

**Pessoas com Deficiência como Nicho de Mercado no Turismo Emissivo e Receptivo:  
Uma Análise da Realidade da Cidade do Natal/RN<sup>1</sup>**

Andréa Virgínia Sousa Dantas<sup>2</sup>  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Docente

Márcio Marreiro das Chagas<sup>3</sup>  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Docente

Semari Estefânia da Silva Amaral<sup>4</sup>  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Discente

Alice Emanuele Almeida Barros<sup>5</sup>  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Discente

## **Resumo**

Este artigo pretende fazer uma análise do segmento de mercado das pessoas com deficiência localizadas em Natal/RN. Para isso, foram entrevistados os próprios deficientes, além de representantes das agências de viagens e operadoras turísticas e os órgãos gestores da atividade turística no Rio Grande do Norte e em Natal. As pessoas com deficiência vêm apresentando características que as incluem em um segmento de mercado viável, já que são pessoas que têm motivações para usufruir de atividades de lazer e turismo. Essa atenção a essas necessidades de lazer, especificamente das pessoas com deficiência, não está sendo considerada. Este segmento de mercado se apresenta, portanto, como uma oportunidade de diferenciação no mercado turístico: beneficiar-se-á quem detectar essa oportunidade e torná-la aplicável. Alguns roteiros turísticos já têm sido formulados para esse público, mas ainda é preciso empreender certo esforço para possibilitar a participação efetiva das pessoas com deficiência e oferecer a elas o produto turístico totalmente preparado para recebê-las.

**Palavras-chave:** Pessoas com deficiência; Nicho de mercado; Necessidades de lazer; Turismo.

## **1 Introdução**

De acordo com os dados fornecidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2000), 24,5 milhões de brasileiros, ou 14,5% da população, apresentam

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao GT 04 “Turismo para Pessoas Especiais” do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008.

<sup>2</sup> Bacharel em Publicidade e Propaganda e em Turismo, Mestre em Turismo, Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: dantas\_andrea@ufrnet.br.

<sup>3</sup> Bacharel e Mestrando em Turismo, Professor da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: marcio\_marreiro@yahoo.com.br.

<sup>4</sup> Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: semariestefania@yahoo.com.br.

<sup>5</sup> Graduanda em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: alicemanuele@hotmail.com.

algum tipo de deficiência. E é perceptível o fato desse público não receber a devida atenção quanto ao atendimento de suas necessidades de lazer e turismo, o que, por sua vez, faz dele um segmento potencialmente interessante para o setor turístico no país.

No Brasil a maior parte das cidades passou por um crescimento rápido e a estruturação para pessoas deficientes acabou não sendo uma prioridade para os governantes, fazendo com que estas ficassem marginalizadas, tendo sua locomoção prejudicada e também sendo impossibilitadas de desfrutar de parte dos benefícios do turismo.

Em países mais desenvolvidos, por exemplo, esse público tem sido assistido através de programas de turismo específicos. Já no Brasil, em contrapartida, as pessoas com deficiência ainda não são percebidas como um público consumidor consolidado. Em razão de dificuldades econômicas e culturais, as autoridades públicas e os empresários ainda não se sensibilizaram no intuito de assegurar condições adequadas de infra-estrutura capazes de permitir a recepção e a acessibilidade às pessoas com deficiência em áreas, instalações, equipamentos e serviços turísticos. Desse modo, percebe-se nesse segmento grande carência em serviços específicos, o que, por sua vez, faz dele um segmento potencialmente relevante para determinados destinos que possuem uma infra-estrutura adequada para recebê-los.

Nesse sentido, o turismo voltado para pessoas com deficiência atua na busca da igualdade e da melhoria na qualidade de vida delas. Além disso, tornar-se-ia mais um segmento econômico para um destino. Por fim, nada melhor para a inclusão do que o próprio deficiente encarar o preconceito, sair de casa e se integrar.

## **2 Deficiência, Inclusão e Direitos**

Segundo a Organização Mundial da Saúde (1993), a deficiência não é doença, é sim consequência de uma doença e/ou acidente. Portanto, as pessoas com deficiência não são necessariamente doentes.

O Brasil conceitua a deficiência através do Decreto nº 3.298, de 20 dezembro de 1999, na tentativa de regulamentar a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Esta norma jurídica assim conceitua a deficiência em seu Artigo 3º, Parágrafo I:

Considera-se pessoa portadora de deficiência aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anomalias de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

Desde 1983, através do “Programa Mundial de Ação relativo às Pessoas com Deficiência” da ONU, o mundo reconhece o direito ao turismo assegurado a esta parcela da

população. Este direito foi reproduzido 11 anos depois no documento “Normas sobre a Equiparação de Oportunidades para Pessoas com Deficiência”, também da ONU. O parágrafo 2 da Norma 11 (Recreação e Esportes) estabelece que as autoridades de turismo, agências de viagens, hotéis e entidades que organizam atividades recreativas devem oferecer seus serviços a todas as pessoas, considerando também as necessidades das pessoas com deficiência, demandando um adequado treinamento para que esse processo aconteça de forma satisfatória. (ONU apud REVISTA NACIONAL DE REABILITAÇÃO, 2002).

O Brasil também possui legislação que contempla o direito ao turismo, por exemplo, a Constituição da República (5/10/88) diz em seu Art. 180 que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios devem promover e incentivar o turismo, atribuindo essa ação a um desenvolvimento social e econômico. Desse modo, as pessoas com deficiência têm o direito a beneficiar-se desta promoção e deste incentivo ao turismo, como tem qualquer outro cidadão.

Quando se fala em direito ao lazer, deve-se também considerar o direito ao turismo, haja vista que este tem sido a modalidade de lazer mais praticada em um mundo de transição entre a sociedade industrial e a dita pós-industrial, onde existe cada vez mais uma segregação espacial entre moradia, trabalho e lazer. Seja porque os conglomerados urbanos não oferecem muitas opções de lazer, seja pela necessidade de uma busca por um ambiente diferente do cotidiano e longe da agitação das grandes metrópoles, o fato é que o homem, desde os seus primórdios sobre a Terra, sempre viajou. Nos dias atuais, a viagem se torna uma necessidade ainda mais imperiosa, assumindo contornos de uma verdadeira determinação social. (KRIPPENDORF, 2000).

Portanto, quando se fala em uma sociedade inclusiva e em cidadania para todos, não se deve esquecer que essa igualdade de direitos e de condições de vida deve incluir também o direito ao lazer e ao turismo. Além disso, mais do que apenas dispensar às pessoas deficientes um tratamento caritativo e piedoso, estes indivíduos reclamam seu papel como cidadãos autônomos e com plenos direitos. Pode-se citar, inclusive, o direito de ir e vir livremente, assegurado pela Constituição Brasileira de 1988 em seu artigo 5º, parágrafo XV. Embora seja comumente relegado a esse público um papel passivo, parece que é chegado o momento de ceder-lhe espaço para que possa ocupar de forma ativa o lugar mais privilegiado na sociedade contemporânea: o de consumidor.

O nicho de pessoas com deficiência dentro do segmento de turismo de grupos especiais, conforme indicado por Ignarra (1998), conforma um “tipo de turismo” bem específico, denominado por alguns de turismo inclusivo ou adaptado.

O turismo adaptado surge seguindo uma tendência mundial em considerar as pessoas com deficiência como alvo de ações no turismo. Isto desde o reconhecimento de seus direitos até à intenção de promover a sociabilização delas. Tendo em vista a evolução dos serviços especializados e as adaptações nas instalações urbanas para pessoas com deficiência, este tipo de turismo visa a um nicho de mercado bastante inexplorado, mesmo este tendo um potencial econômico bastante favorável em alguns casos. Outro motivo que atrairia atenção a este mercado é a afeição dessas pessoas por atividades que os reintegrem ao meio. (BORDALLO, 2007).

No Brasil, esse turismo é recente, e para que ele de fato seja implementado, fazem-se necessárias muitas mudanças, tanto na estrutura física das cidades brasileiras, como em seus sistemas de transporte, sinalizações e infra-estrutura turística, que na maioria das vezes não é planejada visando facilitar a sua utilização por pessoas com deficiência.

### **3 Discussão dos Resultados**

#### **3.1. Perfil da Pessoa com Deficiência em Natal**

A pesquisa realizada junto às instituições de apoio às pessoas com deficiência englobou um total de 101 entrevistados, os quais apresentaram um ou mais dos seguintes tipos de deficiência mostradas na Tabela 01.

**TABELA 01: Tipos de deficiência\*.**

<b>Tipo de Deficiência</b>	<b>F</b>	<b>% Respostas</b>	<b>% Casos</b>
Física	42	38,2	41,6
Visual	13	11,8	12,9
Auditiva	7	6,4	6,9
Mental	48	43,6	47,5
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>	<b>108,9</b>

Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

\*O total das respostas ultrapassou 100%, visto tratar-se de uma questão de múltipla escolha.

Percebe-se que a maior parte dos entrevistados (43,6%) apresentou deficiência mental. Neste caso, inserem-se os tutores e as pessoas com deficiência mental leve que puderam responder ao formulário ou questionário. O segundo maior número foi composto por pessoas com deficiência física (38,2%). Em seguida, têm-se as pessoas com deficiência visual e auditiva, correspondendo, respectivamente, a 11,8% e 6,4%.

Quando indagados sobre se precisavam de auxílio para locomoção e/ou comunicação, a maioria respondeu que não (51%). Este é um dado importante para que se implementem ações voltadas a esse público, no que se refere à área do turismo. Pois mesmo

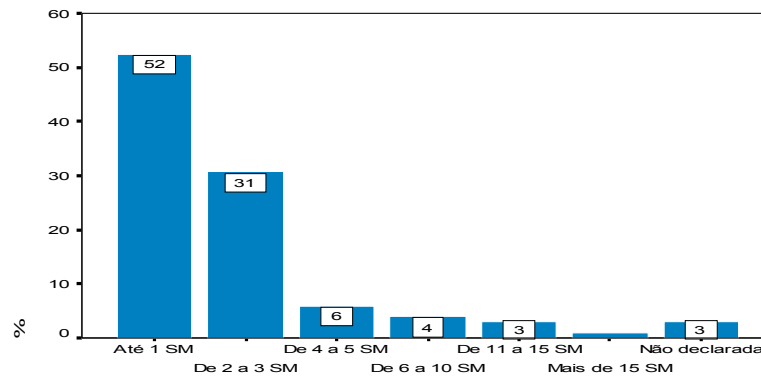
que seja mais fácil que as organizações adotem essa parcela da população com deficiência que se apresenta mais autônoma como um dos públicos-alvos de sua atuação, a parcela dessa população que, por sua vez, demanda uma maior atenção por ser dependente de outras pessoas, também merece destaque. Isso porque, nesse caso, iriam ser oferecidos produtos e serviços turísticos não só à própria pessoa com deficiência, mas também ao(s) seu(s) acompanhantes(s).

Quanto à inserção no mercado de trabalho local, apenas 11,9% das 101 pessoas com deficiência entrevistadas encontram-se empregadas.

Das pessoas que declararam estar inseridas no mercado de trabalho, 50% estão trabalhando há mais de um ano. Outros 16,7% trabalham entre 7 meses e um ano, e 8,3% trabalham a pelo menos 3 meses.

A maior parte dos entrevistados (88,1%) não está inserida no mercado de trabalho, e a renda conseguida acaba sendo a de algum familiar ou mesmo, e somente, o benefício que eles obtêm devido à deficiência que apresentam. Sendo assim, 52% deles declararam como renda familiar bruta a quantia de até 1 salário mínimo mensal.

GRÁFICO 01: Renda familiar bruta mensal



Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

Quanto ao sexo dos entrevistados, a maioria, ou 62,4% dos entrevistados, foi do sexo masculino. Já a faixa etária do público-alvo se concentrou entre os 14 e 21 anos, como observado na Tabela 02.

**TABELA 02: Faixa etária.**

Idade	Pessoas com deficiência (%)
14 a 21 anos	44
22 a 30 anos	31
31 a 40 anos	19
41 a 50	3
Acima de 50 anos	4

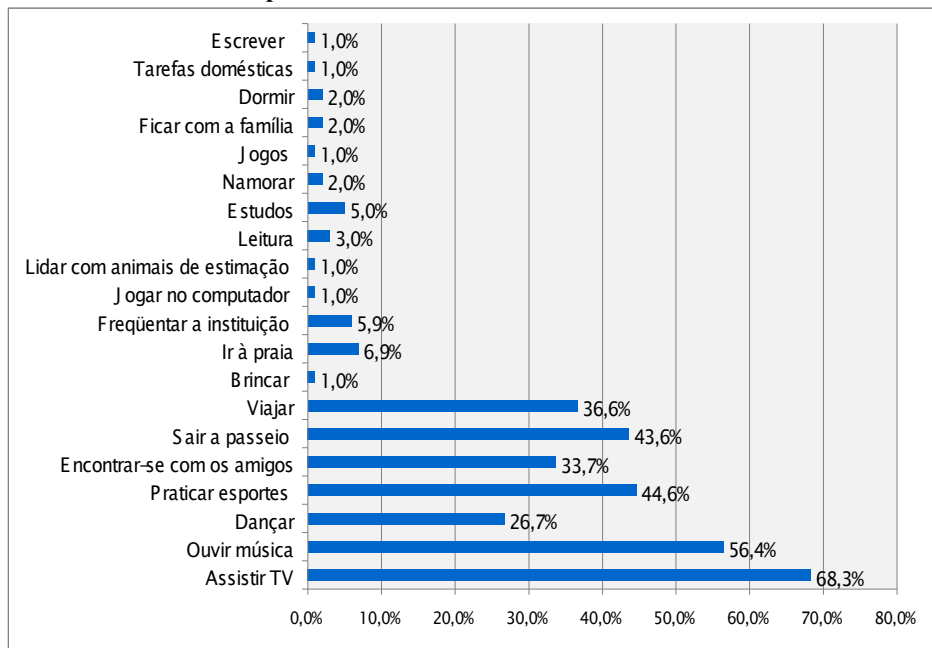
Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

No que se refere ao estado-civil dos entrevistados, 84% do total disseram ser solteiros, devido, em grande parte, à predominância de entrevistados jovens, ou seja, de faixa etária entre 14 e 21 anos, como visto na Tabela 02.

### 3.2. Necessidades e desejos das pessoas com deficiência quanto a atividades de lazer, viagens e turismo

Quando questionados a respeito das atividades realizadas durante seus momentos de lazer, os entrevistados responderam mais freqüentemente que assistem TV, representando 68,3% das respostas, seguidas por ouvir música (56,4%), praticar esportes (44,6%) e sair a passeio (43,6%). As viagens realizadas como atividade de lazer obtiveram 36,6% das respostas.

GRÁFICO 02: Principais atividades de lazer



Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

\*O total das respostas ultrapassou 100%, visto tratar-se esta de uma questão de múltipla escolha.

As duas atividades mais citadas mostram que essas pessoas costumam desfrutar de seu tempo livre em suas residências, fato que destaca a urgência em se planejar o turismo e alternativas de lazer para que as pessoas com deficiência possam exercer o direito de se beneficiar com a atividade turística na cidade do Natal; isso para que, como já citado por Wahab (1991), as pessoas com deficiência possam se regenerar quanto à saúde mental e restabeleçam o seu equilíbrio emocional.

O caráter turístico da viagem encontra-se, nesse público, estreitamente relacionado à prestação de serviços por parte de alguma agência de viagem, e como as agências não têm qualquer direcionamento para esse segmento, bem como não têm interesse aparente em fazê-lo, em sua maioria, as pessoas com deficiência vêm-se excluídas também do mercado turístico.

No entanto, o documento Normas sobre a “Equiparação de Oportunidades para Pessoas com Deficiência” da ONU (apud REVISTA NACIONAL DE REABILITAÇÃO, 2002) estabelece, entre outras coisas, que as agências de viagens devem oferecer seus serviços a todas as pessoas, considerando também as necessidades das pessoas com deficiência. Talvez seja necessário, apenas, um direcionamento mais claro a esse público, para que este se sinta bem-recebido por estas empresas como qualquer outro cliente.

No que se refere à organização da última viagem, 43% dos entrevistados afirmaram tê-la organizada por conta própria ou por seus familiares.

**TABELA 03: Organização da última viagem**

Organizador da viagem	%
Entrevistado/família	43
Instituições	35
Comitê desportivo	8
Amigos	8
Colégio	4
Agência	1

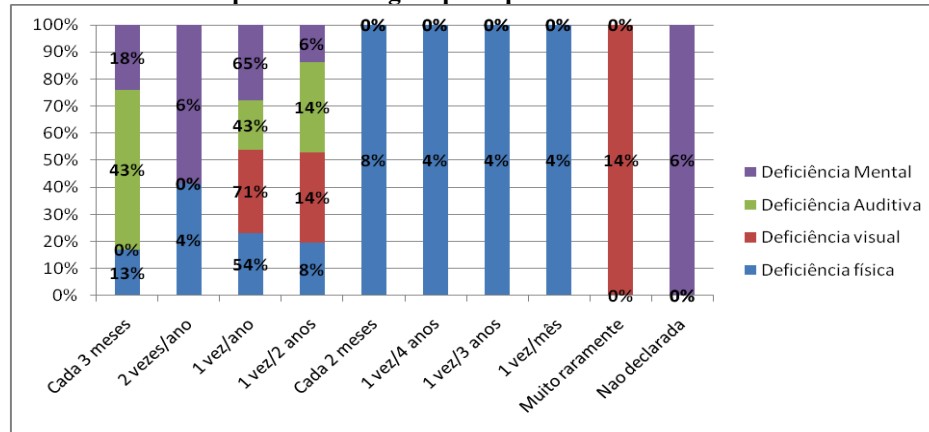
Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

Quanto à oportunidade de já ter viajado, dessa vez em caráter turístico, para conhecer alguma cidade e desfrutar de sua infra-estrutura nesse sentido, 50,5% dos entrevistados responderam positivamente e 49,5% nunca viajaram com esse propósito.

Quanto à especificação do tipo de deficiência, tratando-se dessa questão, verificou-se que as pessoas com deficiência física são as que mais tiveram oportunidade de viajar a turismo (43,6%), seguidas pelas pessoas com deficiência mental (30,9%).

O maior número de entrevistados que viajam a turismo se deve ao fato de grande parte deles apresentarem um tipo de deficiência trabalhada por instituições de apoio à prática esportiva; estes acabam realizando viagens frequentemente para participarem de competições em suas modalidades e, associados a essa motivação, acabam sendo também turistas nas destinações. Por outro lado, verifica-se que 43% das pessoas com deficiência auditiva viajam a cada 3 meses.

GRÁFICO 03: Frequência de viagem por tipo de deficiência<sup>6</sup>



Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

Pelo resultado acima, pode-se inferir que, segundo o modelo de Porter (apud KOTLER, 1996), o segmento de pessoas com deficiência mostra-se aparentemente como rentável, uma vez que, apesar de configurar mais propriamente um nicho ao invés de um segmento, seus componentes apresentam a necessidade de viagem, há poucos concorrentes e, por conseguinte, pouca rivalidade no setor e pouco poder de barganha dos consumidores. Ademais, são pessoas que têm renda fixa (o benefício concedido pelo governo), são solteiras, em sua maioria, e têm tempo livre para viajar. Assim, trata-se de um mercado ainda inexplorado e com grande potencial de crescimento e de fidelização para as empresas que se aventurarem nesse nicho e prestarem serviços de qualidade, adaptados às necessidades especiais desse público.

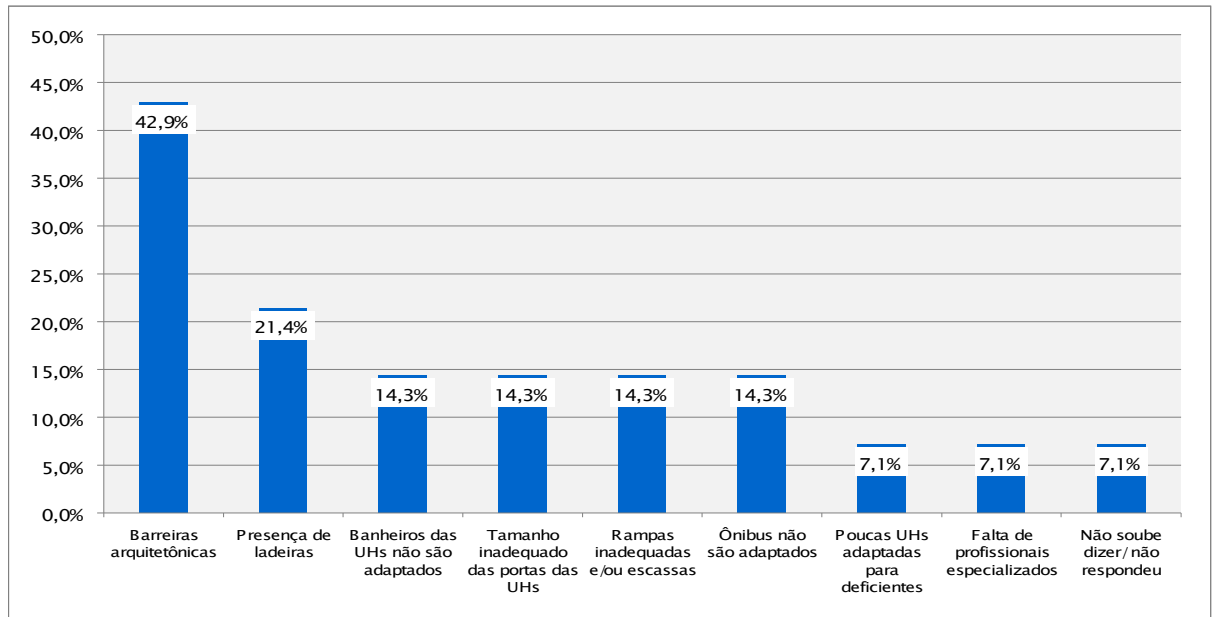
Quando indagados sobre o nível de satisfação com a última viagem que realizaram, a grande maioria dos entrevistados respondeu estar muito satisfeita (49%) ou satisfeita (47%). Entre os restantes que responderam estarem razoavelmente satisfeitos (2%) ou insatisfeitos (2%), os motivos alegados foram, respectivamente, o fato de a viagem realizada ter sido compulsória e de não ter-lhes agradado o destino receptivo.

Os principais motivos de insatisfação da acessibilidade dos destinos encontram-se relacionados no gráfico abaixo:

<sup>6</sup> Pela tabela de frequência de viagens de acordo com o tipo de deficiência, percebe-se que de fato as pessoas com deficiência física são as que viajam mais (44%) e mais frequentemente, ou seja, 2% deles viajam uma vez por mês, diante de nenhuma resposta de pessoas com outros tipos de deficiência quanto a essa frequência de viagens.



GRÁFICO 04: Motivos de insatisfação quanto à acessibilidade na última viagem



Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

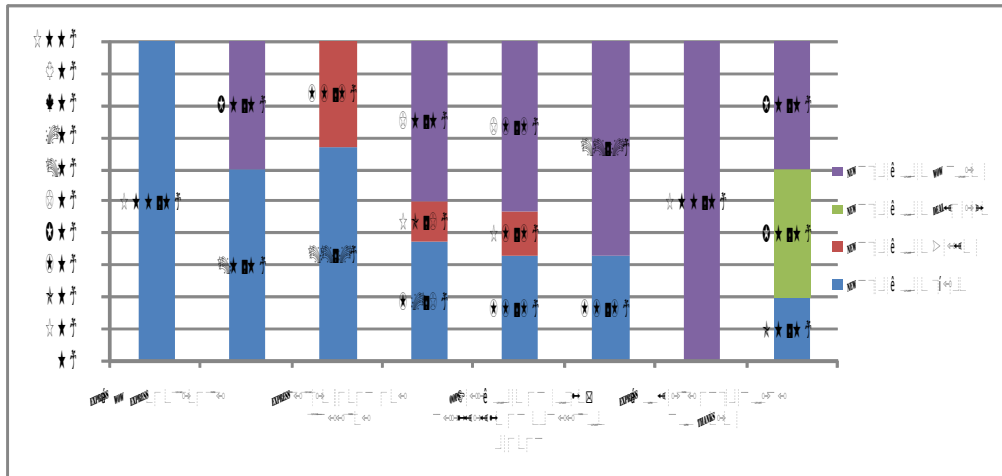
Logo, as barreiras arquitetônicas aparecem como principal motivo de queixa dos viajantes com deficiência (42,9%), seguidas pela presença de ladeiras no destino visitado, que dizem respeito às barreiras arquitetônicas no destino, assim como as demais justificativas apresentadas que se destacam: a inexistência de banheiros adaptados nas Unidades Habitacionais (UHs), o tamanho inadequado das portas dos apartamentos, as rampas escassas e os ônibus não adaptados.

Diante dos problemas, principalmente de cunho estrutural, sendo os problemas mais relatados, tem-se a porcentagem de 63,4% de entrevistados que não consideram que Natal é uma cidade adequada para receber turistas com deficiência. E apenas 36,6% consideram a cidade adequada para esta finalidade.

Perguntados sobre os motivos que tornam Natal apta para receber turistas com deficiência, associando essa resposta ao tipo de deficiência, detecta-se que as pessoas com deficiência mental são as que mais citaram que existe infra-estrutura de acesso na cidade, isso porque elas não sofrem com limitações mais acentuadas, como acontece com outros tipos de deficiência. As pessoas com deficiência física foram as que mais citaram a existência de meios de hospedagem adaptados, justamente porque é a essa deficiência principalmente que essas adaptações atendem, como mostra o Gráfico 05 a seguir:

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)  
**Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina**  
 Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

**GRÁFICO 05: Por que Natal tem condições de receber turistas com deficiência, por deficiência**

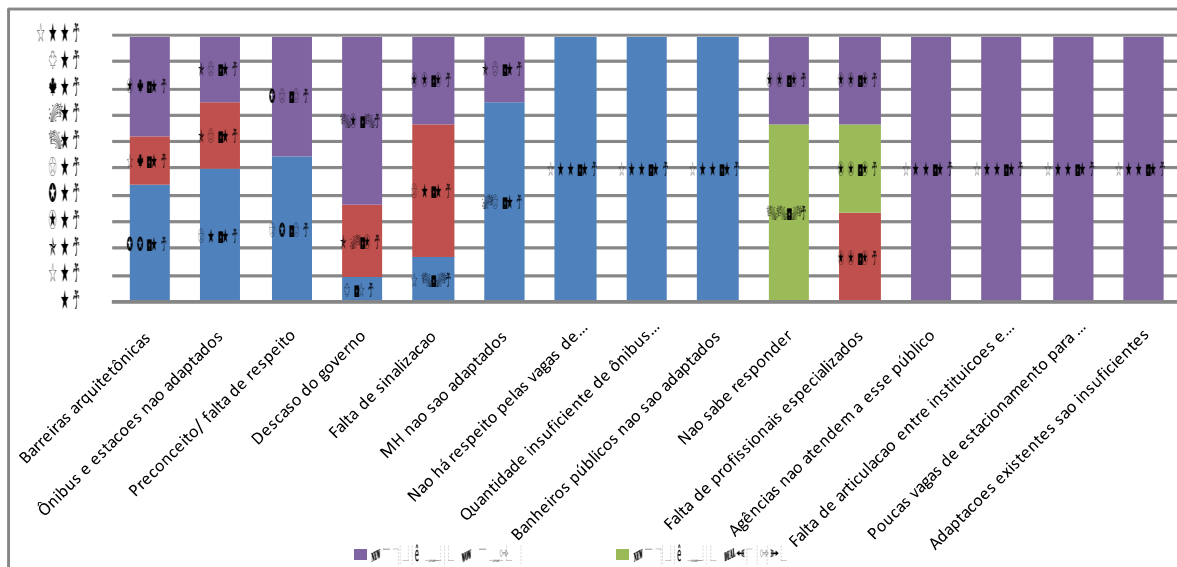


Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

Dentre as pessoas que relataram que Natal não tem condições de acolher adequadamente os turistas que tenham algum tipo de deficiência, muitas delas, por viajarem para outros Estados, tiveram condições de estabelecer uma comparação entre a infra-estrutura das cidades visitadas e a infra-estrutura local, concluindo que Natal ainda precisa de muitas melhorias para então poder receber bem esse público.

Notou-se um forte ressentimento em relação ao preconceito dos natalenses contra as pessoas com deficiência, também sendo comparado esse nível com o que acontece em outras cidades e, segundo os entrevistados, Natal tem uma população que discrimina bastante aqueles que têm alguma deficiência.

**GRÁFICO 06: Por que Natal não tem condições de receber turistas com deficiência, por deficiência**



Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

Analisando-se as respostas por tipo de deficiência, nota-se que as queixas quanto à estrutura física da cidade são contínuas, estando demonstradas especificamente no gráfico acima.

### 3.3. Perfil das agências e operadoras de turismo em Natal

A maior parcela das agências ou operadoras de turismo pesquisadas encontra-se atuando no mercado há mais de 15 anos, representando 30% do total, como mostra a Tabela 04 a seguir.

**TABELA 04: Tempo de existência da agência**

Tempo de existência	Quantidade de agências (%)
Mais de 15 anos	30
11 a 15 anos	17
7 a 10 anos	23
4 a 6 anos	10
1 a 3 anos	20

Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

A amostra de agências investigadas englobou, principalmente, agências de turismo emissivo (43,0%), emissivo e receptivo (27,0%) e operadoras de turismo (23,0%). No que concerne à abrangência, foram contempladas as de escala internacional (29,0%), nacional (28,0%), regional (22,6%) e local (20,4%).

Quando indagadas sobre o público-alvo, a maioria respondeu que era “geral”, como mostra a Tabela 05.

**TABELA 05: Público-alvo das agências entrevistadas**

Público - alvo	Quantidade de agências (%)
Geral	66,7
Empresa/executivo	16,7
Receptivo	10,0
Brasileiros	10,0
Famílias	6,7
Terceira idade	6,7
Natal	3,3
Juvenil	3,3
eventos	3,3

Fonte: Dados de pesquisa, 2007.

Percebe-se que nenhuma das agências entrevistadas mencionou o segmento de pessoas com deficiência, resultado que corrobora com aquele encontrado com as pessoas deficientes, as quais afirmaram, em sua grande maioria, nunca terem realizado qualquer viagem através de agência (92%) e de desconhecerem a existência de roteiros de turismo adaptado (83,2%).

De fato, a quase totalidade das agências abordadas pela pesquisa não oferece roteiros ou pacotes para pessoas com deficiência (93,3%), nunca pensou em considerar esse público como comprador de seus pacotes ou roteiros (50%) ou mesmo sabe da existência de roteiros específicos para pessoas com deficiência (86,7%). Destaca-se, na questão acerca da possibilidade de se considerar o público deficiente como mercado-alvo, um número expressivo de empresas que responderam que sim (36,7%) ou que depende da demanda (13,3%).

Com efeito, o que alguns agentes de viagem relataram foi que atendiam pessoas com deficiências que eram recusadas em outras agências, sendo esta situação no mínimo inadequada, já que as agências de viagens devem oferecer seus serviços a todas as pessoas, considerando também as necessidades das pessoas com deficiência, segundo a ONU (apud REVISTA NACIONAL DE REABILITAÇÃO, 2002). Provavelmente se deve a este motivo os índices elevados de respostas na opção “sim” e, em maior medida, na alternativa “depende da demanda” (13,3%).

**TABELA 06: Comparativo de benefícios e dificuldades apontadas pelas agências para o segmento de pessoas com deficiência.**

<b>Dificuldades (%)</b>	<b>Benefícios (%)</b>
Dificuldade operacionais (17,9%)	Pouca concorrência (35,9%)
Dificuldades de acessibilidade (22,6%)	Demanda expressiva (19,2%)
Necessidade de pessoal qualificado(27,4%)	Diferencial estratégico (14,1%)
Custos elevados (13,1%)	Maior fidelidade (12,8%)
Não há demanda expressiva (17,9%)	Benefício para todos os destinos (17,9%)

Fonte: Dados da pesquisa, 2007.

Assim, essas empresas analisam o segmento de pessoas com deficiência principalmente com base no tamanho e crescimento do mercado, o qual consideram inexpressivo, e, segundo a análise da atratividade estrutural do segmento de Porter (apud KOTLER, 1996), consideram as barreiras de entrada muito altas, em especial os custos elevados de se adaptar serviços, a possibilidade de se perder clientes tradicionais e a necessidade de se contratar fornecedores e pessoal especializado, o que remete, mais uma vez à questão dos custos levados. Sem embargo, as barreiras elevadas de entrada constituem mais uma vantagem do que uma desvantagem, porque se por um lado dificultam a atuação de uma organização, por outro, também dificultam a entrada da concorrência, e a empresa que se

estabelecer primeiro tem maiores chances de explorar o segmento com grande vantagem competitiva e por um período maior de tempo. Além disso, segundo o Ministério do Turismo (2006), o turista com deficiência é fiel e tem dinheiro. Costuma viajar e, se gosta de um serviço, não perde tempo procurando algum outro fornecedor que cobre mais barato por ele.

### **3.4 Incentivo, apoio e promoção junto ao público de pessoas com deficiência por parte da SECTUR e da SETUR**

A abordagem à Secretaria Municipal de Comércio e Turismo da Cidade do Natal (SECTUR) se deu através de uma entrevista ao Senhor Secretário Fernando Bezerril. Ao ser questionado a respeito de sua avaliação quanto à infra-estrutura da Cidade do Natal, se esta se apresenta adequada ou não ao acolhimento de turistas que tenham algum tipo de deficiência, o Secretário foi bastante enfático em dizer que a cidade se encontra em processo de adaptação, sem dar uma definição à atual situação, apenas mostrando uma visão otimista e ao mesmo tempo irreal, comprovada com as opiniões das pessoas com deficiência anteriormente apresentadas.

No tocante à existência de algum plano ou projeto visando melhorias na infra-estrutura da cidade, para que se receba esse segmento no turismo local, o entrevistado afirmou que hoje em dia a cidade se transformou em um grande canteiro de obras, na intenção de ressaltar a implementação de adequações na estrutura da cidade. Além disso, afirmou que o poder público tem se preocupado em fiscalizar essas obras para atestar que essas adaptações sejam realmente construídas.

Quando perguntado a respeito da consideração das pessoas com deficiência como público-alvo das ações no âmbito do turismo receptivo local, o Senhor Secretário afirmou que essa atenção acontece e, justificando, destacou a futura utilização de um ônibus adaptado para pessoas com deficiência, na atuação do turismo receptivo da cidade.

Por fim, quando perguntado sobre as vantagens e desvantagens de se adotar esse público como alvo de ações de promoção do turismo na cidade, o Secretário concordou com todas as vantagens sugeridas no roteiro de entrevista, e como desvantagens apontou somente a dificuldade de acessibilidade nos destinos, evidenciando o principal problema da cidade, que resiste ao menos até que as adaptações citadas por ele sejam implementadas.

Já na entrevista à Coordenadora Técnica da Secretaria de Turismo do Estado do Rio Grande do Norte (SETUR), Carmen Vera, obteve-se respostas mais condizentes com a realidade. A posição da entrevistada quanto à infra-estrutura da cidade é de que esta se apresenta adequada em parte, estando mais direcionada aos cadeirantes, por existirem rampas

nas ruas e em muitos hotéis e restaurantes. Ela declarou não ter conhecimento sobre nenhum plano ou projeto que vise a melhorias na infra-estrutura da cidade e possibilite acolher esse segmento no turismo local.

Respondendo se o público de pessoas com deficiência é considerado como alvo das ações no âmbito do turismo receptivo local, a entrevistada, assim como fez o Secretário Fernando Bezerril, citou a utilização de ônibus adaptados para isso, dando maiores detalhes. Trata-se da ação da maior empresa de turismo receptivo de Natal, Potiguar Turismo, que adquiriu o primeiro ônibus de turismo do Brasil adaptado para pessoas com deficiência.

A Sra. Carmen Vera também afirmou não ter conhecimento a respeito da existência de roteiros específicos para pessoas com deficiência, e quanto às vantagens de se adotar esse público como alvo do turismo, ela apontou o diferencial estratégico para o destino Natal e os benefícios à cidade no sentido de haver uma estimulação a favor de melhorias na infra-estrutura de acesso. Como desvantagens, ela apenas apontou a necessidade de pessoal qualificado para o atendimento a esse público.

Percebe-se o quão deficitária é a promoção do turismo local junto às pessoas com deficiência, fazendo-se necessário um maior esclarecimento por parte desses órgãos de turismo a respeito das possibilidades da inclusão destas pessoas na atividade turística.

#### **4 Considerações Finais**

Mesmo sendo um público com potencial para a atividade turística, no Estado pouco tem sido feito em defesa dessa participação das pessoas com deficiência no turismo. Essas pessoas relataram que, apesar de desejarem usufruir do turismo como forma de compensação às dificuldades que enfrentam em seu dia-a-dia, como qualquer pessoa, não encontram condições favoráveis a essa prática, lidando com os mais diversos obstáculos, incluindo a falta de serviços e profissionais específicos para atendê-las, entre outros problemas.

Pode-se pensar que a adequação de serviços e infra-estrutura a esse público seja inviável, mas não o é. O que as pessoas com deficiência mais sugeriram em relação a infra-estrutura é que os responsáveis pelas obras de estruturação da cidade os consultem, condição essa que deveria ser fundamental para a correta implementação de mudanças. Pelas suas dificuldades de locomoção, essas pessoas informariam melhor sobre as mudanças que se fariam necessárias. As construções atuais, dependendo de suas dimensões, são obrigadas a dispor de adaptações para pessoas com deficiência, mas essas adaptações não são realmente funcionais.

Tratando-se da infra-estrutura turística, esta não tem sido adaptada. Houve um maior enfoque, dado por alguns entrevistados, à falta de estrutura do Forte dos Reis Magos, importante ponto turístico da cidade. Decerto que a arquitetura do local não pode ser alterada, no intuito de preservar sua história, mas uma adaptação que possibilitasse o acesso de pessoas com deficiência à porção superior do Forte já poderia ter sido construída.

É importante que as pessoas com deficiência sejam tratadas não somente segundo os princípios da piedade, como demonstraram algumas agências entrevistadas, quando afirmaram atender clientes recusados em outras organizações, mas que na prática não oferecem produtos específicos para este segmento nem despendem ações mercadológicas no sentido de atrair esse tipo de clientela. A pessoa com deficiência deve ser tratada, antes de tudo, como um cliente, com todas as vantagens que isso proporciona enquanto papel central no mercado, ditando todo o processo de produção das organizações, pois conforma um consumidor rentável e mais do que disposto a viajar e de encontrar seu lugar sob o sol junto aos demais viajantes.

## Referências

- BORDALLO, Antonio. **O turismo adaptado para cadeirantes**. Rio de Janeiro, maio 2007. Disponível em: <[http://www.turismoadaptado.com.br/pdf/trabalhos\\_e\\_pesquisas/o\\_turismo\\_adaptado\\_para\\_cadeirantes.pdf](http://www.turismoadaptado.com.br/pdf/trabalhos_e_pesquisas/o_turismo_adaptado_para_cadeirantes.pdf)> Acesso em: 04 out.2007.
- COORDENADORIA NACIONAL PARA INTEGRAÇÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/sedh/ct/corde/dpdh/corde/principal.asp>>. Acesso em 31 mar.2007.
- IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Pioneira, 1998.
- ÍNDICE FUNDAMENTAL DO DIREITO. [Política nacional para a integração da pessoa portadora de deficiência e as normas de proteção](#). Disponível em: <[http://www.dji.com.br/decretos/1999-003298/003298\\_1999\\_046a048.htm](http://www.dji.com.br/decretos/1999-003298/003298_1999_046a048.htm)>. Acesso em: 01 abr. 2007.
- KOTLER, Philip; BOWEN, John; MAKENS, James. **Mercadotecnia para hotelaria y turismo**. Trad. Miguel Angel Sanchez Carrion. México: Prentice-hall Hispanoamerica, 1996.
- KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo**: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. Tradução da Contexto Traduções. São Paulo: Aleph, 2000. (Série Turismo).
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Resolução n. 48/96, 20 dez. 1993**. Disponível em: <[http://www.faders.rs.gov.br/legislacao/novos/resolucao\\_onu\\_48-96\\_20121993.htm](http://www.faders.rs.gov.br/legislacao/novos/resolucao_onu_48-96_20121993.htm)>. Acesso em: 15 set. 2007.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. **Especialista diz que valorização do turista deficiente é atitude de mercado**. Disponível em: <[http://institucional.turismo.gov.br/portalmtur/opencms/institucional/noticias/arquivos/especialista\\_diz\\_valorizacao\\_turista\\_deficiente\\_atitude\\_mercado.html](http://institucional.turismo.gov.br/portalmtur/opencms/institucional/noticias/arquivos/especialista_diz_valorizacao_turista_deficiente_atitude_mercado.html)>. Acesso em 27 mar.2007.

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)

**Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina**

**Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008**

WAHAB, Salah-Eldin Abdel. **Introdução à administração do turismo: alguns aspectos estruturais e operacionais do turismo internacional: teoria e prática.** 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1991.