

TURISMO DE AVENTURA ACESSÍVEL

RESUMO

O Turismo de Aventura dá-se pela prática de esportes radicais, que são praticados em situações potencialmente perigosas, requerendo atenção à segurança, e está à disposição dos portadores de necessidades especiais. Com o aumento dessa demanda há uma amplificação das exigências do público especial e surge o problema estudado: “Por que ainda são poucos os parques adaptados para o turismo de aventura acessível?”. Esta pesquisa teve como objetivo geral: analisar quais as adaptações e adequações necessárias para atender ao público especial na cidade de Santos, litoral de São Paulo, em duas modalidades e a causa de ainda serem poucos os locais que as possuem, e objetivos específicos: descrever as dificuldades encontradas pelos praticantes; analisar comparativamente a viabilidade de cada esporte para cada necessidade especial. Para tanto, a metodologia dessa pesquisa empírica de caráter exploratório foi baseada em revisão bibliográfica e estudo de casos, com entrevistas semiestruturadas e visitas técnicas. Como considerações finais percebeu-se que há falta de incentivo para as empresas de turismo de aventura dos destinos turísticos por parte dos órgãos públicos, bem como sua fraca infraestrutura, levando os turistas especiais a procurarem destinos mais completos e com menos “barreiras” entre eles e a prática dos esportes de aventura.

Palavras-chave: Hospitalidade; *Stakeholders*; Serviços; Acessibilidade; Turismo de Aventura.

ACCESSIBLE TOURISM OF ADVENTURE

ABSTRACT

In Adventure Tourism are the extreme sports that are practice in potentially dangerous situations, requiring attention to safety and it is available to people with special needs. With the increased demand, there is a greater requirement of special public and with that appears the problem studied: “why are few parks still adapted for adventure tourism affordable?” This research investigation had aims to analyze what adaptations and adjustments are needed to answer the special public in the city of Santos, coast of Sao Paulo, and the reason there are still few places that hold them. The specific objectives are describe the difficulties the specific public has; analyze and compare the viability of each sport for each particular need. For such purpose the methodology of this empirical exploratory research was based on literature view and case study, with semistructured interviews and technical visits. As final considerations was observed that there is a lack of incentive for companies of adventure tourism by public agencies, and also low infrastructure, causing the special tourists to look for more complete and less obstacles between them and the practice of adventure sports.

Keywords: Hospitality; Stakeholders; Services; Accessibility; Adventure Tourism.

TURISMO ACCESIBLE DE AVENTURA**RESUMEN**

El Turismo de Aventura ofrece la práctica de los deportes que se practican en situaciones potencialmente peligrosas que requieran atención a la seguridad, y está disponible para las personas con necesidades especiales. Con la creciente demanda que existe y amplificación de las demandas del público surge un problema especialmente estudiado: "¿Por qué hay pocos parques adaptados para el turismo de aventura accesible?". Esta investigación tiene como objetivo general analizar las adaptaciones y los ajustes que son necesarios para cumplir con el público especial en la ciudad de Santos, litoral de São Paulo y la causa de tener pocos lugares que tienen adaptaciones, y objetivos específicos: describir las dificultades encontradas por los practicantes; analizar en comparación la viabilidad de cada deporte para cada necesidad particular. La metodología de esta investigación empírica exploratoria se basó en la revisión de la literatura y el estudio de caso, con entrevistas semiestructuradas y visitas técnicas. Como conclusión, se observó que existe una falta de incentivo por parte de organismos públicos para las empresas de turismo de aventura y destinos turísticos, así como su infraestructura deficiente ayuda para que turistas buscan destinos especiales y más completos para la práctica de deportes de aventura.

Palabras clave: Hospitalidad; *Stakeholders*; Servicios; Accesibilidad; Turismo de Aventura.

Ana Maria Guimarães da Mota¹
Ádiler Caroline Vitorino Vilkas Ferreira²
Elizabeth Kyoko Wada³
Mateus Ferreira dos Santos⁴

¹ Mestranda em Hospitalidade e bolsista CAPES pela Universidade Anhembi Morumbi – UAM. Brasil. E-mail: anagmota@yahoo.com.br

² Mestranda em Hospitalidade e bolsista CAPES pela Universidade Anhembi Morumbi – UAM. Brasil. E-mail: divilkas@hotmail.com

³ Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo – USP. Professora da Universidade Anhembi Morumbi – UAM. Brasil. E-mail: ewada@uol.com.br

⁴ Graduado em Turismo pela Universidade Anhembi Morumbi – UAM. Brasil. E-mail: mattjoseh@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Os turistas estão cada vez mais incentivados a procurar novos produtos e destinos turísticos. Isso se deve ao fato do desenvolvimento do turismo e as facilidades de consumo da oferta turística (Silva & Teles, 2012). Devido à potencialidade geográfica do país e seus extensos recursos naturais as atividades de aventura têm cada (Brasil, 2009).

Turismo de aventura é definido por Machado (2005) como o segmento do turismo que proporciona atividades ligadas à natureza, buscando a superação de limites pessoais com segurança e responsabilidade na utilização do meio ambiente.

A demanda turística é formada por públicos com perfis variados, dentre os quais, está o público especial. Público esse que deve ser compreendido como qualquer pessoa com deficiência ou dificuldade de mobilidade (limitações ou redução de função física temporária), como os idosos, que dependem de atenção e auxílio especial na atividade turística (Silva & Teles, 2012). Para este público, são exigidas adaptações nos equipamentos e qualificação para os condutores, mudanças necessárias para possibilitar e garantir a segurança em cada situação específica. Este tipo de turismo é chamado de turismo de aventura adaptado ou acessível (Brasil, 2009).

Araújo (2009) afirma que nas últimas quatro décadas houve um fortalecimento das discussões sobre acessibilidade e sociedade inclusiva no mundo todo. Isso, devido a vários fatores como: maior atenção da mídia; atuação de grupos de defesa; promoção dos direitos da pessoa com deficiência e a ação do Poder Público.

De acordo com dados do censo do IBGE, realizado em 2000, há no Brasil, 24,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. Referir-se ao público especial, no Brasil, significa pensar na promoção de acessibilidade que é obrigatória por lei e deve contemplar ações no que tange: aos espaços e edificações de uso público e coletivo; transporte; e informação e comunicação (endereços eletrônicos, telecomunicações, rádio e televisão, uso do sistema Braille e linguagem de Libras) (Araújo, 2009; Silva & Teles, 2012).

Segundo Deville (2009), o Turismo Acessível reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura.

Ao conceito de Turismo Acessível podem ser associadas outras terminologias. São elas: Turismo para pessoas com necessidades especiais, Turismo para Todos, Turismo livre de barreiras e Turismo Acessível para Todos (Nunes, 2011).

Para Araújo (2009) a respeito de produtos e serviços, especificamente relacionados aos ambientes naturais e aos esportes na natureza, verifica-se que poucos destinos e empresas praticam a inclusão e estão preparados para receber o turista com deficiência. Além disso, os profissionais envolvidos no setor nem sempre qualificados para atender a pessoas com diferentes necessidades.

A razão para a escolha do turismo de aventura como objeto de estudo nesta pesquisa se deve ao fato desta atividade de lazer ser popular, ser muitas vezes de baixo custo, ser abundante no Brasil e por ser um dos tipos de turismo que mais cresce no mundo atualmente (Dias & Rodrigues, 2002).

Sendo assim, o objetivo geral da pesquisa foi analisar quais as adaptações necessárias para atender ao público especial na cidade de Santos, litoral de São Paulo, em duas modalidades e a causa de ainda serem poucos os locais que as possuem. Os objetivos específicos estabelecidos foram: descrever as dificuldades encontradas pelos praticantes; analisar comparativamente a viabilidade de cada esporte para cada necessidade especial.

O trabalho é embasado no termo hospitalidade – que tem como definição o ato de hospedar, acolher o outro, agregá-lo a uma sociedade que difere de suas origens (Campos, 2008) – e no termo *stakeholders*, que são de acordo com Freeman (1984, p. VI) “grupos ou indivíduos que influenciam ou são influenciados pela realização dos objetivos da organização”, e refere-se a todos os envolvidos, ou que são influenciados nos processos de uma organização.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Para Lashley (2004) a hospitalidade com o passar dos tempos, tem um valor atribuído para aqueles que precisam oferecer hospitalidade dentro do sistema de valores da sociedade. Com as imigrações turísticas, se configuram uma vertente de interesse pela hospitalidade. O fenômeno, intensificado no séc. XX, traz consigo não somente a necessidade de acolhimento e envolvimento e o consequente aquecimento da economia; mas considera-se também que as pessoas consomem e gastam nessas migrações lúdicas, sendo-lhes necessárias também a cultura, a identidade e – a hospitalidade (Bezerra, 2007). Ou seja, a hospitalidade é um ponto importante entre anfitrião e hóspede.

Assim, a hospitalidade não é apenas bem receber, mas retribuir e dar, sem pensar no que virá em troca, receber de coração aberto e retribuir pelo simples ato de retribuir, como ocorria nas mais remotas e primitivas sociedades (Merlotti, 2007). Camargo (2004) aponta a falta de hospitalidade nas destinações turísticas, nomeando-a como a verdadeira doença do turismo atual. Para o autor, organismos como a Organização Mundial do Turismo (OMT),

levam em conta apenas a vertente econômica desta atividade e não aspectos que realmente deviam ser importantes, e isto segue na contramão do que se deseja de fato, que é uma hospitalidade ilimitada que supere as fronteiras e acolha os indivíduos, independentemente de cor, etnia, religião e a motivação que faça este visitante demandar uma estada curta ou longa.

Pessoas com deficiência almejam um tratamento idêntico ao destinado às demais pessoas em recintos comuns e em atividades diversas, como a turística. Acresce-se apenas a necessidade de algumas adaptações, respeitando as capacidades e possibilidades individuais (Mendes, 2008).

Na realidade atual, o setor do turismo pode não estar devidamente preparado para atender os turistas deficientes, principalmente pelo fato de o mercado ainda não considerar esse segmento como um campo lucrativo. Segundo Butler & Jones (2003), a população com deficiência raramente aparece em estimativas ou previsões como um grupo específico, apesar de ser um grupo grande e que tende a crescer com o aumento da expectativa de vida, além de viajarem com mais frequência. Para Trindade (2004), a pessoa com deficiência é vista como doente, sem necessidade de fazer turismo; visão que inibiu as oportunidades e os direitos desse segmento, afetando assim a qualidade do turismo, que passa pela adaptação e acessibilidade dos serviços existentes.

Compreender e aceitar os desejos e motivações das pessoas com deficiência é o primeiro passo para a construção de uma sociedade inclusiva. Para isso essas seis barreiras precisam ser quebradas. O que se almeja é um produto para todos, um produto que permita a qualquer pessoa, em qualquer momento, desfrutar da experiência de viajar sem enfrentar empecilhos físicos e atitudinais. A hospitalidade, no contexto do turismo, visa auxiliar na estruturação de novas relações sociais e no acolhimento face ao diferente (Mendes & Paula, 2008).

O Turismo de Aventura utiliza os esportes radicais ou esportes de ação, aqueles que são praticados em situações potencialmente perigosas; envolvendo riscos evidentes, requerendo atenção constante a “linhas de segurança” que não podem ou não devem ser ultrapassadas. É como estar em uma corrida dirigindo um carro, se você não dirigir com precisão, o que vai acontecer é que você vai se acidentar (Sarmiento, 2013).

Lashley (2004) considera que as relações de hospitalidade não se restringem apenas à prestação dos serviços de hospedagem e alimentação, mas descrevem um relacionamento social que se situa na base de toda a sociedade. Desta forma, tanto os atos de hospitalidade como o comportamento hospitaleiro, vão além da boa hospedagem.

No turismo de aventura o hospedeiro deve prezar pela sustentabilidade nas relações do turista

com o ambiente. Na busca por indicadores de hospitalidade insurgem conceitos como qualidade de vida e sustentabilidade, que são de difícil mensuração.

O termo *stakeholder* tem origem no termo *stockholder* (acionista), e amplia o foco da organização, que antes era satisfazer o acionista e passa a satisfazer seus públicos de interesse estratégico, como clientes, funcionários, imprensa, parceiros, fornecedores, concorrentes, sindicatos e a comunidade local (Rocha & Goldschmidt, 2010).

O termo não possui uma tradução literal para a língua portuguesa, o emprego da palavra se dá pela interpretação e pelo sentido que os autores estrangeiros dão a palavra. Segundo Ladeira (2009) em português seria algo como “parte interessada” ou “interveniente”, e refere-se a todos os envolvidos, ou que são influenciados nos processos de uma organização.

Os diferentes *stakeholders* das organizações do terceiro setor possuem expectativas distintas, assim como percepções diferentes sobre a qualidade dos serviços (Ritchie *et al.*, 1999). Por isso, como destacam Te’eni & Young (2003), é essencial conhecer as expectativas e percepções destes grupos para atendê-los de maneira satisfatória. Assim, as organizações do terceiro setor necessitam desenvolver avaliações para identificar como seus *stakeholders* avaliam a qualidade dos serviços prestados, visando melhorar tal percepção. Isso se tornou um fator essencial para sua sobrevivência, uma vez que a qualidade dos serviços oferecidos afeta a satisfação de seus clientes e influencia a visão externa sobre a qualidade da organização.

Segundo Leal & Campanhol (2008) a deficiência física refere-se ao comprometimento do aparelho locomotor que compreende o sistema ósteo-articular, o sistema muscular e o sistema nervoso, ou seja, a deficiência física é definida como sendo uma desvantagem, ou uma incapacidade que limita ou impede o desempenho motor de uma determinada pessoa. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) os portadores de mobilidade reduzida são ambulatoriais parciais ou totais. Os parciais são aqueles que se movimentam com dificuldade ou insegurança, utilizando ou não, aparelhos ortopédicos e próteses. Os totais são aqueles que utilizam temporariamente, ou não, cadeiras de rodas. A acessibilidade no turismo apresenta critérios, parâmetros, recomendações e informações para o exercício da plena cidadania aos que desejam usufruir os benefícios da atividade turística.

Segundo Smolinski (2006), para que o Turismo possa favorecer as pessoas com deficiência, é necessário pensar em planejamento adequado, tanto dentro dos planos diretores dos municípios, como em todos os empreendimentos relacionados ao setor turístico. Deveria ser de responsabilidade do profissional de Turismo, incentivar e facilitar o acesso

de pessoas com deficiência ao meio turístico, promovendo sua integração à sociedade, bem como às atividades turísticas.

3 TURISTA ESPECIAL

Definidas por Moreira (2010), pessoas com deficiência são os indivíduos que apresentam necessidades próprias e diferenças físicas, sensoriais ou intelectuais, decorrentes de fatores inatos ou adquiridos, de caráter permanente, que acarretam dificuldades em sua interação com o meio físico e social e que requerem atenção específica em virtude de sua condição.

Dentro dos padrões considerados normais, a impossibilidade de uma pessoa realizar tarefas ocorre em uma situação de deficiência, o que gera a incapacidade (Guimarães, 2007). Essa desvantagem, dada a sua limitação, causa o impedimento de desempenhar ações consideradas normais, Aguirre (2003) & Saeta (1999) afirmam que a desvantagem é, também, a expressão social da deficiência, surgindo então, as expressões de preconceito, estereótipos e estigmas, gerando a exclusão social (Silva & Boia, 2003).

O modo como o deficiente deve ser tratado, que é com respeito e educação, faz com que o relacionamento seja agradável e natural, lembrando sempre que o tratamento deve ser feito pensando no ser humano, e não na sua deficiência (Moreira, 2010). A pessoa com deficiência, desse modo, não seria mais um problema, e sim, começa a tomar seu papel social no sistema como um todo (Guimarães, 2007 & Sasaki, 1999; Silva & Boia, 2003). Toda a sociedade deve se esforçar para que essa mudança ocorra: os indivíduos, as empresas, o poder público, a sociedade organizada de modo que a prática da inclusão seja realizada em todas as dimensões da vida social, começando com a educação e saúde, o lazer e o turismo, tornando-se parte da cultura da sociedade (Moreira, 2010).

É necessária a adaptação humana, tanto quanto as adaptações físicas, sendo assim, para que uma atividade seja considerada devidamente adaptada, deve-se proporcionar adaptações físicas, com equipamentos diferenciados, pessoal devidamente treinado para o atendimento ao Aventureiro Especial, mesmo não havendo adaptações físicas (Moreira, 2010).

Segundo Moreira (2010), a “indústria” do turismo deve se qualificar ao ultrapassar as barreiras e preconceitos e tentar igualar os benefícios e prazeres a serem alcançados pelos praticantes das atividades de turismo de aventura, já que, segundo o autor, “a grande dificuldade está dentro da nossa cabeça”, se houver força de vontade, não haverá limites, para nenhuma dificuldade.

4 METODOLOGIA

Essa pesquisa empírica teve caráter exploratório, baseado em uma revisão bibliográfica e estudo de caso com entrevistas semiestruturadas e visitas técnicas. Para conceituar os termos utilizados no decorrer do estudo, a revisão bibliográfica a partir das palavras-chave, teve como base livros, dissertações, teses, documentos e periódicos relacionados com os casos analisados. Assim houve uma consolidação do conhecimento sobre o tema proposto e o objeto de estudo. Inicialmente, Dencker & Da Viá (2002) foram os direcionamentos metodológicos, por dissertar sobre a pesquisa em Ciências Sociais e Yin (2005) pelo direcionamento com o estudo de caso, segundo o autor "é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando entre os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos" (Yin, 2005, p.32).

Para a confiabilidade da pesquisa foi utilizado o protocolo de Yin (2005) que é uma orientação, um instrumento de pesquisa, que estabelece diretrizes, regras e procedimentos a serem cumpridos para o sucesso da pesquisa. O protocolo precisa ter os seguintes aspectos (Yin, 2005, p. 94).

- visão geral do projeto do estudo de caso (objetivos e patrocínios do projeto, questões de estudo e leituras importantes sobre o tópico que está sendo investigado);
- procedimentos de campo (apresentação das credenciais, acesso aos "locais" do estudo de caso, fontes gerais de informações e advertências de procedimentos);
- questão de estudo de caso (questões específicas que a pesquisa do estudo de caso deve manter em mente ao coletar os dados, planilha para disposição específica de dados e de fontes em potencial de informações ao se responder cada questão);
- guia para o relatório do estudo de caso (esboço, formato para os dados, uso e apresentação de outras documentações, informações bibliográficas).

Foi elaborado um roteiro para as entrevistas, que teve como base o referencial teórico, citando os objetivos. Continuamente, foram realizados contatos com as empresas, fazendo uma breve apresentação e esclarecendo os objetivos da entrevista. Todas as entrevistas foram aplicadas na cidade de Santos/SP, sempre em ambientes próximos a praia, local onde os *stakeholders* marcaram os encontros e já estariam praticando suas devidas atividades.

5 ESTUDO DE CASO – SANTOS/SP

O Município de Santos situa-se no litoral do Estado de São Paulo e limita-se, ao norte, com Santo André, Biritiba-Mirim e Mogi das Cruzes, ao sul, com o Oceano Atlântico e a ilha de Santo Amaro (Guarujá), a leste, com Bertinga, e a oeste, com Cubatão e São

Vicente (Meneghetti, 2003). Abrange uma área de 271 Km², sendo 39,4 Km² na ilha de São Vicente e 231,6 Km² no Continente. A ilha de São Vicente está localizada no litoral central do Estado de São Paulo, sob o Trópico de Capricórnio.



Figura 1 - Localização do Município de Santos

Fonte: http://www.saovicente.sp.gov.br/conheca/img/mapa_acessosv_pqno.jpg

O Brasil possui o MTur (Ministério do Turismo), órgão que foi criado em 1º de janeiro de 2003, por meio da Medida Provisória nº 103, mais tarde convertida na Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003. Anteriormente esse ministério era compartilhado entre esporte e turismo. Ele é composto pela Secretaria Nacional de Políticas do Turismo, Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo, e pela EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo antiga Empresa Brasileira de Turismo. O MTur tem como missão, promover o desenvolvimento do turismo como agente de transformação e como fonte de riqueza econômica e de desenvolvimento social, por meio da qualidade e competitividade dos produtos, da ampliação e melhoria da infraestrutura turística e da promoção comercial (MTur, 2013).

Com a criação, do Ministério do Turismo, foi elaborado o Plano Nacional de Turismo 2003/2007. Este plano contém as diretrizes, metas e programas

para o desenvolvimento do turismo nacional. Apesar de a proposta da criação do Ministério determinar que este seja um articulador do processo de integração dos diversos setores relacionados ao turismo, ainda não se notou uma política de inclusão que se articulasse com os diversos setores (Santos, 2007).

Mais recentemente, em 2008, foi aprovada a Lei Geral do Turismo, Lei 11.771 de 17 de setembro do mesmo ano. Esta Lei dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências (Brasil, 2008).

No estado de São Paulo, a Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo foi criada no dia 1º de janeiro de 2011, pelo decreto 56.635 e se organiza pelo decreto Nº 56.638/2011 e alterado inciso II do

possibilitando uma melhor adaptação da infraestrutura urbana e turística, no caso, na cidade de Socorro, no interior de São Paulo. Essa parceria foi capaz, também, de promover a capacitação dos serviços turísticos prestados na Socorro para o melhor atendimento ao público com necessidades especiais (Araújo, 2009).

O bom desenvolvimento do projeto levou o Mtur a nomear a cidade de Socorro como Destino Indutor de Desenvolvimento turístico do Brasil, considerada referência em acessibilidade e implantação do Programa Aventura Segura, uma parceria do Mtur com a Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura – ABETA e a Agência de Apoio ao Empreendedor e Pequeno Empresário – SEBRAE (Araújo, 2009).

Nas entrevistas realizadas na cidade de Santos foi considerado que não há auxílio por parte do poder público e outros *stakeholders* importantes, como a imprensa e os fornecedores. O investimento nesses esportes de aventura é praticamente nulo, poucas pessoas chegam a ter patrocínio em equipamentos. Apesar dos esforços, a mídia não prestigia os eventos que são criados, voltados à interação e prática de atividades de aventura.

Os entrevistados demonstraram que incentivam muito todos os públicos a praticarem suas atividades, mas acabam não percebendo o quanto é defasada a região onde são praticadas as atividades e o difícil acesso que pessoas com alguma deficiência teriam para chegar ao destino turístico. Os instrutores entrevistados, que são deficientes, já possuem um outro olhar para toda essa situação, querem incentivar os deficientes a praticarem os esportes, mas sabem que as condições de assistência são precárias, por vivenciarem todas as dificuldades, de acesso e de infraestrutura do destino turístico. Apesar do incentivo, há a falta de acessibilidade por parte do governo, que não promove melhoria de infraestrutura oferecida ao destino turístico.

Um dos entrevistados, cadeirante e voador, afirma que, em certos pontos turísticos, não há muito o que possa ser feito, já que o esporte é praticado em meio a natureza e lá, não se poderia efetuar muitas mudanças, para não haver depredação do patrimônio natural. Afirma também, da falta de incentivo governamental, apontando que o local é mal explorado, turisticamente. Deu exemplos de colegas

do Rio que se encantaram pela região e da cidade de Búzios, que, em suas palavras “Minha cidade dá de dez a zero, e em Búzios é totalmente explorado o turismo”. Quando perguntado se mudaria algo, em relação a estrutura criada no morro, onde se localiza o escritório da empresa e onde são feitos os saltos, responde, com emoção, que não mudaria nada, que é seu lugar preferido de estar.

Outro entrevistado, deficiente físico, não possui as duas pernas, instrutor de canoagem, informa da falta de acesso entre as regiões litorâneas do interior paulista, da dificuldade em se locomover para outras cidades, já que é necessário uma carteirinha de identificação de deficiente físico e, essa carteirinha varia de cidade a cidade, tendo, então, que fazer uma carteirinha para cada cidade, para poder viajar, e mesmo assim, cidades menos desenvolvidas no sistema educacional, tem menos aceitação do deficiente. Em sua opinião, a falta de visão do turista especial se dá, também, pela falta de infraestrutura da cidade. Caso fosse bem cuidada, sinalizada e projetada, acredita que os turistas especiais a contemplariam mais, conseqüentemente praticariam mais atividades de turismo de aventura. Completa, sobre a cidade de Santos, que, numa escala de zero a cem, a cidade tem vinte por cento de desenvolvimento de área acessível.

Já um outro entrevistado considera que, após a lei da acessibilidade ter entrado em vigor, o Brasil deveria ter parado, porque dificilmente estaria em condições de cumprir todas as normas à risca. Acentua que, nos próprios lugares públicos, não há acessibilidade para turistas especiais e o governo das empresas, sem fazer a sua parte. A falta de envolvimento de *stakeholders*, como a imprensa, faz com que não haja uma divulgação ainda maior, além da divulgação em redes sociais, da prática dessas atividades.

Sobre os *stakeholders* envolvidos, nas duas empresas não há incentivo por parte governamental ou cooperação de nenhuma agência de viagem. Essa falta de estímulo faz com que o destino turístico deixe de evoluir, a economia fatura menos e a infraestrutura da cidade também fica deixada de lado. Os entrevistados confirmam que os estabelecimentos da cidade não estão prontos para receber o turista especial.

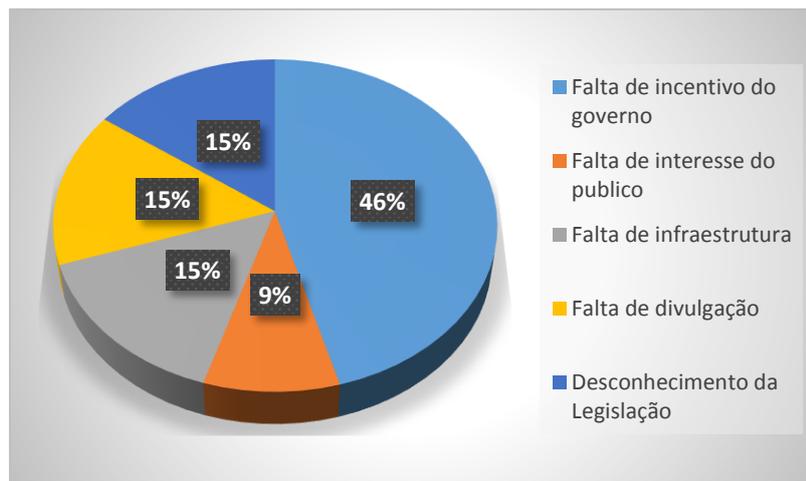


Gráfico 1- Justificativa para pouca procura do público especial.

Conforme ilustrado no gráfico 1, dos entrevistados 46% acreditam que com maior apoio do governo o público especial se sentiria mais atraído pelo turismo de aventura.

Em relação a legislação, há pouco conhecimento por parte dos *stakeholders*, de acordo com um dos entrevistados, formado em direito, tem conhecimento sobre as leis de acessibilidade, afirmou que houve uma melhora considerada, ao longo dos anos, como também, muitas coisas não foram respeitadas. Essa falta de conhecimento dos *stakeholders* faz com que haja um atraso na melhoria da estrutura da empresa, tão como, no desenvolvimento do profissional de turismo, de acordo com as normas da ABNT deve-se buscar o máximo grau de acessibilidade com mínima intervenção no meio ambiente.

Como observado no gráfico 1, dos entrevistados 15% não tinha conhecimento algum das legislação sobre acessibilidade. Sendo que, os que conheciam alguma lei, eram portadores de alguma necessidade especial. Em que um dos entrevistados assumiu que não tinha conhecimento algum: “*Não tenho o conhecimento, mas eu não sei se tem o Ministério da Acessibilidade, um exemplo, não sei se tem algum órgão específico do governo, que cuidaria dessa parte, mas, eu acho que é necessário, a gente tem que ter [...]*”.

A procura dos deficientes, conforme verificado com os entrevistados, não é grande. Isso devido ao fato desse público não ter acesso às atividades de aventura, a divulgação não é feita por parte da mídia, que, segundo dois dos entrevistados, só prestigiam quem traz prestígio, afirmam que a imprensa só cobre o que eles acreditam que vá dar lucro, nesse caso, não acreditando nesse esporte popular que é o turismo de aventura.

Um dos entrevistado estava em um evento no dia da entrevista e comentou a respeito da divulgação e do interesse da imprensa: “*Hoje, por exemplo, a gente teve uma assessoria de imprensa, e não é focada para deficientes, talvez, se fosse, tivesse gente aqui, mas, está vendo alguém aqui? E eu ainda tenho contatos, trabalhei mais de 4 anos na rede tribuna, patriarca da Rede Globo da região, tenho contatos na Band, e fiz todas as ações, como tomo conta da parte política toda, fiz toda a assessoria de imprensa, está toda a mídia, todos os veículos de comunicação da cidade estão sabendo do evento, não veio ninguém, a única que veio foi a TV Santa Cecília, que é parceira nossa e é um dos apoiadores, fora isso, amanhã vai estar no Facebook, vai estar no nosso site, não existe a troca, nenhuma mídia veio aqui cobrir o evento*”.

Vale ressaltar que 9% dos entrevistados dizem que a falta de procura também é consequência da falta de interesse do próprio público que não se sente motivado a praticar a atividade, como cita um dos entrevistados: “*Eu vejo que muitas pessoas ficam atraídas, se empolgam. Mas as pessoas não tem comprometimento*”.

O envolvimento das agências de turismo é nulo, segundo os entrevistados. Não há nenhum tipo de contato com os mesmos, nenhuma promoção por nenhuma das partes. A falta do profissional de turismo, por parte das empresas entrevistadas, faz com que o planejamento e execução das atividades seja falho, com pouco cuidado para a atividade sustentável.

5.1 Acessibilidade em cada Tipo de Atividade

5.1.1 Canoagem



Fonte: <http://www.blogcaicara.com/2010/04/saiba-como-socorro-sp-e-outras-cidades.html>. Acesso em 24/01/14.



Fonte: <http://www.canoacaicara.com> Acesso em: 27/11/2013

Pode-se considerar Canoagem, a atividade física onde são utilizadas embarcações individuais ou não, com o auxílio de remos (Machado, 2005). Essa atividade pode ser praticada em lagos, rios e oceanos. A canoagem pode ser dividida em diferentes modalidades, como a canoagem havaiana, canoagem canadense, caiaque oceânico, caiaque turismo e caiaque inflável (Machado, 2005). Os equipamentos usados são embarcação de acordo com o modelo, remos, bússola e saco para lixo, bem como para a segurança do praticante, é necessário o colete de 6 quilos, modelo caiaque, capacete (em rios de grande dificuldade) e saias em neoprene ou náilon (Machado, 2005).

O projeto Canoa Caiçara torna a atividade turística um pouco mais acessível, dando aulas para crianças da região. O projeto tem como missão fazer da canoa havaiana um esporte de aventura acessível a todos, bem como a profissionalização para competir em campeonatos.

As adaptações para o público especial variam de pessoa a pessoa, mesmo possuindo a mesma deficiência, são adaptações diferentes. Ao ser perguntado sobre a variação das adaptações, um entrevistado diz: “Boa pergunta. Pra colocar um deficiente na água depende muito da vontade dele, é questão da superação dele, do que ele se sente mais

confortável”. Ele informa a diferença entre um amputado das duas pernas, com próteses, que é o caso dele, prefere nadar até o barco e entrar com as próteses, mas, um amputado de uma perna só precisa tirar a prótese e ir pulando até o barco, diferente também de um cadeirante, que precisa de ajuda, mesmo que ele consiga entrar sozinho na canoa, precisa de alguém que tire sua cadeira e a transfira para um lugar seguro, e , ao retornar, precisa que alguém esteja preparado com a cadeira, pois ele se transfere do barco direto para ela.

Ele conta também, que está em um projeto para colocar uma cadeira de rodas na canoa, totalmente adaptada para que um lesado medular possa utilizá-la sem problemas, mas o projeto está em fase inicial.

5.1.2 Voo Livre



Fonte: <http://www.vidabuena.com.br/turismo/1545-cidade-de-socorro-sp-e-exemplo-de-turismo-acessivel.html>. Acesso em 24/01/14.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Parapente é o voo decolado de uma montanha, ou rebocado utilizando um velame, uma cadeirinha, o paraquedas principal e o paraquedas de emergência. Ele representa uma das categorias do voo livre (Machado, 2005).

A Asa delta, definida por Machado (2005) como voo livre com uso de equipamento específico, com salto de rampas no topo de montanhas. Os equipamentos utilizados são o paraquedas de emergência individual, dispositivo automático para o piloto, capacete e o passageiro. O voo turístico é sempre realizado utilizando a modalidade de voo duplo, o turista, juntamente com o condutor (Machado, 2005).

O voo livre é uma atividade turística com bastante procura na baixada santista. Por possuírem um atrativo natural bem conservado, que é o Morro do José Menino, a prática do voo livre, de acordo com os entrevistados, leva, diariamente de vinte a trinta pessoas que nunca voaram, bem como, de vinte a trinta por cento das pessoas que voam, fazem o curso de treinamento para voo individual, um índice considerado alto de satisfação.

No equipamento, não é necessária nenhuma adaptação, o mesmo equipamento que um cadeirante utiliza para voar, uma pessoa sem nenhuma deficiência também pode fazer uso.

Segundo os próprios entrevistados, todas as pessoas estão aptas a praticar essa atividade de aventura, já que voam juntamente com o instrutor.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após todas as considerações analisadas, o presente trabalho, que teve como foco o Turismo de Aventura, se utilizando de esportes radicais, praticados em situações de potencial perigo, turismo o qual, está à disposição de todas as classes e também aos portadores de necessidades especiais, que fazem parte do tema estudado, e suas atividades que, como mostrado, devem ser adaptadas às suas limitações.

Tendo conhecimento das definições de hospitalidade foi possível perceber que a *trade* ainda não está totalmente preparado para receber e atender os praticantes do turismo de aventura que possuem

necessidades especiais, ainda há uma falha no setor, visto que são poucos lugares que o tipo de serviço é ofertado.

O Município estudado, sua localização, breve histórico e abordado o turismo em Santos, cidade litorânea que, pôde ser comparada com destinos confirmados em turismo de negócios. A caracterização do município foi finalizada com a definição de acessibilidade e como ela é abordada na cidade.

Na busca da resposta do problema foi comprovado que existem poucos parques preparados e com recursos necessários, tal fato se dá por falta de incentivos dos órgãos públicos para as empresas de turismo de aventura dos destinos turísticos, bem como sua fraca infraestrutura, levando os turistas especiais a procurarem destinos mais completos e com menos “barreiras” entre eles e a prática dos esportes de aventura.

Através do estudo sobre *stakeholders* identificou-se os grupos envolvidos no processo e de qual maneira acontece este relacionamento. A falta de conhecimento dos próprios *stakeholders*, sobre quais são as adaptações e legislações vigentes no Município, também é um fator determinante, pois se tivessem o devido conhecimento, teriam oportunidade de pleitear junto aos órgãos públicos melhorias e parcerias, para porem em prática as devidas leis, o que traria resultados melhores na busca do público especial ao turismo de aventura.

O investimento nestes esportes de aventura é praticamente nulo, com poucos fornecedores dispostos a patrocinar a prática dos mesmos, e apesar dos esforços, a mídia não prestigia os eventos que são criados, voltados à interação e prática de atividade de aventura, tornando a divulgação limitada.

A pesquisa foi relevante, não só para fins de conhecimento, como também, para compreender melhor a abrangência que o turismo tem em relação ao número de pessoas que beneficiam e são beneficiadas. Com o intuito de enriquecer a base de dados das pesquisas em turismo de aventura acessível, é possível que seja ampliada a pesquisa sobre o tema, inclusive em outros municípios e temas correlatos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, Fabiana Oliveira; Sarmiento, Lawrence G. Pereira. Turismo de Aventura. Disponível em: <http://www.feapa.com.br/dinamicportal/artigos/TURISMO_DE_AVENTURA.pdf>. Acesso em: 10/06/2013.
- Araújo, L. Perspectivas de Inclusão e Acessibilidade Para o Turismo de Aventuras. (2009). Belo Horizonte. Disponível em: <<http://igc.ufmg.br/novosite/v2/images/igc/biblioteca/TUR48.pdf>>. Acesso em: 20/10/2013.
- Bezerra, Sandra Regina Zúniga de Souza. (2007). Apontamentos sobre Hospitalidade, Turismo e Modernidade. Revista Cesumar – Ciências Humanas e Sociais Aplicadas. v. 12, n. 2.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2009). Secretaria de Políticas de Turismo. Estruturação de produto turístico / Ministério do Turismo. Ecoturismo. – [Brasília]: o Ministério: Florianópolis: SEAD/UFSC, p. 368.
- Camargo, Luiz Octávio de Lima. (2004). Hospitalidade. Aleph. São Paulo.
- Campos, Sinara Rafaela. (2008). Os cinco sentidos da hospitalidade. Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica. v. III, n. 1.
- Dias, C. M.; Rodrigues, R. (2002). Avaliação de impacto nas organizações do terceiro setor: uma abordagem baseada na teoria dos stakeholders. In: Encontro Nacional de Estudos Organizacionais. 2, 2002. Recife. Anais... Recife: Observatório da Realidade Organizacional: PROPAD/UFPE: ANPAD.
- Dias, Célia Maria de Moraes. (2002). Hospitalidade: Reflexões e perspectivas. Aleph. São Paulo.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.hpg.gov.br>>. Acesso em: 12/10/2013.
- Jones, Peter & Lockwood, Andrew. (2004). Administração das operações de hospitalidade. In: Lashley, Conrad e Morrison, Alison. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Manole. São Paulo.
- Lashley, Conrad; Morrison, Alison. (2004). Em Busca da Hospitalidade. Perspectivas para um Mundo Globalizado. Manole. São Paulo.
- Leal, L. A.; Campanhol, E. M. (2008). Políticas Públicas, desenvolvimento social e acessibilidade: o turismo inclusivo em Franca. Disponível em: <<http://legacy.unifacel.com.br/novo/3fem/Inic%20Cientifica/Arquivos/Ligia%20Andrian.pdf>>. Acesso em: 10/09/2013.
- Machado. A. (2005). Ecoturismo: um produto viável. Editora Senac. São Paulo.
- Mendes, Bruna, C.; Paula, Nilma Morcerf. (2008). A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes. Turismo em Análise, v.19, n.2.

- Meneghetti, G.I.P., Gonçalves, V.A., Dassie, J.C.P., Silva Filho, N.L. (1996). Manejo da arborização das ruas de Santos – 1993 a 1996. In: Congresso Brasileiro de Arborização Urbana, 3, Salvador, 1996; Anais. Salvador.
- Merlotti, Carla. (2007). Hospitalidade presente no Turismo Social, à luz das Políticas Públicas de Inclusão. (Dissertação de Mestrado) – Universidade Cidade de São Paulo – UNICID, São Paulo.
- Ministério do Turismo. Cadastur. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/qualificacao_equipamentos/cadastur.html>. Acesso em: 23/08/2013.
- Ministério do Turismo. Lei Geral do Turismo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/legislacao_geral/11771_lei.html>. Acesso em 28/11/2013.
- Moreira, D. (2010). Turismo de Aventura Especial. Como atender a pessoa com deficiência. São Paulo.
- Nunes, C.A.de A. (2011). Turismo Acessível: O Caso de Lousã. (Dissertação de Mestrado) Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Portugal.
- OMT. Introdução ao Turismo. (2001). Roca. São Paulo. Disponível em: <[MKT-Turismo-introducao-apostila-12-08-09_18-08-09.pdf](http://www2.unwto.org)>. Acesso em 28/08/09.
- Organização Mundial do Turismo (OMT). Disponível em: <<http://www2.unwto.org/>>. Acesso em: 15/10/2013.
- Ozores, F.; Giusti, A.L.M.O.; Diniz, S. (2013). Atrações Turísticas. Disponível em: <<http://www.vivasantos.com.br/05/05a.htm>>. Acesso em: 15/10/2013.
- Ritchie, R. J. B; Swami, S.; Weinberg, C. B. (1999). A brand new world for nonprofits. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*.
- Rocha, T; Goldschmidt. A. (2010). *Gestão dos Stakeholders*. Editora Saraiva. São Paulo.
- Silva, G.G.L.da; Teles, R.M.de S. (2012). Acessibilidade no ecoturismo e turismo de aventura: produtos serviços e destinos turísticos acessíveis. 5º Congresso Latino- Americano de Investigação Turística. São Paulo.
- Santos, Altair Sancho Pivoto. (2007). Turismo: Alternativa Efetiva de Inclusão Social? Uma Reflexão sobre as Políticas Públicas de Turismo no Brasil. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Centro de Filosofia e Ciências Humanas. Instituto de Psicologia. Dissertação de Mestrado. Disponível em: <http://www.psicologia.ufrj.br/pos_eicos/pos_eicos/arq_anexos/arqteses/t07.htm#altair>. Acesso em 08/11/2013.
- Smolinski, L. (2006). Turismo e Acessibilidade o caso do trade de gramado. Disponível em: <<http://ged.feevale.br/bibvirtual/Monografia/MonografiaLeticiaSmolinski.pdf>>. Acesso em: 15/09/2013.
- Trindade, Maria Nazaré. (2004). A pessoa portadora de deficiência como turista. IN: RT&D – Revista Turismo & Desenvolvimento. vol.1. n.1. Lisboa: Editorial Notícias.
- Tschohl, J. & Franzmeier, S. (1996). A satisfação do cliente: como alcançar a excelência através do serviço ao cliente. Makron Books. São Paulo.
- Yin, R. K. (2005). Estudo de Caso: Planejamento e Métodos. Bookman. Porto Alegre.