



Turismo e Acessibilidade: uma análise da reputação online da “Linha Turismo de Curitiba”

Tourism and Accessibility: an analysis of the online reputation of the “Curitiba Tourism Line”

Luiza Stopasolla PINTO¹

Resumo: Entendendo o turismo acessível como um potencial motivador de inclusão social, ampliando a participação dessa população na sociedade. O artigo buscou, através da pesquisa bibliográfica, exploratória e netnográfica analisar a percepção que o usuário tem sobre a acessibilidade da Linha Turismo em Curitiba, através da reputação online. Trazendo três conceitos básicos: Acessibilidade no Brasil, Pessoas favorecidas pela acessibilidade e a Linha Turismo de Curitiba. Conclui-se a existência de barreiras arquitetônicas limitantes nos atrativos, além da falta de participação de pessoas com deficiências sensoriais.

Palavras chaves: reputação *online*; acessibilidade; Linha do Turismo

Abstract: Understanding accessible tourism as a potential motivator of social inclusion, increasing the participation of this population in society. Through bibliographical, exploratory and netnographic research, the article aimed to analyze the user's perception of the accessibility of Curitiba Tourism Line, through its online reputation. Bringing three basic concepts: Accessibility in Brazil, People favored by accessibility and the Curitiba Tourism Line. It concludes the existence of limiting architectural barriers in the attractions, besides the lack of participation of people with sensory disabilities.

Keywords: online reputation; accessibility; Tourism Line

INTRODUÇÃO

O último censo demográfico apontou uma população de 45,6 milhões de pessoas com deficiência no Brasil (IBGE, 2010), representando uma parcela significativa de 23,9% da população. Isto é, 25% da população brasileira declarou ter uma ou mais deficiências, demonstrando o quão necessário a acessibilidade deve estar presente em nossos debates, tanto na sociedade acadêmica como civil.

O Código Mundial de Ética para o Turismo prevê o estímulo do desenvolvimento de um turismo acessível a todos, possibilitando o acesso democrático de diversos públicos à atividade turística.

É necessário o reconhecimento de que as pessoas com deficiências devem ter os mesmos direitos e oportunidades, incluindo os serviços de lazer e turismo. A pouca

¹Graduanda em Turismo pela Universidade Federal do Paraná.
Email: lustopasolla@gmail.com

informação acerca do tema, a discriminação e experiências negativas desencorajam esse público, que deve ser visto como potenciais consumidores. Seja pela promoção de igualdade e exercício de cidadania, ou pela sua capacidade de gerar negócios e renda.

Entende-se então o turismo acessível como aquele capaz de realizar viagens e destinos, produtos e informação turística apropriada para todos aqueles que têm alguma necessidade especial ao nível de acessibilidade (Peixoto e Neumann 2009), sendo esse um potencial motivador de inclusão social, ampliando a participação integrada nessa atividade. Além de propagar um turismo responsável, é disseminada a importância de igualdade na prestação de serviços para todos, sem discriminação ou limitações do meio. (DUARTE, LEMOS, 2017)

Nesse contexto compreende-se a Linha Turismo como incentivador da circulação de turistas, necessitando possuir um equipamento acessível a toda população, que agregue os mais diferentes turistas a fim de criar um ambiente diverso e agregador. Assim o artigo tem como objetivo principal analisar a percepção que o usuário tem sobre a acessibilidade da Linha Turismo em Curitiba, através da reputação online.

METODOLOGIA

Considerando o objetivo da pesquisa, que é analisar a percepção do usuário sobre a acessibilidade da Linha Turismo de Curitiba, foi realizada uma pesquisa exploratória, que tem como intuito aprimorar ideias ou descobrir intuições (Dencker, 1998). Realizada através de levantamento dos atrativos participantes da Linha Turismo.

O procedimento técnico utilizado foi a pesquisa bibliográfica, pois permite um grau de amplitude maior e uma economia de tempo na pesquisa (Gil, 1999; Dencker, 1998). Através das fontes bibliográficas foi feito o levantamento de três conceitos básicos, sendo estes, Acessibilidade no Brasil, quem são as pessoas favorecidas pela acessibilidade e a Linha Turismo de Curitiba.

Também se utilizou da pesquisa netnográfica, para análise e pesquisa dentro do mundo virtual da internet, essa considerada uma forma especializada de etnografia e utiliza de comunicações mediadas por computadores como fonte de dados (KOZINETTS, 2014), aqui engloba os comentários de usuários em blogs e sites de feedback. Realizada através de análise

de conteúdo nas redes sociais TripAdvisor, Cadeira Voadora e Turismo Adaptado. A busca foi realizada utilizando-se os termos: acessível, acessibilidade, deficiência, deficientes, cadeirantes, cegos, surdos, libras, braile, mobilidade reduzida, rampa, idosos, carrinho de bebe, dificuldade de locomoção, PCD, escutar, audição, sinais, obstáculo e barreira.

O público alvo para o estudo foram deficientes físicos, sensoriais e com mobilidade reduzida, sendo esses os maiores prejudicados pela falta de acessibilidade nos atrativos turísticos.

DESENVOLVIMENTO

Marco teórico:

Acessibilidade no Brasil:

Para as normas brasileiras (NBR 9050/2015) acessibilidade significa “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos”, nesse sentido acessibilidade vai além de uma medida de inclusão social, representa uma condição essencial, agregando o direito de ir e vir. (PEREIRA, 2015)

Sasaki (2010) difere em sua pesquisa seis diferentes dimensões da acessibilidade para a pessoa com deficiência, sendo essas: arquitetônica (ambientes físicos); comunicacional (comunicação interpessoal); metodológica (escolar e profissional); instrumental (utensílios e ferramentas); programática (políticas públicas) e atitudinal (preconceitos). Para o estudo em questão foram consideradas a acessibilidade arquitetônica e comunicacional, em espaços turísticos, visando garantir a autonomia e segurança no acesso, compreensão e circulação de todas as pessoas, incluindo aquelas com dificuldade de locomoção (cadeirantes e/ou com mobilidade reduzida) e comunicação (cegos e surdos).

Ainda nessa perspectiva a acessibilidade deve ser vista de modo que a infraestrutura urbana seja produzida considerando a diversidade populacional. O acesso a lugares públicos e

privados deve atender a todos sem restrição, tanto para pessoas com deficiência permanente quanto as temporária. (PEREIRA, 2015).

Quando falamos de acessibilidade comunicacional também incluímos a acessibilidade na web, de acordo com o Projeto “Acesso para todos” e da Cartilha Acessibilidade na Web, para que um site permita que qualquer um entenda, perceba e interaja com o conteúdo é necessário uma barra de acessibilidade no topo da página contendo alto contraste, atalhos (menu e campo de busca), audiodescrição, aumento da fonte e ferramenta de Libras (Hand Talk), além de uma página descrevendo os recursos de acessibilidade.

Pessoas favorecidas pela acessibilidade:

O conceito de deficiência está em constante evolução, sua definição é de extrema importância apesar de sua complexidade. A necessidade da igualdade entre pessoas junto com o entendimento de que a dignidade humana almeja a eliminação de todas as barreiras que impedem um desenvolvimento completo gerou a necessidade de criação de mecanismos de efetivação desta igualdade. São essas barreiras que caracterizam a deficiência em um ser humano, considerando não só os fatores biológicos, mas também a sociedade e a cultura em que a pessoa está inserida. (ARAÚJO, FERRAZ, 2010)

Para a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, pessoas com deficiência (PcD) são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Para melhor compreensão deste trabalho utilizaremos pessoas com deficiência física, sensorial e mobilidade reduzida. Podendo-se definir a deficiência física como "diferentes condições motoras que acometem as pessoas comprometendo a mobilidade, a coordenação motora geral e da fala, em consequência de lesões neurológicas, neuromusculares, ortopédicas, ou más formações congênicas ou adquiridas" (MEC,2004).

Quando tratamos de deficiências sensoriais para o Código das Necessidades Educacionais Específicas (DFES, 2001) existe um amplo espectro de dificuldades sensoriais,

multissensoriais e físicas. A variação sensorial vai desde uma profunda e permanente surdez até um comprometimento visual em níveis menores de perda, que podem ser temporários.

E por fim a mobilidade reduzida que segundo o Decreto nº 5.296/2004, Art. 5º, tem, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção. Aqui também se enquadram idosos, gestantes e pessoas com criança de colo.

O acesso a cidade deve ser igualitário, seja para trabalho, serviços públicos, lazer e outros. Mas para pessoas com deficiências físicas ou sensoriais, tanto permanentes como temporárias, o acesso é rodeado de impedimentos, não garantindo autonomia e liberdade a esses indivíduos. Tornar um meio acessível é uma medida de inclusão social, é necessário que todos tenham condições de se locomover com segurança, independente se necessário objetos e aparelhos para auxílio, como rampas, piso tátil e elevadores. (PEREIRA, 2015)

Linha turismo:

Considerando Curitiba como um destino turístico, a Linha Turismo é um dos seus produtos mais consumidos (IMT, 2010). O espaço abrangido pelo circuito da Linha Turismo dinamiza a circulação dos turistas, se tornando um dos produtos mais expressivos desse destino. (HORODYSKI, MANOSSO, GÂNDARA, 2013)

A primeira Linha de ônibus com o objetivo de prestar acesso facilitado entre os parques e centro da cidade foi inaugurada em 1990, com o nome de Linha Pro Parque. A partir do seu sucesso em 1994 foi instituída a Linha Turismo, com o objetivo principal de proporcionar ao turista e ao próprio morador local um transporte regular entre os principais pontos de interesse da cidade. O trajeto possui 25 pontos turísticos, permitindo o embarque e desembarque de forma livre. O ônibus funciona de terça a domingo, e em alta temporada diariamente, das 9h às 17:30.

Em 2008 o novo modelo de ônibus double-deck foi introduzido na rota. Esse possui capacidade para 67 pessoas, sendo 55 no segundo piso. O andar inferior dispõe de 12 poltronas, duas delas adaptadas para obesos, além de espaço reservado para cadeirantes com banco retrátil e trava de roda e cinto de segurança, área que também é indicada para

deficientes visuais acompanhados de cão-guia, o veículo possui uma rampa de acesso para o primeiro piso, não possuindo elevador ou outros mecanismos para o andar superior. O sistema de som é digital e transmite informações sobre os atrativos em três idiomas (inglês, espanhol e português), esse não é disponibilizado por escrito, em libras ou braille.

Resultados:

Para análise foram utilizados comentários de base *online* no site TripAdvisor, e nos blogs “Cadeira Voadora” e “Turismo Adaptado”, limitando a busca aos anos de 2014 a 2019. Pela baixa quantidade de comentários optamos pela utilização de dois diferentes blogs que compartilham suas experiências nos locais e produtos visitados, ambos escritos por cadeirantes. Ainda analisamos os sites dos atrativos a fim de verificar sua acessibilidade em meios *online*.

No TripAdvisor 53% dos comentários consideram o atrativo Linha do Turismo como excelente, seguido com 28% de avaliações como muito bom. Para a população geral é um produto bem avaliado apresentando mais de 80% de avaliação positiva, porém foram encontrados 44 comentários negativos/positivos sobre a acessibilidade do atrativo.

A partir desses foi realizada a seguinte análise:

Os atrativos que receberam feedback negativo em relação à acessibilidade foram Jardim Botânico; Teatro Guaíra; Memorial Polonês; Museu Oscar Niemeyer; Bosque do Alemão; Parque Tanguá e Memorial Ucraniano. Nestes os problemas mais relatados se referem à a acessibilidade física, tais como falta de rotas acessíveis para se chegar ao atrativo ou ao banheiro, de rampa sem adequação, e infraestrutura geral como por exemplo a falta de cadeiras de roda para pessoas com mobilidade reduzida. Referente a acessibilidade comunicacional não houve nenhum comentário.

Os atrativos que possuem feedback positivo são: Rua 24 horas; Mercado Municipal; Prédio Histórico da Universidade Federal do Paraná; Ópera de Arame; Santa Felicidade; Parque Barigui e Torre Panorâmica. Todos os comentários foram acerca da presença de rampas e elevadores para cadeirantes, ressaltando ainda as adaptações realizadas em construções antigas.

Vale ainda ressaltar os atrativos que não possuíam nenhum feedback de acessibilidade nas redes analisadas: Praça Tiradentes e Catedral Basílica Menor de Nossa Senhora da Luz dos Pinhais; Rua das Flores; Praça Rui Barbosa; Museu Ferroviário; Teatro Paiol; Paço da Liberdade; Passeio Público e Memorial Árabe; Parque São Lourenço; Centro Cívico; Portal Italiano e Setor Histórico. Vale ressaltar que o fato de não possuir comentários não os classifica como lugares acessíveis,

Quanto ao veículo que realiza a Linha Turismo, o mesmo é adaptado para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. No blog “Cadeira Voadora” foram estruturados três principais comentários sobre o veículo: o primeiro que no espaço reservado para PcD só há um banco retrátil a ser compartilhado entre cadeirantes e cegos com cão-guia; que o ponto de parada dos ônibus muitas vezes é obstruído por carros, fazendo com que os turistas tenham que embarcar no ônibus na rua, deixando assim a rampa de acesso para cadeirantes íngreme e dificultando a entrada, considerando que a altura entre o ônibus e a calçada seria menor; e o último que os cobradores e motoristas não são capacitados para atender pessoas com deficiência.

Para o blog “Turismo Adaptado” foram utilizadas tres postagens do autor Ricardo Shimosakai, sendo essas: “Curitiba é referência brasileira em acessibilidade. Foi minha primeira viagem sozinho”; “Curitiba se mostra parcialmente adaptada para receber deficientes” e “A acessibilidade para os turistas na cidade de Curitiba.” Nessas o autor faz menção a atrativos da Linha Turismo e discorre sobre suas experiências. As principais críticas analisadas foram a Rua XV de Novembro, em relação às guias rebaixadas não serem próximas às vagas de estacionamento e ao calçadão de petit-pavé, conhecido por ser um piso irregular, trepidante e derrapante quando molhado. E no Parque Tanguá, que não possui vagas de estacionamento preferenciais sinalizadas, não possui piso tátil para deficientes visuais, além de não ter nenhuma rota acessível ao mirante e outros serviços como banheiros e lanchonete, o único ponto positivo citado foi referente a pavimentação do piso que é nivelada. Outros atrativos como Parque Barigui e Passeio Público foram citados de forma positiva por terem estrutura plana e asfalto regular facilitando a locomoção, assim como banheiros amplos e com barras laterais. Assim como a Ópera de Arame que possui elevadores de acesso e banheiros adaptados.

Nos atrativos que possuem site próprio foram analisados os respectivos a fim de perceber quais oferecem informações para esse público e ainda se os próprios sites contam com adaptações que facilitem o uso para pessoas com deficiência sensorial.

Os sites que não possuem nenhum dos requisitos de acessibilidade são: Rua 24 horas; Mercado Municipal, Ópera de Arame e Pedreira Paulo Leminski. O site da Universidade Federal do Paraná conta com algumas ferramentas de acessibilidade, ferramenta de Libras (Hand Talk), alto contraste e atalhos (menu e campo de busca), porém não dispõe de dispositivo para ampliar a fonte e audiodescrição. O do Teatro Guaíra conta com contraste, ampliação de letras e barra com atalhos. E o Museu Oscar Niemeyer possui ampliação de letras, apesar de não estar funcionando. O museu conta com o Programa MON para todos, desenvolvido para incentivar o acesso das pessoas com deficiência ao acervo e as atividades do museu, o site disponibiliza um vídeo sobre o programa com descrição em LIBRAS, e um segundo vídeo, este em LIBRAS e com legenda sobre o projeto “Artistas do nosso acervo”, que realiza oficinas com a presença de um intérprete de libras em determinado horário. O site do MON é o único que possui um lembrete indicando que cães-guias podem entrar no local.

A partir dos comentários analisados é possível observar que 70,5% dos comentários são negativos, mostrando que os atrativos da Linha Turismo representam uma barreira na inclusão e participação de pessoas com deficiência no turismo, e logo na sociedade. As reclamações em sua maioria são sobre rotas de acesso e falta de rampas e elevadores adaptados. Ressaltando que somente um critica a acessibilidade referente a libras ou braille, apontando a falta de sinalização em braille e acolhimento em LIBRAS, demonstrando uma falta de preparo e amparo para o público com deficiência sensorial. Nenhum atrativo listado teve comentários que demonstram estar 100% adaptado, manifestando preocupação e necessidade de modificação para atender o turista com dificuldade de locomoção com qualidade e fazer com que o turista com deficiência sensorial se sinta confortável e seguro no ambiente, trazendo esses para o mesmo.

CONCLUSÃO

O espaço urbano deve ser de livre acesso a toda população, planejada também a pessoas com deficiências. A constatação da existência de barreiras arquitetônicas, como foi possível averiguar ao longo da pesquisa, limita o espaço de circulação e limitando também a pessoa em seu horário de lazer.

As dificuldades encontradas nos espaços refletem a marginalização social em relação a pessoas com deficiências, que como consequência se manifesta na dificuldade em participar da sociedade. São essas limitações impostas pela estrutura social, que acaba por não reconhecer o direito de ocupar espaços públicos.

Durante a análise os comentários sobre facilidades para pessoas com deficiências sensoriais e foram limitados, encontrando somente um realizado pelo autor do blog “Turismo Adaptado”, sobre sinalização em braille ou intérpretes em LIBRAS. a escassez de comentários pode significar que esse público pouco visita os atrativos turísticos de Curitiba, uma vez que estes não se configuram como locais acessíveis, onde PcD ou mobilidade reduzida possam usufruir com autonomia e segurança.

A inserção social dessa parcela populacional é indispensável, e ter acesso ao espaço urbano é um direito. Através desta pesquisa foi possível compreender as restrições do meio e suas consequências. Para futuras pesquisas se tem a análise dos próprios atrativos para se compreender as falhas reais.

REFERÊNCIAS

ADAPTADO, Turismo. **A acessibilidade para os turistas na cidade de Curitiba.**

Disponível em:

<<https://turismoadaptado.com.br/a-acessibilidade-para-os-turistas-na-cidade-de-curitiba/>>.

Acesso em: 10 out. 2019.

ARAUJO, Elizabeth Alice Barbosa Silva de; FERRAZ, Fernando Basto. **O conceito de pessoa com deficiência e seu impacto nas ações afirmativas brasileiras no mercado de trabalho.** Xix Encontro Nacional do Conpedi, Fortaleza, jun. 2010.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Em Turismo.** São Paulo: Ágora, 1998. 285 p.

DUARTE, Donária Coelho; LEMOS, Géssika da Silva. **Turismo acessível: estudo da legislação brasileira e internacional sobre os direitos de pessoas com deficiência.** **Inc. Soc.,** Brasília, v. 10, n. 2, p.119-134, jun. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999. 216 p.

HORODYSKI, G. S.; MANOSSO, F. C.; GANDARA, J. M. G. **O consumo de souvenirs e a experiência turística em Curitiba (PR)**. Caderno Virtual de Turismo, v. 12, n. 3, p. 323-342, 2012.

IBGE. **Censo Demográfico 2010: Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência**. Disponível em:

<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf>. Acesso em: 10 out. 2019.

KOZINETTS, Robert. V. **Netnografia: Realizando pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2014. 203p.

ONU. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. 2007. Disponível em:

<http://www.mpggo.mp.br/portalweb/hp/41/docs/comentarios_a_convencao_sobre_os_direitos_das_pessoas_com_deficiencia.pdf>. Acesso em: 10 out. 2019.

PEIXOTO, N.; NEUMANN, P. **Factores de sucesso e propostas de ações para implementar o turismo para todos: relevância econômico-social**. In: COSTA, C.; MALTA, P. A.; SILVA, J. A. (Org). Revista Turismo & Desenvolvimento, n.11, p.147-154, 2009.

PEREIRA, Jane da Silva. **Acessibilidade da pessoa com deficiência física ou mobilidade reduzida na área central da cidade de Caicó- RN**. 66 f. Monografia- Curso de Geografia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Caicó- Rn, 2015. Disponível em:

<https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/1875/6/Acessibilidade%20de%20pessoa_Monografia_Pereira.pdf>. Acesso em: 19 out. 2019.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação**. Revista Nacional de Reabilitação (Reação), São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

TURISMO, Instituto Municipal de. **PDITS Curitiba 2014**. 2014. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/DPROD/PDITS/PARANA/PDITS_DO_MUNICIPIO_DE_CURITIBA.pdf>. Acesso em: 11 out. 2019.

TODOS, Acesso Para. **Acessibilidade na web**. Disponível em:

<<https://www.acessoparatodos.com.br/>>. Acesso em: 11 out. 2019.

UNWTO. **Código de Ética Mundial para o Turismo: Por um turismo responsável**.

Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/PREVIEW_MTUR_Codigo_de_Etica_Turismo_120_210mm_Portugues.pdf>. Acesso em: 10 out. 2019.

VOADORA, Cadeira. **Linha Turismo de Curitiba – Dicas para cadeirantes**. 2014.

Disponível em:



<<http://cadeiravoadora.blogspot.com/2014/09/linha-turismo-de-curitiba-dicas-para.html>>.
Acesso em: 10 out. 2019.