOR y RENUPEG (México). Ha sido autora o coautora de varios artículos publicados en revistas indexadas. Ella es revisora en revistas científicas internacionales en España, Ecuador, Estados Unidos, México y Brasil. Ella es editora en jefe del International Journal of Professional Business Review (JPBReview) y editora de Acta Universitaria. Sus principales temas de investigación son: Responsabilidad Social Corporativa, Sostenibilidad, Recursos Humanos y turismo. Correo electrónico: msanchezf@udc.es Blog profesional: <http://mariadoloresanchezfernandez.blogspot.com/>

## **MANRÍQUEZ, Martha Ríos**



Doctora en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Complutense de Madrid (España). Profesora Investigadora del Campus Celaya-Salvatierra, Universidad de Guanajuato. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (nivel II). Con reconocimiento de Perfil Deseable del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) e integrante del Cuerpo Académico Consolidado “Desarrollo y Gestión de la MiPymes” reconocido por PRODEP. Certificada por la Asociación Nacional de Facultades de Comercio y Administración (ANFECA). Cuenta con diversos artículos en revistas arbitradas e





indexadas internacionales, ha participado en numerosos congresos de investigación, es autora y coautora de libros y capítulos de libro, nacionales y extranjeros. Sus líneas de investigación son: competitividad y colaboración; responsabilidad social y sustentabilidad en las organizaciones y nuevas tendencias de gestión empresarial, su experiencia profesional se encuentra relacionada con la contabilidad en general y administración de costos. Ex-presidenta de la Red de Investigación en Administración de la Innovación Tecnológica, Económica y Sustentable (RAITES), editora de las Revista RAITES y Acta Universitaria, y Presidenta de la RED internacional RENUTEG (Red de REDES de Nuevas tendencias de Gestión). Correo electrónico: mrm2018mx@gmail.com; martha@ugto.mx





# AUTORES

## **AZEVEDO, Denisy Silva**

Graduação em Turismo (Bacharelado) pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, campus Currais Novos. Pesquisas nas áreas de Meio Ambiente, Educação Ambiental e Turismo. E-mail: denisy\_kg@hotmail.com

## **BRAMBILLA, Adriana.**

Doutora pelas Universidades de Aveiro e do Minho (Portugal), Graduada em Administração de Empresas pela FAAP (Fundação Armando Álvares Penteado-SP) e Mestre em Administração pela UFPB (Universidade Federal da Paraíba). Professora do Departamento de Turismo e Hotelaria da UFPB, coordenadora do GCET-Grupo de Cultura e Estudos em Turismo e colaboradora do Grupo de Pesquisa CLLC (Centro de Línguas, Literaturas e Culturas) da Universidade de Aveiro (Portugal). É autora e organizadora de obras nacionais e internacionais nas áreas de turismo e hotelaria e tem capítulos publicados em livros internacionais.

## **BRAMBILLA, Fernanda.**

Mestranda em Ciências Jurídico Administrativas na Universidade do Porto; Especialista em Ciências Jurídicas e Graduada em Direito pela Universidade Cidade de São Paulo (2001); Atua como advogada em consultoria e assessoria jurídica em atendimento a empresas, nas áreas Cível e Trabalhista; Membro do Conselho de Ética do Fórum das Mulheres de Negócios da Paraíba; Atua como docente em MBA's de Gestão Estratégica de Pessoas; Gestão de Pessoas e Coaching; Auditoria e Legislação Trabalhista; Gestão Empresarial; Gestão de Projetos Sociais e Políticas Públicas; Coordenadora dos MBAs em Turismo e Hotelaria e Turismo e Eventos da Unicorp; Coordenadora da Pós Graduação em Direito do Trabalho e Direito Previdenciário da Unicorp.



### **BRITO, Bianca Simplício de**

Bacharela em Hotelaria, pela Universidade Federal da Paraíba, atua como recepcionista em uma rede de hotéis na cidade João Pessoa/PB, e desenvolve pesquisas na área de Hotelaria e Hospitalidade. E-mail: biancasimplicios@gmail.com

### **CERETTA, C. Caroline**

Professora do Departamento de Turismo da Universidade Federal de Pelotas. Sua formação acadêmica é Bacharel em Turismo - Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), Mestre em Turismo pela universidade de Caxias do Sul (UCS) e Doutora em Extensão Rural pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Sua área de pesquisa é voltada para estudos de turismo rural, gastronomia e desenvolvimento territorial. E-mail: carolineceretta@hotmail.com

### **GUIMARÃES, M. Gisele.**

Professora do Departamento de Educação Agrícola e Extensão Rural e Programa de Pós Graduação em Extensão Rural da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Graduada em Zootecnia (UFSM), Mestre em Extensão Rural (UFSM) e Doutora em Desenvolvimento Rural (PGDR –UFRGS). Pesquisadora no campo da Extensão e Desenvolvimento Rural. e-mail: giseleguima@yahoo.com.br

### **MACHADO, Adjane de Araújo**

Mestra em Desenvolvimento e Meio Ambiente pelo Prodem/UFPPB. Graduada em Turismo pelo Instituto de Educação Superior da Paraíba. Atualmente é professora na Escola Cidadã Técnica Integral Presidente João Goulart/PB. Atua com pesquisas na área de turismo, meio ambiente e sustentabilidade, políticas públicas de turismo e o ensino do turismo na educação básica. Foi professora substituta nos cursos de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba (2017-2018). adjanearaujo@gmail.com



---

## **MARACAJÁ, Kettrin Farias Bem**

Doutora em Recursos Naturais pela Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba. Mestre em Gestão de Negócios Turísticos pela Universidade Estadual do Ceará, Brasil. Bacharel em Turismo pelo Instituto de Educação Superior da Paraíba, João Pessoa. Professora Efetiva da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Currais Novos, no curso de Turismo. Pesquisadora e Professora em lotação provisória na Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade do Programa de Pós-Graduação em Administração na UFCG - Atuando na linha de pesquisa sobre Educação, Cidadania e Políticas de Gestão Social e Ambiental. Líder do Grupo de pesquisa sobre Ambiente, Turismo e Sustentabilidade. Editora da revista científica REUNIR. Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade da UFCG, da Revista Estudios y Perspectivas en Turismo e Editora Ad hoc da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Participa das linhas de investigação na área de Turismo, Planejamento Turístico, Sustentabilidade, Educação Ambiental e Pegada Hídrica. E-mail: kettrin.farias@ufcg.edu.br.

## **MEDEIROS, Luciano de Santana**

Bacharel em Administração de Empresas (UFPB - Universidade Federal da Paraíba); Especialista em Gestão Empresarial e de Pessoas (UNP - Universidade Potiguar); Mestre em Administração de Empresas (UNP); Mestre em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional (ISMT - Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra/Portugal); Membro da Equipe de Consultores de Negócios da Brazilliant Consultoria; Diretor de Projeto da ABRH-PB. Atualmente é professor do IESP (Instituto de Educação Superior da Paraíba) e da FATEC-PB (Faculdade de Tecnologia da Paraíba), atuando nos cursos de Tecnologia, Graduação e Pós-Graduação. Membro da Academia Paraibana de Ciência da Administração (APCA).

---

## **MEIRIÑO, Marcelo Jasmim**

Arquiteto e Urbanista pela UFRJ (1995). Mestre (2008) e Doutor (2012) em Engenharia Civil pela UFF. Atual Coordenador do Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão da UFF. Coordenador no Núcleo de Inovação e Tecnologia para a Sustentabilidade (NITS/UFF). Professor do Departamento de Engenharia Civil da Escola de Engenharia da Universidade Federal Fluminense UFF. Professor do Programa de Doutorado em Sistemas de Gestão Sustentáveis e do Programa de Mestrado em Sistemas de Gestão da UFF. Membro do Comitê Assessor de Pesquisa da Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação - PROPPi / UFF. Autor e consultor ad-hoc em periódicos indexados em bases JCR, SCOPUS e Scielo. E-mail: marcelo@latec.uff.br.

## **MELO, Priscila Fernandes Carvalho de**

Mestranda em Hotelaria e Turismo (PPHTUR – Programa de Pós-Graduação em Hotelaria e Turismo – UFPE – Universidade Federal de Pernambuco), Membro do GCET- Grupo de Cultura e Estudos em Turismo, Bacharel em Ciências Contábeis (UFPB – Universidade Federal da Paraíba); Técnica em Gastronomia (UNIPB – Faculdade Unida da Paraíba); Graduanda em Hotelaria (UFPB – Universidade Federal da Paraíba).

## **MENDES, Francisco Coelho:**

Doutor em Ciência, Tecnologia e Inovação em Agropecuária, Mestre em Administração (Gestão e Estratégia em Negócios). Possui especialização em Planejamento, Implementação e Gestão do Ensino a Distância, especialização em Supervisão Escolar, especialização em Comunicação e Telemática, e graduação em Administração. É professor adjunto da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Pesquisa nas áreas de Administração e Turismo, está vinculado ao Grupo de Pesquisa em Administração e Desenvolvimento (GPAD) da UFRRJ e ao Grupo de Pesquisa em Desenvolvimento, Planejamento e Turismo (GPDPT) da UFPB, com linhas de pesquisa em: Planejamento, Gestão e Sustentabilidade; Produção, Operações e Logística; Planejamento e Gestão em Empresas de Turismo e Hotelaria. E-mail: coelhomendes1970@gmail.com



### **MENDES, Magnólia Lima Verde Coelho**

Graduada em Ciências Biológicas e possui especialização em Enfermagem do Trabalho. É técnica em enfermagem do Hospital Universitário Lauro Wanderley da Universidade Federal da Paraíba (HULW-UFPB). Pesquisa nas áreas de Administração, Biologia e Enfermagem, está vinculada ao Grupo de Pesquisa em Administração e Desenvolvimento (GPAD) da UFRRJ, com linha de pesquisa em Planejamento, Gestão e Sustentabilidade. E-mail: magnolialvcoelho@gmail.com

### **MÉXAS, Mirian Picinini:**

Doutora em Engenharia Civil pela UFF Graduação em Matemática pela UFF. MBA em Administração de Empresas pela UFF. Mestrado em Engenharia de Sistemas e Computação pela COPPE UFRJ.. Professora dos cursos de graduação em Ciências Contábeis e Ciências Atuariais da UFF. Docente do Mestrado em Sistemas de Gestão e do Doutorado Interdisciplinar em Sistemas de Gestão Sustentáveis da UFF. Autora em periódicos com JCR e indexados em bases SCOPUS e Scielo. Líder do Grupo de Pesquisas CNPQ “Gestão de Organizações, Conhecimento, Projetos e Tecnologia da Informação”, onde coordena pesquisas na área de Gestão do Conhecimento, Gestão de Projetos e Tecnologia da Informação. E-mail: mirian\_mexas@vm.uff.br

### **PEDROSA, Luiz Carlos Dias**

Bacharel em Turismo pelo IESP (Instituto de Educação Superior da Paraíba) e Guia turístico regional e nacional.

### **PRÍMOLA, Simone**

Graduada em Turismo pela Universidade Federal da Paraíba. Tem experiência em Ecoturismo e Turismo de Aventura, atuando como condutora na Lais de Guia Rapel e Atividades Livres. E-mail: simone\_primola@hotmail.com







### **QUEIROZ, Sharon Fanny Nogueira de**

Bacharel em Hotelaria pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ – 2018. No ano de 2013 participou do projeto de extensão “Cama e Café – Mulheres da Pedra de Guaratiba, RJ”. Entre os anos de 2014 e 2015 obteve uma bolsa para o desenvolvimento de um projeto de iniciação científica intitulado “Avaliação da Recuperação Turística e Hoteleira nos Distritos Sede e Itaipava no Município de Petrópolis Pós-Catástrofe de Janeiro de 2011”. Parte dos resultados dessa pesquisa foram apresentados no VIII Fórum Internacional de Turismo do Iguaçu (2014). Em 2014, fez parte da Empresa Júnior de Hotelaria – Hospit. E em 2015 foi estagiária do JW Marriott, Rio de Janeiro. E-mail: sharonfannynogueira@gmail.com

### **ROCHA, Diego Uliano**

Bacharel em Ciências Sociais pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Tecnólogo em Gestão de Turismo pela Universidade Estácio de Sá (UNESA). Especialista em Turismo Sustentável pelo Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET – RJ). Mestre em Projetos Sociais e Bens Culturais pela Fundação Getúlio Vargas (FGV – RJ). Atualmente atua como professor de Turismo, Hospitalidade e Lazer no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ). E-mail: diego.uliano@hotmail.com.

### **SANTIAGO, Amanda Ellen de Albuquerque**

Graduada em Hotelaria (Bacharel) e Laureada em primeiro lugar pela Universidade Federal da Paraíba. Atuou como aluna apoiadora do projeto, aluno apoiador, do comitê de inclusão e acessibilidade da UFPB. Atualmente sua área de pesquisa é sobre a Acessibilidade nos meios de Hospedagem.

### **SANTOS, C. Silvia**

Acadêmica do Curso Superior de Tecnologia de Gestão em Turismo da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). E-mail: silviacherons@hotmail.com





### **SANTOS, Rodrigo Amado dos**

Possui graduação em Turismo pela UNIMEP, Campus Lins-SP (2003). Mestrado em Ciências Sociais pela UNESP, Campus Marília (2009). Doutorado em Sistemas de Gestão Sustentáveis pela UFF (2018). Atualmente é professor dos cursos de bacharelado em hotelaria e de licenciatura em turismo da UFRRJ. Também é professor permanente do mestrado profissional do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia da UFRRJ. É líder do Grupo de Pesquisa CNPQ: Processos de Gestão, Sustentabilidade e Turismo (PROGESTUR). Autor e consultor ad-hoc de renomados periódicos turísticos nacionais (RBTUR (A2); Caderno Virtual de Turismo (B1); Turismo – Visão e Ação (B1); ROIT (B2); etc.) e do JCLEPRO (A1). **E-mail:** profrodrigoamado@gmail.com

### **SERRANO, Mônica de Souza**

Bacharela em Turismo, formada pelo IESP (Instituto de Educação Superior da Paraíba).

### **SILVA, Anna Laíze Menezes Cassiano**

Graduada em Turismo (Bacharelado) pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, Campus Currais Novos. Pesquisas nas áreas de Eventos, Planejamento Turístico e Turismo Religioso. E-mail: laizecharms@icloud.com

### **SOUZA, Kelly da Silva**

Graduada, Bacharel em hotelaria pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Tem publicação na área de acessibilidade e é membro voluntário do Grupo de Cultura e Estudos em Turismo – GCET.



---

## **SOUZA, Luciane Albuquerque Sá**

Doutora em Psicologia Social pela Universidade Federal da Paraíba. Graduação em Administração com habilitação em Marketing (FAMA-Recife/PE); MBA Internacional em Marketing (CEDEPE/IPAM-Portugal); Mestrado em Psicologia pela UFPB. Certificada pelo Disney Institute nas áreas de Recrutamento, Seleção, Engajamento e em Qualidade em Serviço; Consultora organizacional na Brazilliant Consultoria; Membro da Academia Paraibana de Ciência da Administração-APCA; Conselheira e Diretora Institucional do Conselho Regional de Administração da Paraíba (CRA-PB); Diretora de Inovação da Associação Brasileira de Recursos Humanos- Seccional Paraíba (ABRH-PB); Professora da Uninassau; Facilitadora de cursos de Educação Corporativa pelo IBMEC. Professora convidada e palestrante em diversos cursos de Especializações.

## **TAKATS, Andrea María**

Docente en UADER - Universidad Autónoma de Entre Ríos, Facultad de Ciencias de la Gestión, Sede Gualeguaychú, carrera de Hotelería. Coordinadora del Programa de Educación Ambiental, Areas Naturales Protegidas y Comunicación de la Dirección de Ambiente Municipalidad de Gualeguaychú. Su formación académica es Licenciada y Profesora en Geografía (USAL), Especialista en Desarrollo Estratégico del Turismo (Universidad de Buenos Aires), Diplomada en Desarrollo y Gestión Local (UADER). Su área de investigación es el turismo sustentable, la educación ambiental y el desarrollo local. E-mail: andreatakats@hotmail.com

## **TOSELLI, Claudia**

Magister en Desarrollo Local (UNSAM, Argentina), Especialista en Turismo Cultural (UB, España) y Licenciada en Turismo (USAL, Argentina). Investigadora y profesora de la Universidad del Salvador (USAL, Argentina). Consultora externa del Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo (CIF-OIT, Turín-Italia), y profesora de la UNQ, Argentina. Sus áreas de investigación y docencia son: turismo, desarrollo local, medio ambiente, patrimonio cultural-rural, planeamiento, proyectos MML. email: claudia\_toselli@hotmail.com



### **TRAVERSO, Luciana D.**

Professora do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Maria. Formada em Tecnologia em Hotelaria, pela UCS, especialista em Turismo e Hotelaria, pela UNOESC, mestre em Turismo e Hotelaria, pela UNIVALI e doutora em Administração de Empresas pelo Mackenzie. Sua área de pesquisa é voltada para Turismo, Hotelaria, Sustentabilidade e Aprendizagem Organizacional. E-mail: luciana.traverso@ufsm.br

### **VANZELLA, Elídio**

Doutor em modelos de decisão em saúde (Estatística) pela UFPB, mestrado em modelos de decisão em saúde, especialista em gestão de pessoas e graduado em administração. Professor na Unifuturo, orientador para o Programa de Mestrado em Educação da FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY nos EUA e em 2018 aderiu ao Education Without Borders Program como “Professor Sem Fronteiras”. Pesquisador do GCET-Grupo de Cultura e Estudos em Turismo (base CNPq). e-mail: evanzella@yahoo.com.br

### **VIANNA NETO, Clerisante Martins**

Graduado em Turismo pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Pesquisa nas áreas de Turismo e Hotelaria, está vinculado ao Grupo de Pesquisa em Desenvolvimento, Planejamento e Turismo (GPDPT) da UFPB, com linha de pesquisa em Planejamento e Gestão em Empresas de Turismo e Hotelaria. E-mail: netto.viannajp@gmail.com





### ***Nota dos organizadores***

*O serviço de revisão dos manuscritos coube aos autores dos capítulos. As informações e opiniões contidas nos capítulos não refletem necessariamente a visão dos organizadores e são de responsabilidade de seus autores. Os organizadores esclarecem que a citação total e/ou parcial dos textos contidos na obra deve ser feita de acordo com as normas científicas.*





**O GCET – Grupo de Cultura e Estudos em Turismo,** ligado ao Departamento de Turismo e Hotelaria (DTH) do Centro de Comunicação, Turismo e Artes (CCTA), faz parte da UFPB-Universidade Federal da Paraíba, e do Diretório dos Grupos de Pesquisa do CNPq. Tem o intuito de apresentar temáticas plurais, com foco nas questões de interesse acadêmico e empresarial, contribuindo para uma melhor compreensão do Turismo e da Hotelaria, no contexto do patrimônio cultural, impactos sócio culturais, econômicos e ambientais, globalização, relações interculturais e comportamento do turista.



RED DE REDES, NUEVAS TENDENCIAS DE GESTIÓN

A RENUTEG atua em nível internacional com membros de Organismos Acadêmicos, Rede RAITES, Associações ou Institutos de Pesquisa, Grupos de Pesquisa e pesquisadores de instituições parceiras. A principal linha da RENUTEG é: Novas Tendências Gerenciais, em que são desenvolvidas as seguintes temáticas: Responsabilidade Social, Gestão Empresarial, Capital Humano, Políticas de Desenvolvimento e outras tendências gerenciais desenvolvidas para apoiar as empresas.



Livros da Série **Turismo & Hotelaria** organizados pelo GCET, podem acessar o site da editora CCTA:

<http://plone.ufpb.br/editoraccta/contents/titulos/hotelaria> ou o link <https://independent.academia.edu/GCETUFPB/Books>.

Estamos à disposição também através do whatsapp: 55 8386381266 ou das nossas redes sociais. Se desejar, nos envie whatsapp e encaminharemos nosso cartão digital.

