

**Destino turístico e acessibilidade como diferencial de competitividade**

**Tourism destination and accessibility as a competitiveness differential**

DOI:10.34117/bjdv6n10-730

Recebimento dos originais:27/09/2020

Aceitação para publicação:31/10/2020

**Marklea da Cunha Ferst**

Doutora em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí  
Mestre em Direito das Relações Sociais pela Universidade Federal do Paraná. Bacharel em Direito  
Professora Assistente da Universidade do Estado do Amazonas  
Endereço: Av. Leonardo Malcher, 1728 - Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, 69010-170  
E-mail: mferst@uea.edu.br

**Helen Rita Menezes Coutinho**

Doutoranda em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí  
Doutoranda em Educação pela Universidad de La Empresa  
Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina  
Especialista em Educação Pela Fundação Getúlio Vargas  
Bacharel em Turismo pela Universidade de Fortaleza  
Professora Assistente da Universidade do Estado do Amazonas  
Endereço: Av. Leonardo Malcher, 1728 - Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, 69010-170  
E-mail: hcoutinho@uea.edu.br

**Paula Cristina Pereira Rodrigues Chaves**

Doutoranda em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí  
Mestre do Programa de Pós-Graduação Sociedade e Cultura na Amazônia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM)  
Especialista em Marketing pela UFAM e graduada em Turismo pelo Centro Universitário do Norte  
Professora Assistente da Universidade do Estado do Amazonas  
Endereço: Av. Leonardo Malcher, 1728 - Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, 69010-170  
E-mail: pchaves@uea.edu.br

**RESUMO**

O turismo acessível é considerado por diversos autores como um promissor nicho de mercado. Estima-se que mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo possuam algum tipo de deficiência. Alia-se ao número de pessoas com deficiência, o fato do potencial crescimento de idosos, cujas dificuldades de acessibilidade costumam ser semelhantes às das pessoas com deficiência. Todavia, há poucas investigações científicas que abordam a perspectiva da influência da acessibilidade como diferencial de competitividade do destino turístico, motivo pelo qual o objetivo geral deste artigo é: avaliar a acessibilidade como diferencial de competitividade do destino turístico, tendo como objetivos específicos descrever a legislação sobre acessibilidade; demonstrar as principais características de competitividade do destino turístico de acordo com a literatura e analisar a influência da acessibilidade na escolha do destino turístico pela pessoa com deficiência ou mobilidade

reduzida. A acessibilidade é considerada como uma característica da qualidade de um produto turístico cada vez mais valorizada pelos clientes. Para o Ministério do Turismo, competitividade do destino turístico é “a capacidade crescente de gerar negócios nas atividades econômicas relacionadas com o setor de turismo, de forma sustentável, proporcionando ao turista uma experiência positiva. O método utilizado foi o indutivo, uma pesquisa de ordem pura, exploratória, descritiva e explicativa, com fonte bibliográfica, documental e de campo, utilizou o questionário, comum universo de 473 pessoas do Facebook, Instagram, LinkedIn, sendo 110 pessoas na amostra, a abordagem foi quantitativa. A principal dimensão de análise utilizada foi a influência da acessibilidade na escolha do destino turística pelo turista PcDMr, compreendida nas variáveis pesquisa prévia sobre a acessibilidade do destino; nível de importância da acessibilidade para a escolha do destino turístico e comportamento do consumidor com PcDMr diante da ausência de acessibilidade do destino turístico. Estudos demonstram a dimensão econômica da acessibilidade no turismo, não apenas em virtude da aplicabilidade da lei ou da sua função social, mas por já haver o reconhecimento de que a acessibilidade é um forte “indicador de qualidade, marca e vantagem competitiva”. A nova visão a respeito do conceito de deficiência, em que se entende ser necessário a adaptação do ambiente às necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, aliada a importância da acessibilidade indicada na pesquisa realizada resulta no entendimento de que a acessibilidade pode ser considerada como um diferencial na escolha do destino turístico.

**Palavras-chave:** Turismo, acessibilidade, competitividade, destino turístico.

#### **ABSTRACT**

Accessible tourism is considered by several authors as a promising niche market. It is estimated that more than one billion people around the world have some kind of disability. In addition to the number of people with disabilities, the potential growth of elderly people, whose accessibility difficulties are usually similar to those of people with disabilities. However, there is little scientific research that addresses the perspective of the influence of accessibility as a competitive differential of the tourist destination, which is why the general objective of this article is: to evaluate accessibility as a competitive differential of the tourist destination, having as specific objectives to describe the legislation on accessibility; to demonstrate the main characteristics of competitiveness of the tourist destination according to the literature and to analyze the influence of accessibility in the choice of the tourist destination by the person with disability or reduced mobility. Accessibility is considered as a characteristic of the quality of a tourist product increasingly valued by customers. For the Ministry of Tourism, the competitiveness of the tourist destination is "the growing capacity to generate business in economic activities related to the tourism sector in a sustainable way, providing the tourist with a positive experience. The method used was inductive, a pure, exploratory, descriptive and explanatory survey, with bibliographic, documentary and field sources, used the questionnaire, common universe of 473 people from Facebook, Instagram, LinkedIn, being 110 people in the sample, the approach was quantitative. The main dimension of analysis used was the influence of accessibility in the choice of the tourist destination by PcDMr, understood in the variables previous research on the accessibility of the destination; level of importance of the accessibility for the choice of the tourist destination and consumer behavior with PcDMr in face of the lack of accessibility of the tourist destination. Studies demonstrate the economic dimension of accessibility in tourism, not only due to the applicability of the law or its social function, but because there is already recognition that accessibility is a strong "indicator of quality, brand and competitive advantage". The new vision regarding the concept of disability, in which it is understood that it is necessary to adapt the environment to the needs of the person with disability or reduced mobility, combined with the importance of the accessibility indicated

in the research conducted results in the understanding that accessibility can be considered as a differential in the choice of tourist destination.

**Keywords:** Tourism, accessibility, competitiveness, tourist destination.

## 1 INTRODUÇÃO

O turismo tem se destacado em virtude da sua relevante participação na economia mundial tendo sido responsável por 10,4% do Produto Interno Bruto (PIB) global no ano de 2017, e com perspectiva de 3,8% de crescimento para a próxima década, (World Travel and Tourism Council, 2018), sobressaindo-se como um dos setores econômicos mais expressivos das primeiras décadas do Séc. XXI (Ruiz, Anjos, & Anjos, 2013).

Este inegável desenvolvimento do turismo aliado a emergente livre concorrência incrementa a competitividade no mercado turístico, o que exige das empresas uma preocupação cada vez maior com a qualidade dos serviços e produtos ofertados ao turista consumidor.

As organizações passam a deixar o status de mero prestadores ou fornecedores de produtos e serviços, para uma “economia experiente”, sendo essencial a reinvenção dos seus “scorecards de desempenho”, colocando o viajante no centro de seus esforços de inovação (Sipe, 2018, p. 18). E, a constante busca pela excelência, destacam Meira e Anjos (2013, p. 2), deixou de ser considerada um diferencial para ser “uma estratégia de sobrevivência no mercado”.

Tais elementos demonstram a importância de se investigar sobre a competitividade dos destinos turísticos, ou seja, sobre a capacidade de um destino de agregar valor de tal forma que impacte no aumento da riqueza local e contribua para a economia e o desenvolvimento social (Richie & Crouch, 2003).

Por outro lado, o desenvolvimento da atividade turística vem criando novos segmentos, como é o caso do turismo acessível, considerado por diversos autores como um promissor nicho de mercado (Domínguez, Darcy, & Al, 2015; Huh & Singh, 2007; Prochorowicz, 2012; Rabontu, 2018), posto que, de acordo com dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), estima-se que mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo possuam algum tipo de deficiência (World Health Organization, 2012), enquanto que no Brasil, dados do Censo Demográfico de 2010 indicam haver quase 24% da população brasileira com algum tipo de deficiência (BRASIL, 2012).

Alia-se ao número de pessoas com deficiência, o fato do potencial crescimento de idosos, cujas dificuldades de acessibilidade costumam ser semelhantes às das pessoas com deficiência, bem como o fato de que tais grupos de pessoas costumam viajar acompanhadas. (Babaita, 2012; Burnett & Baker,

2001; Card, Cole, & Humphrey, 2006; Dávid & Kiss, 2011; Jaremen, 2014; Rabontu, 2018; Tantawy, Kim, & Pyo, 2005; Williams et al., 2017), tornando o turismo acessível um dos mais promissores e rentáveis segmentos de mercado (Card et al., 2006; Otoo & Kim, 2018)

Todavia, em que pese a importância do turismo acessível e da competitividade de mercado, há poucas investigações científicas que abordam a perspectiva da influência da acessibilidade como diferencial de competitividade do destino turístico, motivo pelo qual o objetivo geral deste artigo é: avaliar a acessibilidade como diferencial de competitividade do destino turístico, tendo como objetivos específicos (a) descrever a legislação sobre acessibilidade; (b) demonstrar as principais características de competitividade do destino turístico de acordo com a literatura e (c) analisar a influência da acessibilidade na escolha do destino turístico pela pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Para se alcançar os resultados da pesquisa utilizou-se uma revisão de bibliografia e pesquisa de campo qualitativa, com aplicação de questionário on line, tendo como público alvo pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Entende-se que as considerações deste estudo irão contribuir para os operadores do turismo em geral, conselhos nacionais de turismo e formuladores de políticas públicas.

## **2 OS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA FRENTE À COMPETITIVIDADE DO DESTINO TURÍSTICO**

Ao se tratar dos direitos da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida tem-se explícita a manifestação dos direitos humanos (Piovesan, 2015), que garante a todos os seres humanos a igualdade de dignidade e de direitos. Este primordial direito tem sua maior expressividade na Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), promulgada em 10 de dezembro de 1948 pela Organização das Nações Unidas - ONU. (ONU, 1948).

Considerando ser um direito incontestável, quando se fala em turismo para pessoas com deficiência, discute-se entre outras abordagens, a respeito de se tratar de um novo e rentável segmento do turismo. Desta forma, passa-se a analisar a legislação especificamente sobre o direito ao turismo e ao lazer, bem como se a oferta de um turismo que atenda – com plenitude – às necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida pode ser um elemento de competitividade do destino turístico.

### **2.1 DEFININDO E ENTENDENDO A DEFICIÊNCIA**

Com base nos princípios previstos na DUDH, foi publicada em 13 de dezembro 2006 a Convenção Internacional das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência – CRPD e

seu protocolo facultativo, sendo considerada um marco relativamente aos direitos universais da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Dados oficiais indicam que além de haver mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo com algum tipo de deficiência (World Health Organization, 2015a), verifica-se um acelerado crescimento do número de pessoas com mais de 60 anos, cuja perspectiva é de que se chegue a dois bilhões de idosos até 2050 no mundo World Health Organization, 2015b).

Considerando o fato de que as necessidades dos idosos são equivalentes às necessidades da pessoa com deficiência, a potencialidade deste mercado é evidente (Buhalis & Sinarta, 2019; Burnett & Baker, 2001; Lyu, 2017).

É importante abordar, ainda que sucintamente, o modelo conceitual da deficiência, que em um primeiro momento era entendida única e exclusivamente como uma característica do indivíduo (Degener & Quinn, 2018; Winance, Ville, & Ravaud, 2007). Foi a partir da adoção da CRPD que se avançou teoricamente sobre a definição de deficiência, incluindo-se o ambiente e seus aspectos sociais e físicos (F Bromley, Matthews, & Thomas, 2007; Imrie, Pinch, & Boyle, 1996; Masala & Petretto, 2008; Oliver, 1996; Tyler, 2006).

Ou seja, a pessoa com deficiência, que até meados dos anos 70 era vista como um incapaz, e, portanto, “objeto de caridade, tratamento médico e proteção social”, passa a ser reconhecida como “sujeito de direito”. Isso significa dizer que não é a pessoa com deficiência que deve se adaptar ao meio ambiente, e sim o contrário. É o ambiente, a presença de barreiras impostas pela sociedade, sejam barreiras físicas, arquitetônicas, atitudinais, comunicacionais, informacionais ou tecnológicas que devem ser adaptadas para atender às necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (Dávid & Kiss, 2011; Imrie, 1996; Masala & Petretto, 2008; ONU, 1996; Rabontu, 2018).

O artigo 30 da Artigo 30 CRPD assegura a participação da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida – PcDMr na vida cultural e em recreação, lazer e esporte em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, devendo os Estados Partes<sup>1</sup> assegurar a acessibilidade e a eliminação de toda e qualquer barreira existente no ambiente e na sociedade.

Atualmente 166 países aderiram a CRPD (ONU, 2019), dentre eles o Brasil, que, após ter ratificado a CRPD promulgou a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 – Estatuto da Pessoa com Deficiência, que define como pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015, Art. 2o ).

Para que se assegure o direito ao turismo e ao lazer à pessoa com deficiência é primordial que os ambientes sejam acessíveis. Nos termos da legislação brasileira em vigor (BRASIL, 2015, Art. 3o, I), considera-se acessibilidade a possibilidade de uso por PcDMr – com segurança e autonomia – de todos os espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, todo e qualquer serviço aberto ao público, seja em zona urbana ou rural.

Vale destacar ainda, a previsão legal do conceito de barreiras prevista na legislação como sendo qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros (BRASIL, 2015 Art. 3o, IV). O quadro 01 demonstra os tipos de barreiras classificadas na legislação brasileira.

Quadro 01 – Tipos de barreiras

Tipo de Barreira	Conceito
Barreiras urbanísticas	As existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo.
Barreiras arquitetônicas	As existentes nos edifícios públicos e privados.
Barreiras nos transportes	As existentes nos sistemas e meios de transportes;
Barreiras nas comunicações e na informação	Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
Barreiras atitudinais	Atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas.
Barreiras tecnológicas	As que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;

Fonte: Elaborado pelas autoras com base no artigo 3º da Lei 13.146/2015 (2019)

A acessibilidade é considerada como “uma característica da qualidade de um produto turístico cada vez mais valorizada pelos clientes” (Calvo, Navarro, & Periañez, 2015, p. 111), motivo pelo qual se entende como importante a sua análise como um diferencial de competitividade do destino turístico.

## 2.2 COMPETITIVIDADE DO DESTINO TURÍSTICO

O conceito de competitividade possui vários enfoques metodológicos na literatura em virtude da sua complexidade e multidimensionalidade (Mannrich, Ruiz, & Anjos, 2017). Para Richie & Crouch

(2003) a competitividade de um destino turístico está relacionada com a capacidade de agregar valor aumentando a riqueza através da gestão de bens e de processos, atraindo maiores fluxos turísticos que os destinos concorrentes, contribuindo com o desenvolvimento econômico, social e de qualidade de vida da população residente.

Para o Ministério do Turismo, competitividade do destino turístico é “a capacidade crescente de gerar negócios nas atividades econômicas relacionadas com o setor de turismo, de forma sustentável, proporcionando ao turista uma experiência positiva (Barbosa, 2008, p. 32).

Mannrich et al (2017, p. 126) ao realizarem um robusto estudo sobre os conceitos da teoria da competitividade de destinos turísticos, alegam ser possível o reconhecimento de três fases, “sendo a primeira delas focada na produtividade e no market share, a segunda delas na melhoria da qualidade de vida dos residentes e a terceira pela inserção de aspectos ambientais relacionados a sustentabilidade”.

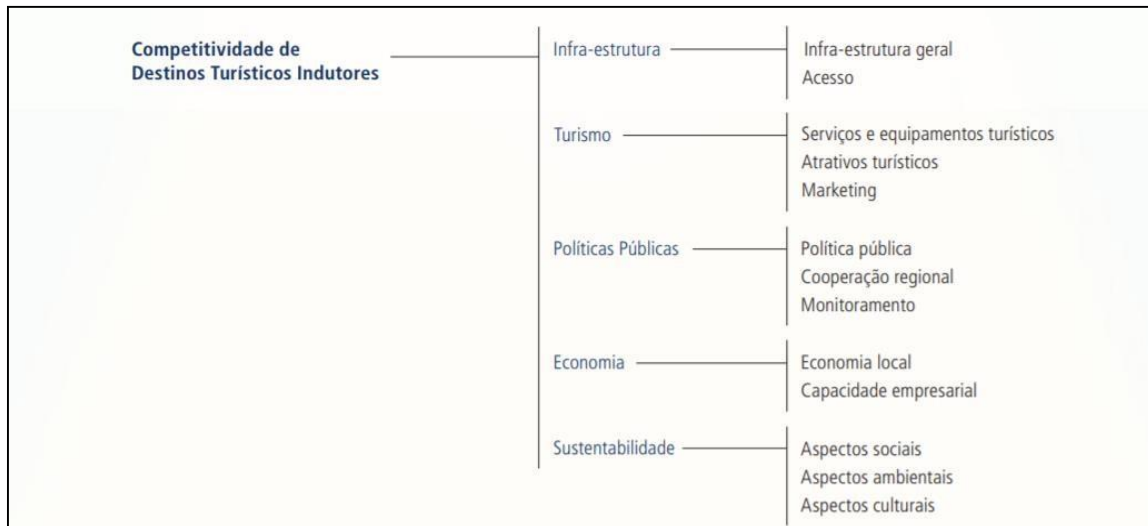
Dentre os modelos de competitividade de destinos turísticos existentes deve-se ressaltar que a literatura estabelece ainda os critérios que devem ser ponderados para se considerar a competitividade de um destino turístico relativamente os seus concorrentes (Domareski, 2011).

O modelo de Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores, desenvolvido pelo Ministério de Turismo em parceria com a Fundação Getúlio Vargas e o Sebrae, evidenciou os níveis de competitividade turística de cada um dos destinos indutores avaliados com o intuito de servir como base de desenvolvimento de produtos e serviços de melhor qualidade aos turistas, com base nos princípios de sustentabilidade.

Referido estudo utilizou uma metodologia configurada em uma escala de 1 a 100 realizou um diagnóstico detalhado da realidade dos destinos indutores avaliados, a fim de colocar em perspectiva os níveis de competitividade turística de cada um, e permitir que gradualmente possam, com base nos princípios de sustentabilidade, oferecer produtos e serviços de melhor qualidade a turistas nacionais e estrangeiros. A metodologia utilizada no Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores se configurou em uma escala de 1 a 100 para aferir os quesitos analisados, utilizando 13 dimensões (Mannrich et al., 2017).

Conforme se pode observar na figura 01, que demonstra as variáveis utilizadas no estudo de competitividade do Mtur, não há dimensões específicas que abordem todos os elementos referentes a acessibilidade e eliminação de barreiras previstas na legislação vigente. Na macrodimensão infraestrutura tem-se a análise da infraestrutura geral e de acesso, sem qualquer especificidade quanto a acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Figura 01 – Macrodimensões e dimensões do estudo



Fontes: FGV/MTur/Sebrae, 2008

As variáveis das dimensões infraestrutura geral (a) e acesso (b) foram definidas a partir da análise de (a1) saúde pública; energia, comunicação e facilidades financeiras; segurança pública e urbanização e (b1) transporte aéreo; acesso rodoviário; outros tipos de acesso (aquaviário e ferroviário); sistema de transporte no destino e proximidade de grandes centros emissores de turistas (Barbosa, 2008).

Os recursos de acomodações, alimentação, atrações temáticas, eventos, bares, receptivos, operadores e agências de turismo, fazem parte da infraestrutura turística. Da mesma forma os serviços auxiliares, tais como lavanderias, estacionamentos, farmácias e lojas de varejo entre outros, e, quanto mais abundantes forem estes serviços mais eficaz é considerado o destino pelos turistas (Dwyer & Kim, 2003), sendo que, a falta de infraestrutura, ou uma infraestrutura deficiente, influencia na experiência turística, motivo pelo qual tem-se que a infraestrutura turística “é um importante preditor tanto da "qualidade" do destino quanto do "valor" da viagem percebida” (Murphy, Pritchard, & Smith, 2000).

Em que pese não haver nos modelos existentes de competitividade de destinos elementos específicos de mensuração da acessibilidade para PcDMr, as variáveis da acessibilidade podem ser consideradas dentro da dimensão infraestrutura.

Ressalte-se que a competitividade do destino combina vantagens comparativas e vantagens competitivas. A primeira refere-se a recursos herdados como paisagem, flora, clima, etc. Já a vantagem competitiva diz respeito aos itens criados, tais como “a superestrutura do turismo, a qualidade da gestão, as habilidades dos trabalhadores e a política governamental” (Wilde, Cox, Kelly, & Harrison, 2017).



A capacidade do destino de "ouvir" as necessidades dos turistas é apontada na pesquisa realizada por Wilde et al (2017) entre os cinco elementos mais importantes na competitividade do destino turístico.

Por fim, considerando todos os elementos relativos a competitividade abordados, agregados ao exponencial desenvolvimento do turismo para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e o fato de ausência da análise do turismo acessível como variável da infraestrutura na análise da competitividade do destino turístico (Domínguez et al., 2015), é necessário implementar processos inovadores no gerenciamento e processos de serviço para que os destinos consigam aumentar a sua competitividade (García-Sánchez, Siles, & Vázquez-Méndez, 2018).

### **3 METODOLOGIA**

O método indutivo baseia-se na generalização de propriedades comuns a certo número de casos, até agora observados, a todas as ocorrências de fatos similares que poderão se verificar no futuro. Assim, o grau de confirmação dos enunciados traduzidos depende das evidências ocorrentes. (Lakatos e Marconi, 2005). O método escolhido para essa pesquisa foi o método indutivo, pois investigou apenas os amigos das redes sociais Facebook, Instagram e LinkedIn das autoras.

Quanto à Finalidade, a pesquisa de ordem pura ou intelectual é aquela que se destina unicamente à ampliação do conhecimento, sem qualquer preocupação com seus possíveis benefícios. (Gil, 2010). Nesta pesquisa buscou-se avaliar a acessibilidade como diferencial de competitividade do destino turístico, justificando então a classificação como pesquisa pura.

Nos aspectos quanto aos fins, a investigação exploratória tem como objetivo desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vistas à formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. (Gil, 2010). demonstrar as principais características de competitividade do destino turístico de acordo com a literatura, classifica-se como pesquisa exploratória.

A pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. (Vergara, 2016). No caso desta pesquisa descritiva, buscou-se descrever a legislação sobre acessibilidade.

A investigação explicativa tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. (Gil, 2010). Pressupõe pesquisa descritiva como

base para suas explicações. Nessa investigação foi necessário analisar a influência da acessibilidade na escolha do destino turístico pela pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. Fornece instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa, mas também pode esgotar-se em si mesma. Para essa pesquisa, buscou-se material para elaboração do referencial sobre acessibilidade, turismo e competitividade.

A investigação documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas: registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informais, filmes, diários e outros. (Vergara, 2016). As leis, decretos e legislação de forma geral referentes a acessibilidade foram os documentos de pesquisa desta investigação. E em segundo momento de campo, onde foi investigado apenas os amigos das redes sociais. Facebook, Instagram e LinkedIn das autoras.

As técnicas formam o conjunto de normas utilizadas especificamente em cada área das ciências, pode-se afirmar é a instrumentação específica da coleta de dados. (Andrade, 1997). Foram utilizadas as coletas indiretas: bibliográfica, documental e de campo que aconteceram no período de agosto a dezembro de 2018 e do projeto de extensão das autoras.

Um passo importante no delineamento da pesquisa consiste na decisão de quem se vai pesquisar. População ou universo é o público a ser avaliado. Amostra é a parte da população a ser investigada, da qual se obtém dados representativos. (Vergara, 2016). Esta pesquisa abrangeu o universo os amigos das redes sociais. Facebook, Instagram e LinkedIn das autoras. O critério adotado para escolha dos sujeitos de pesquisa foi baseado em uma amostra não probabilística intencional. A justificativa para a escolha desta seleção está embasada na afirmação de Barbetta (2001), em que os elementos escolhidos são aqueles julgados como típicos da população que se deseja estudar.

O instrumento de coleta de dados utilizados foi o questionário, utilizando a ferramenta Survey Monkey. Desta forma, foi escolhido como amostra somente dos questionários respondidos completamente 473 respondentes, sendo 110 pessoas com deficiências amostra real.

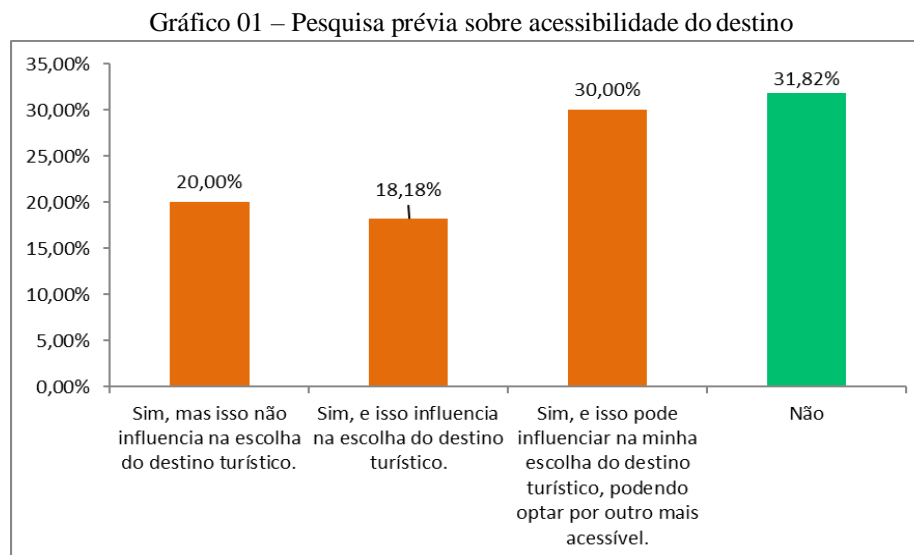
A abordagem quantitativa, conforme o próprio termo indica, significar quantificar opiniões, dados, nas formas de coleta de informações, assim como também com o emprego de recursos e técnicas desde as mais simples, como porcentagem, média, moda, mediana e desvio padrão, até as de uso mais complexo, como coeficiente de correlação, análise de regressão, etc. (Oliveira, 2004). Nessa pesquisa

buscou-se avaliar a acessibilidade como diferencial de competitividade do destino turístico, justificamos a abordagem quantitativa.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A principal dimensão de análise utilizada nesta pesquisa foi a influência da acessibilidade na escolha do destino turística pelo turista PcDMr, compreendida nas variáveis (i) pesquisa prévia sobre a acessibilidade do destino; (ii) nível de importância da acessibilidade para a escolha do destino turístico e (iii) comportamento do consumidor com PcDMr diante da ausência de acessibilidade do destino turístico.

Ao serem questionados sobre se normalmente pesquisam sobre acessibilidade física, arquitetônica, sensorial ou intelectual dos destinos turísticos a maioria dos respondentes informaram que sim, ainda que para 20% dos respondentes a acessibilidade não seja um elemento que influencie na escolha do destino turístico.



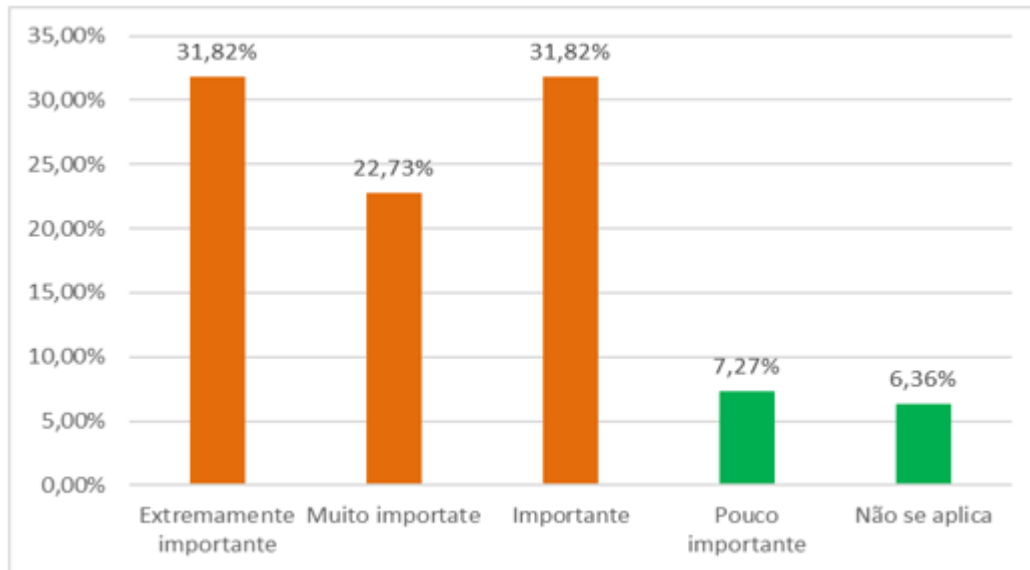
Elaborado pelas autoras (2019)

É perceptível a tendência de preocupação quanto a acessibilidade, comprovando as alegações da literatura de que o turismo acessível é um dos mais promissores (Card et al., 2006; Carvalho, 2014; Otoo & Kim, 2018; Prochorowicz, 2012; Yıldız, Yıldız, & Bozyer, 2018) O gráfico 01 demonstra a tendência de pesquisa prévia sobre a acessibilidade do destino turístico.

Por outro lado, na questão sobre o nível de importância da acessibilidade para o destino turístico, para mais de 80% dos respondentes é, no mínimo, importante, o que culmina na importância

de se dar mais atenção ao desenvolvimento do turismo acessível, área que não pode mais ser ignorada pela indústria turística e autoridades públicas (Buhalis & Michopoulou, 2011a).

Gráfico 02 – Importância da acessibilidade do destino

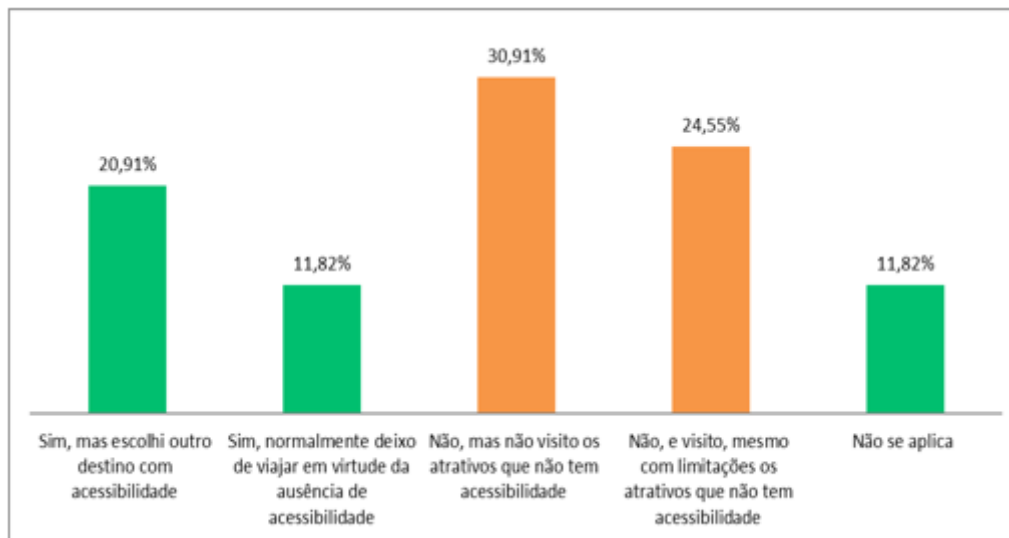


Elaborado pelas autoras (2019)

Por fim, os respondentes foram questionados se já deixaram de viajar para um destino turístico por ausência de acessibilidade, tendo 32,73% informado que sim.

Vale ressaltar que dos 30,91% que responderam que não deixaram de viajar para o destino turístico por ausência de acessibilidade, informaram que, entretanto, não visitam os atrativos que não tem acessibilidade, o que certamente frustra a experiência turística e prejudica a valoração relativamente a competitividade do destino, posto ser a “experiência positiva” uma das variáveis da competitividade (Barbosa, 2008; Ruiz et al., 2013).

Gráfico 03 – Ausência de acessibilidade do destino x potencialidade de escolha



Elaborado pelas autoras (2019)

Sabe-se a importância do lazer para o bem-estar de todos, podendo, no caso da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, melhorar a capacidade cognitiva e contribuir para a sua autonomia e autoestima (Adam, Boakye, & Kumi-Kyereme, 2017; Barnes, 2012; Stumbo, Wang, & Pegg, 2011).

Sendo o turismo considerado como um direito fundamental da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, a promoção da acessibilidade é uma responsabilidade dos poderes públicos e agentes da indústria do turismo, em todas as esferas. O atendimento às necessidades da PcDMr deve permear a agenda dos promotores da atividade turística que devem se preocupar com a necessidade de adaptação das estruturas turísticas (Rabontu, 2018). E, considerando a demonstrada importância da acessibilidade para a escolha do destino turístico, entende-se que esta deve ser uma variável a ser utilizada na mensuração de competitividade do destino turístico.

## 5 CONCLUSÃO

O turismo acessível tem sido considerado pela literatura como um dos mais promissores (Card et al., 2006; Carvalho, 2014; Otoo & Kim, 2018; Prochorowicz, 2012; Yıldız et al., 2018) havendo a necessidade de reconhecimento, pela indústria do turismo da sua importância e exponencial público representativo deste mercado, que se encontra em franco crescimento (Buhalis & Michopoulou, 2011b).

Estudos demonstram a dimensão econômica da acessibilidade no turismo, não apenas em virtude da aplicabilidade da lei ou da sua função social, mas por já haver o reconhecimento de que a

acessibilidade é um forte “indicador de qualidade, marca e vantagem competitiva” (Pühretmair & Miesenberger, 2006, p. 329).

A nova visão a respeito do conceito de deficiência, em que se entende ser necessário a adaptação do ambiente às necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, aliada a importância da acessibilidade indicada na pesquisa realizada resulta no entendimento de que a acessibilidade pode ser considerada como um diferencial na escolha do destino turístico.

Sendo assim, respondendo ao objetivo da pesquisa apresentada, considera-se ser a acessibilidade um diferencial de competitividade do destino turístico.

Como limitação da pesquisa, tem-se a inexistência de um modelo validado de competitividade para destinos turísticos acessíveis, sugerindo-se como pesquisas futuras a determinação dos principais fatores e atributos para a competitividade de destinos acessíveis.

**REFERÊNCIAS**

ANDRADE, M. M. (1999). *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração dos trabalhos na graduação*. 3. ed. São Paulo: Atlas.

Adam, I., Boakye, K. A., & Kumi-Kyereme, A. (2017). Are we our own enemies? Leisure constraints of physically and visually disabled people in Ghana. *World Leisure Journal*, 59(4), 272–293. <https://doi.org/10.1080/16078055.2016.1245213>

Babaita, C. M. (2012). Tourism Industry in Romania and the Needs of People With Disabilities. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 21(1), 481–486. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=86068778&site=ehost-live>

BARBOSA, luiz G. M. (2008). *Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional - Relatório Brasil*. Brasília: Ministério do Turismo.

Barnes, C. (2012). Disability, Work and Welfare. *Sociology Compass* (Vol. 6). Retrieved from <https://disability-studies.leeds.ac.uk/wp-content/uploads/sites/40/library/Disability-Work-and-Welfare.pdf>

BRASIL. (2012). *Cartilha do censo 2010 - Pessoas com deficiência*. (Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, Ed.). Brasília: Coordenação Geral do sistema de Informações sobre a pessoa com deficiência. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

BRASIL. (2015). Lei 13.146, de 6 de julho de 2015. Retrieved April 3, 2019, from [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm)

Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011a). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145–168. <https://doi.org/10.1080/13683501003653361>

Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011b). Information-enabled tourism destination marketing: Addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145–168. <https://doi.org/10.1080/13683501003653361>

BUHALIS, D., & SINARTA, Y. (2019). Real-time co-creation and nowness service: lessons from tourism and hospitality. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(5), 563–582. <https://doi.org/10.1080/10548408.2019.1592059>

BURNETT, J. J., & BAKER, H. B. (2001). Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer. *Journal of Travel Research*, 40(August 2001), 4–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/004728750104000102>

Calvo, A., Navarro, A., & Periañez, R. (2015). Tourism for all and performance: An analysis of accessibility management in hotels. In *Achieving Competitive Advantage through Quality Management* (pp. 111–132). New York: Springer International Publishing.

- Card, J. A., Cole, S. T., & Humphrey, A. H. (2006). A comparison of the Accessibility and Attitudinal Barriers Model: Travel providers and travelers with physical disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(2), 161–175. <https://doi.org/10.1080/10941660600727566>
- Carvalho, S. M. S. (2014). Acessibilidade do Turismo no Parque Nacional Serra da Capivara – PI. *Revista Turismo Em Análise*, 23(2), 437. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v23i2p437-463>
- Dávid, L., & Kiss, N. (2011). Destination development and management for disabled people. *Journal of Tourism Challenges & Trends*, 4(2), 113–122.
- Degener, T., & Quinn, G. (2018). A survey of international, comparative and regional disability law reform. Retrieved March 27, 2019, from <https://dredf.org/news/publications/disability-rights-law-and-policy/a-survey-of-international-comparative-and-regional-disability-law-reform/>
- DOMARESKI, T. C. (2011). A competitividade das destinações turísticas: o caso de Foz do Iguaçu (PR), Brasil. Dissertação de mestrado. Universidade do Vale do Itajaí.
- Domínguez, T., Darcy, S., & Al, E. (2015). Competing for the disability tourism market e A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47, 261–272. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.008>
- Dwyer, L., & Kim, C. (2003). Destination competitiveness: Determinants and indicators. *Current Issues in Tourism*, 6(5), 369–414. <https://doi.org/10.1080/13683500308667962>
- F Bromley, R. D., Matthews, D. L., & Thomas, C. J. (2007). City centre accessibility for wheelchair users: The consumer perspective and the planning implications. *Cities*, 24(3), 229–241. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2007.01.009>
- García-Sánchez, A., Siles, D., & Vázquez-Méndez, M. de M. (2018). Competitiveness and innovation: effects on prosperity. *Anatolia*. <https://doi.org/10.1080/13032917.2018.1519179>
- Huh, C., & Singh, A. J. (2007). Families Travelling with a Disabled Member: Analysing the Potential of an Emerging Niche Market Segment. *Tourism and Hospitality Research*, 7(4), 212–229. <https://doi.org/10.1057/palgrave.thr.6050044>
- IMRIE, R. (1996). *Disability and the City: International Perspectives*. London: Paul Chapman Publishing Ltd. Retrieved from [https://books.google.com.br/books?id=nww5rJLmWdMC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?id=nww5rJLmWdMC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Imrie, R., Pinch, S., & Boyle, M. (1996). Identities, citizenship and power in the cities. *Urban Studies*, 33(8), 1255–1261. <https://doi.org/10.1080/0042098966637>
- Jaremen, D. E. (2014). The profile of the two main social tourism segments in Poland. *Ukrainian Food Journal*, 3(1), 86–96.
- Lyu, S. O. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. *Tourism Management*, 59, 404–412. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.002>



Mannrich, E. W., Ruiz, T. C. D., & Anjos, F. A. dos. (2017). A Competitividade de Destinos Turísticos: O Caso de Balneário Camboriú - Santa Catarina – Brasil. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 7(2), 121–139. <https://doi.org/10.2436/20.8070.01.58>

Masala, C., & Petretto, D. R. (2008). From disablement to enablement: Conceptual models of disability in the 20th century. *Disability and Rehabilitation*, 30(17), 1233–1244. <https://doi.org/10.1080/09638280701602418>

MEIRA, J. V. D. S., & ANJOS, S. J. G. DOS. (2013). A Qualidade dos Serviços na Hotelaria Brasileira: A Percepção dos Gerentes Gerais e dos Gestores Setoriais (pp. 1–20). Retrieved from [https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/10/\[52\]x\\_anptur\\_2013.pdf](https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/10/[52]x_anptur_2013.pdf)

Murphy, P., Pritchard, M. P., & Smith, B. (2000). The destination product and its impact on traveller perceptions. *Tourism Management*, 21(1), 43–52. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00080-1](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00080-1)

OLIVER, M. (1996). *Understanding disability: from theory to practice*. Macmillan International Higher Education.

ONU, O. N. das N. U.-. *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. (Intergovernmental Panel on Climate Change, Ed.) (1948). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1128/AAC.03728-14>

ONU, O. N. das N. U.-. (1996). *NORMAS SOBRE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA*. Lisboa. Retrieved from <http://www.inr.pt/uploads/docs/Edicoes/Cadernos/Caderno003.pdf>

ONU, O. N. das N. U.-. (2019). *United Nations Enable | Disability*. Retrieved May 9, 2019, from <https://www.un.org/development/desa/disabilities>

Otoo, F. E., & Kim, S. (Sam). (2018). Analysis of studies on the travel motivations of senior tourists from 1980 to 2017: progress and future directions. *Current Issues in Tourism*, 1– 25. <https://doi.org/10.1080/13683500.2018.1540560>

PIOVESAN, F. (2015). *Direitos humanos e o direito constitucional internacional* (16a ed.). São Paulo: Saraiva.

Prochorowicz, M. (2012). Turystyka społeczna jako forma aktywności osób niepełnosprawnych. *Research Papers of the Wrocław University of Economics*, (259), 157–166. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=84371728&lang=pt-br&site=ehost-live>

Pühretmair, F., & Miesenberger, K. (2006). Accessible Information Space to Promote Accessible Tourism (pp. 329–336). [https://doi.org/10.1007/11788713\\_49](https://doi.org/10.1007/11788713_49)

Rabontu, C. I. (2018). the Accessibility of Persons With Disabilities in Romanian Tourism. *Revista de Turism - Studii Si Cercetari in Turism*, 25, 1–6. Retrieved from <http://www.revistadeturism.ro/rdt/article/view/401>

RICHIE, J. R. B., & CROUCH, G. I. (2003). *The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective*. London: CABI Publishing. <https://doi.org/10.1079/9780851996646.0000>

Ruiz, T. C. D., Anjos, F. A. dos, & Anjos, S. J. G. dos. (2013). Competitividade de destinos turísticos. estudio de caso de Foz do Iguaçu (Paraná, Brasil). *Cuadernos de Turismo*, 31, 88–103. <https://doi.org/1037//0033-2909.I26.1.78>

SIPE, L. J. (2018). Towards An Experience Innovation Canvas: A Framework for Measuring Innovation in the Hospitality and Tourism Industry. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 00(00),1–25. <https://doi.org/10.1080/15256480.2018.1547240>

Stumbo, N. J., Wang, Y., & Pegg, S. (2011). Issues of access: What matters to people with disabilities as they seek leisure experiences. *World Leisure Journal*, 53(2), 91–103. <https://doi.org/10.1080/04419057.2011.580549>

Tantawy, A., Kim, W. G., & Pyo, S. (2005). Evaluation of Hotels to Accommodate Disabled Visitors Evaluation of Hotels to Accommodate Disabled Visitors. *Jornal of Quality Assurnce in Hospitality & Tourism*, 5(April), 91–101. <https://doi.org/10.1300/J162v05n01>

Tyler, N. (2006). Capabilities and radicalism: Engineering accessibility in the 21st century. *TransportationPlanning and Technology*, 29(5), 331–358. <https://doi.org/10.1080/03081060600917629>

Wilde, S. J., Cox, C., Kelly, S. J., & Harrison, J. L. (2017). Consumer Insights and the Importance of Competitiveness Factors for Mature and Developing Destinations. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 18(2), 111–132. <https://doi.org/10.1080/15256480.2016.1264902>

Williams, V., Tarleton, B., Heslop, P., Porter, S., Sass, B., Blue, S., ... Mason-Angelow, V. (2017). Understanding disabling barriers: a fruitful partnership between Disability Studies and social practices? *Disability and Society*, 33(2), 157–174. <https://doi.org/10.1080/09687599.2017.1401527>

Winance, M., Ville, I., & Ravaud, J. F. (2007). Disability policies in france: Changes and tensions between the category-based, universalist and personalized approaches. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 9(3–4), 160–181. <https://doi.org/10.1080/15017410701680795>

World Health Organization. (2012). *The World Report on Disability*. (SEDPcD, Ed.). São Paulo: SEDPcD. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2012.00693.x>

WORLD HEALTH ORGANIZATION. (2015a). *WHO global disability action plan 2014– 2021: Better health for all people with disability*. (World Health Organization., Ed.). Genova. Retrieved from [www.who.int](http://www.who.int)

WORLD HEALTH ORGANIZATION. (2015b). World health statistics 2015. Geneva: World Health Organization. Retrieved from [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/170250/9789240694439\\_eng.pdf;jsessionid=436AB7F628CCC23574223C7AF8D2C185?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/170250/9789240694439_eng.pdf;jsessionid=436AB7F628CCC23574223C7AF8D2C185?sequence=1)

World Travel and Tourism Council. (2018). Evaluation of job creation in G20 countries. Retrieved March 26, 2019, from <https://www.wttc.org/publications/2018/job-creation-in-g20-countries/>

Yıldız, Z., Yıldız, S., & Bozyer, S. (2018). İŞİTME ENGELLİ TURİZMİ (SESSİZ TURİZM): DÜNYA VE TÜRKİYE POTANSİYELİNE YÖNELİK BİR

DEĞERLENDİRME. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 9(20), 103–117. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.339776>