



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
DOUTORADO EM TURISMO

SUELLEN ALICE LAMAS

**"NADA SOBRE NÓS, SEM NÓS": O DEBATE SOBRE ACESSIBILIDADE NO
CONTEXTO DO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO EM BASES SUSTENTÁVEIS
EM DESTINOS COSTEIROS**

Natal
2021

SUELLEN ALICE LAMAS

**"NADA SOBRE NÓS, SEM NÓS": O DEBATE SOBRE ACESSIBILIDADE NO
CONTEXTO DO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO EM BASES SUSTENTÁVEIS
EM DESTINOS COSTEIROS**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte como requisito parcial para obtenção do título de Doutora em Turismo.

Área de Concentração: Gestão em Turismo.

Orientador: Sérgio Marques Júnior, Dr.

Natal
2021

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Lamas, Suellen Alice.

"Nada sobre nós, sem nós": o debate sobre acessibilidade no contexto do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros / Suellen Alice Lamas. - 2021.

367f.: il.

Tese (Doutorado em Turismo) - Programa de Pós-Graduação em Turismo, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021.

Orientador: Prof. Dr. Sérgio Marques Júnior.

1. Turismo - Tese. 2. Matriz avaliativa - Tese. 3. Sustentabilidade - Tese. 4. Acessibilidade - Tese. 5. Destinos costeiros - Tese. I. Marques Júnior, Sérgio. II. Título.

RN/UF/CCSA

CDU 338.47

SUELLEN ALICE LAMAS

**"NADA SOBRE NÓS, SEM NÓS": O DEBATE SOBRE ACESSIBILIDADE NO
CONTEXTO DO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO EM BASES SUSTENTÁVEIS
EM DESTINOS COSTEIROS**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte como requisito parcial para obtenção do título de Doutora em Turismo.

Área de Concentração: Gestão em Turismo.

Natal, 03 de dezembro de 2021.

BANCA EXAMINADORA

Sérgio Marques Júnior, Dr.
Presidente da Banca e Orientador – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Rosana Mara Mazaro, Dra.
Examinadora Interna – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Kerlei Eliene Sonaglio, Dra.
Examinadora Interna – Universidade de Brasília

Marcello de Barros Tomé Machado, Dr.
Examinador Externo - Universidade Federal Fluminense

Márcio Marreiro das Chagas, Dr.
Examinador Externo - Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Marta de Azevedo Irving, Dra.
Examinadora Externa – Universidade Federal do Rio de Janeiro

AGRADECIMENTOS

“Obrigada!”,

“Gratidão!”

Li certa vez, valendo-me de diferentes fontes, que ambas as palavras parecem denotar agradecimento, porém apresentando sutis variações. Enquanto a palavra “obrigado”, como forma de agradecimento, pode expressar o sentimento de dívida a um favor recebido de outrem, “gratidão” significa reconhecimento por tudo o que se recebe ou lhe é reconhecido.

Desse modo, a partir de tal contextualização, inicio meus Agradecimentos demonstrando o quanto “devo” e sou grata a todas as pessoas que contribuíram direta ou indiretamente com este trabalho de doutoramento, em quaisquer de suas fases, da concepção a conclusão.

Não conseguiria (e nem devo) nominar todas essas pessoas, para não incorrer em grave erro (ingratidão) de esquecer alguma delas, por isso agradeço de forma geral aos meus familiares e amigos, por serem sempre o meu suporte nesta caminhada na vida terrena, dedicando-me seus afetos e compreensão nos momentos em que estive ausente. Sem vocês, não sou nada!

Agradeço ao Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ) e aos colegas do Colegiado em Gestão de Turismo da unidade de Nova Friburgo, pelo apoio para a concretização desta capacitação docente. Aos docentes, aos colegas discentes e ao Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, agradeço, respectivamente, pela troca de conhecimentos e a possibilidade de viver em Natal/RN (lugar que levarei sempre em meu coração). Agradecimento especial aos colegas doutorandos do Grupo de Estudos da turma de 2017.

Abrindo uma exceção na proposta de não nominar as pessoas a quem presto agradecimentos, não poderia deixar de citar meu querido orientador (e amigo), Sérgio Marques Júnior, que desde o primeiro contato lá em 2016, acreditou na minha proposta e me permitiu desbravar o universo da pesquisa científica em turismo. Tenho nele, o meu principal incentivador. Na descoberta do campo da acessibilidade e suas nuances, visando qualificar ainda mais a minha tese, tive em Alessandra Mitie Spallanzani e nos amigos do projeto “Olhos Meus”, vinculado ao programa de extensão Centro de Educação e Linguagens (CELi) do CEFET/RJ

campus Nova Friburgo, o suporte necessário para deixar o meu trabalho (um pouco mais) acessível a todas as pessoas, inclusive as com deficiência. Aprendi e aprendo constantemente com vocês! Por fim, nesta caminhada acadêmica que, por vezes é solitária, tive ao contrário, a companhia de uma pessoa incrível, que foi a minha base durante todo esse processo cercado por conquistas e perdas pessoais. Edson Nascimento, meus mais sinceros e afetuosos agradecimentos. Você foi essencial!

Agradeço a todas as pessoas (com ou sem) deficiência que participaram das pesquisas de campo realizadas no desenvolvimento desta tese. Igualmente, dedico meus agradecimentos às instituições nacionais de pessoas com deficiência que abraçaram a minha pesquisa.

Por último, agradeço aos(as) professores(as) convidados(as) pela participação na minha banca de defesa de doutorado, que com suas contribuições, agregarão ainda mais à tese.

Assim, encerro, reiterando minha dívida e meu reconhecimento de gratidão a todos e a cada um. Esse trabalho se fez a muitas mãos.

Obrigada por tudo!

Gratidão por tanto!

*“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu,
mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre
aquilo que todo mundo vê”.*

(Arthur Schopenhauer)

RESUMO

Um destino turístico não deveria ser considerado como sustentável se não for acessível, visto que esses são temas convergentes por abordarem questões em comum, como: participação social, cidadania, direitos humanos, entre outros. Com base nesse pressuposto e diante da existência de uma lacuna identificada na literatura, o objetivo central da tese foi investigar como se expressa na literatura e nas políticas públicas a conexão entre turismo e acessibilidade em destinos costeiros, a partir da premissa de sustentabilidade, a fim de delinear as bases de um instrumento que possa gerar subsídios para políticas públicas com esse enfoque e contribuir para categorizar esses destinos. Orientando-se por concepções teórico-filosóficas multiparadigmáticas, o arcabouço metodológico da tese envolveu fases distintas com diferentes pesquisas bibliográficas, documental e de campo. A relevância da presente proposta se justifica pela possibilidade e necessidade de atualização e avanço dos instrumentos avaliativos existentes de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis, que devem ser orientados por um viés cada vez mais social e inclusivo. Os contributos diretos desta tese incluem a proposição teórica do termo “sustentabilidade acessível” e seus desdobramentos empíricos que são operacionalizados pela Matriz Avaliativa de Sustentabilidade Acessível para Destinos Costeiros (MASA) cujos resultados culminam no Índice de Sustentabilidade Acessível (ISA) que pode sinalizar o quão próximos eles estão de ser tornar efetivamente um destino que desenvolve um turismo sustentável. A fim de validar a MASA, os indicadores que o compõe, foram aplicados em Natal/RN, destino costeiro de relevância nacional. Essa verificação empírica permitiu atestar, preliminarmente, a viabilidade desse instrumento, posto que propiciou resultados consubstanciados ao que se propõe na MASA. Ele requer, porém, ampla aplicação em outros destinos costeiros, além de acompanhamento continuado para eventuais ajustes, visto que instrumentos de avaliação devem ser ferramentas suscetíveis às constantes adequações sociais. Desse modo, a tese busca contribuir para o planejamento turístico ao trazer a reflexão de que pensar o turismo em bases sustentáveis não significa decodificá-lo como um segmento, mas provocar mudança comportamental profunda considerando-o como via para inclusão social.

Palavras-chave: Matriz Avaliativa. Sustentabilidade. Acessibilidade. Turismo. Destinos Costeiros.

ABSTRACT

A tourist destination should not be considered sustainable if it is not accessible, as these are convergent themes because they address common issues, such as social participation, citizenship, human rights, among others. Based on this assumption and the existence of a gap identified in the literature, the main objective of the thesis was to develop an instrument for assessing the level of development of tourism on sustainable bases in coastal destinations, which would consider accessibility commitments in order to contribute to categorising these destinations and generate subsidies for public policies with this focus. Guided by multiparadigm theoretical-philosophical conceptions, the methodological framework of the thesis involved distinct phases with different bibliographical, documentary and field research. The relevance of this proposal is due to the possibility and need to update and advance existing evaluation models for sustainable tourism development, which should be guided by an increasingly social and inclusive bias. The direct contributions of this thesis include the theoretical proposition of the term "accessible sustainability" and its empirical unfolding that are operationalized by the Assessment Matrix of Accessible Sustainability for Coastal Destinations (MASA) whose results culminate in the Accessible Sustainability Index (ISA) that can indicate how close they are to being effectively making a destination that develops sustainable tourism. In order to validate the MASA, the indicators that compose it, were applied in Natal/RN, a coastal destination of national relevance. This empirical verification allowed preliminary attest the feasibility of this instrument, since it provided results embodied in what is proposed by the MASA. It requires, however, wide application in other coastal destinations, in addition to continued monitoring for possible adjustments, since evaluation models should be tools susceptible to constant social adequacies. Thus, the thesis seeks to contribute to tourism planning by bringing the reflection that thinking tourism on sustainable bases does not mean decoding it as a segment, but to provoke profound behavioral change considering it as a pathway to social inclusion.

Keywords: Evaluative Matrix. Sustainability. Accessibility. Tourism. Coastal Destinations.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Estrutura Analítica da Tese	27
Figura 2 – Critérios para a busca e seleção do universo bibliográfico	46
Figura 3 – Símbolo Internacional de Acesso (SIA).....	75
Figura 4 – Concepções e Paradigmas Sociais voltados para as pessoas com deficiência	77
Figura 5 – Pontos convergentes entre os temas sustentabilidade e acessibilidade	101
Figura 6 – Sustentabilidade Acessível: acessibilidade como dimensão de desenvolvimento em bases sustentáveis	105
Figura 7 – Desenho Metodológico da Construção da MASA	108
Figura 8 – Etapas da Revisão Integrativa	110
Figura 9 – Distribuição dos respondentes pelos estados brasileiros.....	138
Gráfico 1 – Frequência de viagens dos turistas pelos meses do ano	145
Gráfico 2 – Importância da Acessibilidade nos equipamentos e serviços turísticos como critério de escolha de destinos com praia.....	149
Gráfico 3 – Nível de Acessibilidade da infraestrutura e serviços nos destinos brasileiros com praia	150
Gráfico 4 – Nível de Acessibilidade nas praias brasileiras	154
Gráfico 5 – Frequência das tipologias de acessibilidade que precisam ser contempladas para tornar as praias marítimas brasileiras acessíveis ou mais acessíveis.....	155
Figura 10 – Sistema Turístico de Beni (2019)*.....	164
Figura 11 – Escala de Avaliação dos Indicadores da MASA.....	169

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Procedimentos de Pesquisa para a busca e seleção do universo bibliográfico	48
Quadro 2 – Universo bibliográfico (base)	49
Quadro 3 – Referências Bibliográficas do subcapítulo de Sustentabilidade	50
Quadro 4 – Referências Bibliográficas do subcapítulo de Acessibilidade	50
Quadro 5 – Fases metodológicas da construção da MASA	108
Quadro 6 – Procedimentos de Pesquisa na base eletrônica de dados WoS (Bloco I)	115
Quadro 7 – Procedimentos de Pesquisa na base eletrônica de dados WoS (Bloco II)	115
Quadro 8 – Procedimentos de Pesquisa no Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES	116
Quadro 9 – Síntese dos estudos sobre indicadores de sustentabilidade e de acessibilidade no turismo	117
Quadro 10 – Avaliação dos estudos sobre indicadores de sustentabilidade.....	118
Quadro 11 – Matriz Conceitual: indicadores de sustentabilidade no turismo (continua)	121
Quadro 12 – Indicadores de Acessibilidade nos estudos de Sustentabilidade no Turismo (continua)	127
Quadro 13 – Etapas metodológicas do desenvolvimento do Questionário	136
Quadro 14 – Instalações e serviços para uma Praia Acessível.....	152
Quadro 15 – Frequência de praias brasileiras com os melhores recursos de acessibilidade segundo os participantes da pesquisa.....	157
Quadro 16 – Índice de Sustentabilidade Acessível (ISA)	169
Quadro 17 – Dimensão Sociocultural da MASA (continua)	172
Quadro 18 – Dimensão Econômica da MASA.....	195
Quadro 19 – Dimensão Ambiental da MASA	210
Quadro 20 – Dimensão de Governança da MASA.....	222
Quadro 21 – Dimensão de Acessibilidade da MASA	227
Quadro 22 – Avaliação do Indicador de Saúde pelos Visitantes	248
Quadro 23 – Avaliação do Indicador de Saúde pelos Residentes Locais	249
Quadro 24 – Avaliação do Indicador de Segurança Pública pelos Visitantes	250

Quadro 25 – Avaliação do Indicador de Segurança Pública pelos Residentes Locais	251
Quadro 26 – Avaliação do Indicador Objetivo de Satisfação	253
Quadro 27 – Avaliação do Indicador de Satisfação pelos Visitantes.....	254
Quadro 28 – Avaliação do Indicador de Satisfação pelos Residentes Locais	254
Quadro 29 – Avaliação do Indicador de Cultura pelos Visitantes.....	256
Quadro 30 – Avaliação do Indicador de Cultura pelos Residentes Locais	257
Quadro 31 – Avaliação dos Indicador Objetivo de Educação	258
Quadro 32 – Avaliação do Indicador de Educação pelos Visitantes	258
Quadro 33 – Avaliação do Indicador de Educação pelos Residentes Locais.....	259
Quadro 34 – Avaliação do Indicador Objetivo de Demanda Turística	260
Quadro 35 – Avaliação do Indicador de Demanda Turística pelos Visitantes	261
Quadro 36 – Avaliação do Indicador de Demanda Turística pelos Residentes Locais	261
Quadro 37 – Avaliação do Indicador Objetivo de Oferta Turística.....	263
Quadro 38 – Avaliação do Indicador de Oferta Turística pelos Visitantes.....	263
Quadro 39 – Avaliação do Indicador de Oferta Turística pelos Residentes Locais	264
Quadro 40 – Avaliação do Indicador de Segunda Residência pelos Visitantes	266
Quadro 41 – Avaliação do Indicador de Segunda Residência pelos Residentes Locais.....	266
Quadro 42 – Avaliação do Indicador de Benefícios Econômicos pelos Visitantes	268
Quadro 43 – Avaliação do Indicador de Benefícios Econômicos pelos Residentes Locais.....	268
Quadro 44 – Avaliação do Indicador de Diversidade Biológica pelos Visitantes	270
Quadro 45 – Avaliação do Indicador de Diversidade Biológica pelos Residentes Locais.....	270
Quadro 46 – Avaliação do Indicador de Saneamento Básico pelos Visitantes	271
Quadro 47 – Avaliação do Indicador de Saneamento Básico pelos Residentes Locais	272
Quadro 48 – Avaliação do Indicador de Energia pelos Visitantes	273
Quadro 49 – Avaliação do Indicador de Energia pelos Residentes Locais	274
Quadro 50 – Avaliação do Indicador de Governança pelos Visitantes.....	276
Quadro 51 – Avaliação do Indicador de Governança pelos Residentes Locais	276

Quadro 52 – Avaliação do Indicador Objetivo de Acessibilidade Atitudinal.....	279
Quadro 53 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Atitudinal pelos Visitantes.	280
Quadro 54 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Atitudinal pelos Residentes Locais.....	280
Quadro 55 – Avaliação do Indicador Objetivo de Acessibilidade Comunicacional..	281
Quadro 56 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Comunicacional pelos Visitantes.....	282
Quadro 57 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Comunicacional pelos Residentes Locais	283
Quadro 58 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Turística pelos Visitantes..	284
Quadro 59 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Turística pelos Residentes Locais.....	285
Quadro 60 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Programática pelos Visitantes	287
Quadro 61 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Programática pelos Residentes Locais	287
Quadro 62 – Acessibilidade Arquitetônica dos Espaços Turísticos de Natal/RN	288
Quadro 63 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Arquitetônica pelos Visitantes	289
Quadro 64 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Arquitetônica pelos Residentes Locais	290
Quadro 65 – Estatísticas Descritivas dos Indicadores Subjetivos de Residentes Locais.....	291
Quadro 66 – Estatísticas Descritivas dos Indicadores Subjetivos de Visitantes.....	292
Quadro 67 – Avaliação Geral dos Indicadores da MASA em Natal/RN	293
Quadro 68 – Avaliação dos Indicadores da MASA sem a Dimensão de Acessibilidade	295

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Faixas Etárias.....	139
Tabela 2 – Nível de Formação	139
Tabela 3 – Situação Ocupacional.....	140
Tabela 4 – Renda Média mensal individual.....	140
Tabela 5 – Reconhecimento de Ordem Biopsicossocial (Tipologia das Deficiências)	141
Tabela 6 – Reconhecimento de Ordem Biopsicossocial (Classificação das Deficiências).....	142
Tabela 7 – Gastos Médios nas visitas por família	144
Tabela 8 – Últimas Visitas (Ano) a destinos brasileiros com praia.....	146
Tabela 9 – Frequência das Motivações para a realização das visitas.....	148

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABES	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Abra	Associação Brasileira de Autismo
Abraso	Associação Brasileira de Ostomizados
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
Anvisa	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
APA	<i>American Psychological Association</i>
Apae Brasil	Federação Nacional das Associações de Pais e Amigos dos Excepcionais
ASES	Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios
ASPIRE	<i>Activity, Sport, Play for the Inclusion of Refugees</i>
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
Cadastur	Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos
CAFe	Comunidade Acadêmica Federada
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEFET	Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CLP	Centro de Liderança Pública
CMMAD	Comissão Mundial para o Meio Ambiente e Desenvolvimento
CNDH	Conselho Nacional dos Direitos Humanos
CTD	Catálogo de Teses e Dissertações
Conade	Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência
DPSA	<i>Disabled People South Africa</i>
EC	Emenda Constitucional
EIDD	<i>European Institute for Design and Disability</i>
ETIS	<i>European Tourism Indicators Systems</i>
EUA	Estados Unidos da América
FBSP	Fórum Brasileiro de Segurança Pública
Fecomércio RN	Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Rio Grande do Norte
Feneis	Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos

HUOL	Hospital Universitário Onofre Lopes
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INPI	Instituto Nacional da Propriedade Industrial
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
ISA	Índice de Sustentabilidade Acessível
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
ISOST	<i>Índice de Sostenibilidad Turística</i>
IVPAT	Índice de Vontade Política de Acessibilidade Turística
Km	Quilômetro(s)
LBI	Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência
Libras	Língua Brasileira de Sinais
MASA	Matriz Avaliativa de Sustentabilidade Acessível para Destinos Costeiros
MEC	Ministério da Educação
MMA	Ministério do Meio Ambiente
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
MTur	Ministério do Turismo
Nanismo Brasil	Associação Nacional de Pessoas com Nanismo
NVDA	<i>NonVisual Desktop Access</i>
OMS	Organização Mundial da Saúde
OMT	Organização Mundial de Turismo
ONCB	Organização Nacional de Cegos do Brasil
ONU	Organização das Nações Unidas
PcD	Pessoas com Deficiência
PL	Projeto de Lei
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PPGTur	Programa de Pós-graduação em Turismo
RI	Revisão Integrativa
SADEF-RN	Sociedade Amigos do Deficiente Físico do Rio Grande do Norte
SANTUR	Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina
SIA	Símbolo Internacional de Acesso
SNIS	Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento
Sistur	Sistema Turístico
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UNESCO	Organização Educacional, Científica e Cultural das Nações Unidas
WoS	<i>Web of Science</i>

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	19
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E CONSTRUCTOS NORTEADORES DA TESE	19
1.2 ESTRUTURA DA TESE	26
REFERÊNCIAS.....	29
CAPÍTULO 2 – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DA TESE	33
2.1 CONCEPÇÕES FILOSÓFICAS DA INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA.....	33
2.2 BASES METODOLÓGICAS DA INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA	37
REFERÊNCIAS.....	41
CAPÍTULO 3 – SUSTENTABILIDADE E ACESSIBILIDADE NO TURISMO: REFLEXÕES TEÓRICAS E EMPÍRICAS.....	44
3.1 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA E DOCUMENTAL COMO BASE PARA A FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA DA TESE.....	44
3.2 ABORDAGEM HISTÓRICA, CONCEITUAL E EMPÍRICA SOBRE SUSTENTABILIDADE NO TURISMO	50
3.2.1 Desenvolvimento, Sociedade, Natureza e Turismo: panorama de relações	51
3.2.2 Sustentabilidade e Turismo: aspectos conceituais e empíricos	60
3.3 ABORDAGEM HISTÓRICA, CONCEITUAL E EMPÍRICA SOBRE ACESSIBILIDADE NO TURISMO	67
3.3.1 Do global ao nacional: as mudanças no contexto histórico-social das Pessoas com Deficiência.....	67
3.3.2 Acessibilidade e Turismo: aspectos conceituais e empíricos	79
REFERÊNCIAS.....	87
GLOSSÁRIO.....	98
CAPÍTULO 4 – MATRIZ AVALIATIVA DE SUSTENTABILIDADE ACESSÍVEL PARA DESTINOS COSTEIROS (MASA).....	100
4.1 ACESSIBILIDADE COMO DIMENSÃO DE SUSTENTABILIDADE: PRESSUPOSTO TEÓRICO DA MASA.....	100
4.2 REVISÃO INTEGRATIVA – 1ª FASE METODOLÓGICA DA MASA.....	109
4.2.1 Planejamento da Revisão Integrativa: avaliando e sintetizando a literatura	111
4.3 QUESTIONÁRIO – 2ª FASE METODOLÓGICA DA MASA	129
4.3.1 Proposta e Enquadramento Metodológico do Instrumento de Pesquisa	129

4.3.2 Descrição dos Resultados.....	137
4.3.3 Análise dos Resultados e Contribuições à MASA	160
4.4 MATRIZ AVALIATIVA DE SUSTENTABILIDADE ACESSÍVEL PARA DESTINOS COSTEIROS (MASA).....	163
4.4.1 Dimensão Sociocultural.....	171
4.4.1.1 Subdimensão: Saúde	173
4.4.1.2 Subdimensão: Segurança Pública	179
4.4.1.3 Subdimensão: Satisfação.....	183
4.4.1.4 Subdimensão: Cultura.....	187
4.4.1.5 Subdimensão: Educação.....	190
4.4.2 Dimensão Econômica	194
4.4.2.1 Subdimensão: Demanda Turística	195
4.4.2.2 Subdimensão: Oferta Turística.....	199
4.4.2.3 Subdimensão: Segundas Residências.....	202
4.4.2.4 Subdimensão: Benefícios Econômicos	206
4.4.3 Dimensão Ambiental	209
4.4.3.1 Subdimensão: Diversidade Biológica.....	211
4.4.3.2 Subdimensão: Saneamento Básico	214
4.4.3.3 Subdimensão: Energia	218
4.4.4 Dimensão Governança.....	221
4.4.4.1 Subdimensão: Político-Institucional.....	223
4.4.5 Dimensão de Acessibilidade	226
4.4.5.1 Subdimensão: Atitudinal.....	228
4.4.5.2 Subdimensão: Comunicacional	231
4.4.5.3 Subdimensão: Metodológica/Instrumental.....	235
4.4.5.4 Subdimensão: Programática	238
4.4.5.5 Subdimensão: Arquitetônica.....	241
4.5 VALIDAÇÃO EMPÍRICA DA MASA: NATAL/RN	245
REFERÊNCIAS.....	297
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	308
APÊNDICES	316
APÊNDICE A – REVISÃO INTEGRATIVA.....	317
APÊNDICE B – ETAPAS DO GRUPO FOCAL <i>ON-LINE</i> SÍNCRONO	320
APÊNDICE C – ETAPAS DO PRÉ-TESTE.....	323

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO	327
APÊNDICE E – ESCALA DE CAPACITISMO	349
APÊNDICE F – ESTATÍSTICA DESCRITIVA DO INDICADOR OBJETIVO DE ACESSIBILIDADE ATITUDINAL	350
APÊNDICE G – VERSÃO FINAL DA MASA	351
ANEXO – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP/HUOL.....	363

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

O capítulo Introdução refere-se ao polo epistemológico da presente tese. Nos itens que o compõe são caracterizados o objeto de estudo e sua delimitação, a questão de investigação e seu pressuposto, os objetivos (central e intermediários), bem como a relevância deste estudo. Apresenta-se também uma breve descrição sobre a organização dos capítulos subsequentes ao da Introdução.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E CONSTRUCTOS NORTEADORES DA TESE

O debate sobre desenvolvimento sustentável emerge no contexto em que a sociedade discute soluções, diante da percepção dos riscos à sobrevivência planetária e da crise mundial, fundada nos modos de vida em sociedade oriundos da insustentabilidade do sistema de desenvolvimento então vigente. A partir de tais questionamentos deflagradores, o debate sobre desenvolvimento desponha segundo uma nova perspectiva, capaz de inserir as questões ambientais e sociais e não somente a noção norteadora de crescimento econômico e progresso (Irving, 2014, 2018).

A noção de desenvolvimento sustentável evidencia-se, na década de 1980, em nível mundial, orientada pela proposta de um desenvolvimento economicamente viável, socialmente justo e ambientalmente equilibrado. Essas três dimensões interdependentes (econômica, social e ambiental) constituem o tripé dos princípios de sustentabilidade (Sachs, 2008). Cabe destacar que, embora tenham conotações diferentes, os termos “sustentabilidade” e “desenvolvimento sustentável” são comumente utilizados como sinônimos. As nuances que os diferenciam são, pois, abordadas ao longo da tese.

Com os avanços da discussão sobre esses temas, outras variáveis, para além da tríade dos princípios de sustentabilidade, passaram a ser consideradas para o entendimento desse debate, como se observa nos autores e obras citados a seguir.

Para S. Carvalho (2015), Ferrer e Cruz (2017) e Glasenapp e Cruz (2014), por exemplo, as tecnologias são instrumentais que garantem a viabilidade das ações de sustentabilidade. Logo, esse conjunto de técnicas, deve ser considerado nas abordagens sobre sustentabilidade. M. Carvalho (2013), Mendes (2009) e Paulista et al. (2008), por sua vez, incorporam o bem-estar mental e psicológico como elemento

constituente da noção de sustentabilidade, uma vez que, por meio da psicologia, seria possível averiguar as relações (visões de mundo) do ser humano consigo mesmo, com o outro e com seu meio, tomando-se, assim, conhecimento da realidade.

No entendimento de Amponsah-Tawiah (2013), Bonfatti et al. (2017) e Molamohamadi e Ismail (2014), saúde e segurança do trabalho são também temas a serem incorporados no debate sobre sustentabilidade, pois, ambos se relacionam à saúde mental e física das pessoas. Para Alvarado e Muggah (2018), Dysli (2014) e Matutinović (2015), a temática sobre segurança pública deve também integrar esse debate, visto que envolve questões sobre criminalidade, terrorismo, guerras, mudanças ambientais, escassez de recursos, biossegurança, entre outros. Assim, segurança pública constitui-se, na visão dos autores, como fator estratégico para a reflexão sobre sustentabilidade.

Para Arévalo (2004), Castro e Abramovay (2005) e Garcia (2012), por sua vez, a abordagem de gênero e raça tende a ser fundamental para a superação das desigualdades e vulnerabilidades sociais e, só por meio dela, seria possível alcançar um desenvolvimento em bases sustentáveis com equidade.

Tais reflexões demonstram a pluralidade das abordagens envolvidas na caracterização do que poderia ser entendido como sustentabilidade. Logo, a dinamicidade do termo, apresentado sob diferentes perspectivas, conforme as concepções de quem o define, denota a não consensualidade sobre o tema. Esta complexidade conceitual já foi abordada nos textos de Afonso et al. (2011), Budeanu et al. (2016), Irving (2014), Irving et al. (2018), Melo e Farias (2018), entre outros.

Diante da multidimensionalidade do termo sustentabilidade, outra abordagem que emergiu ao longo dos anos, e que é contextualizada nesta investigação, é a de acessibilidade, entendida como um componente essencial para o desenvolvimento em bases sustentáveis.

A origem do debate sobre acessibilidade, como condição de acesso às pessoas com deficiência, remonta ao final da década de 1940, quando do surgimento dos serviços de reabilitação (física e profissional) que se tornaram relevantes no pós-Segunda Guerra Mundial e ocasionaram progressivas mudanças nos espaços urbanos, nos edifícios, bem como nos meios de transporte que anteriormente dificultavam ou mesmo impediam o deslocamento de pessoas com deficiência (Feitosa & Righi, 2016; Leite, 2011; Sassaki, 2009). Mas foi apenas na

década de 1960 que o conceito moderno de acessibilidade foi cunhado, sendo influenciado pelas políticas socioeconômicas escandinavas, que originaram a proposta de “uma sociedade para todos”, referindo-se, principalmente, à acessibilidade (European Institute for Design and Disability [EIDD], 2004).

Desse modo, sustentabilidade e acessibilidade constituem temas contemporâneos amplamente discutidos nos âmbitos social, econômico, político e acadêmico, ainda que de maneira nem sempre conectada. Na senda acadêmica, particularmente, esse binômio vem sendo debatido por diferentes autores sob aspectos diversos.

Para Martínez et al. (2019), acessibilidade tem uma ligação indissociável com a reflexão sobre sustentabilidade. Segundo os autores, um planejamento de acessibilidade urbana e de transportes poderá fazer uso eficiente dos recursos econômicos e naturais, se for baseado nos princípios de sustentabilidade.

Para Borges (2014), acessibilidade constitui uma das variáveis do debate sobre sustentabilidade ambiental. Assim, conforme este autor, seria preciso “ambientalizar o acessível e acessibilizar o ambiente” (p. 131). Para Torquato (2015), porém, acessibilidade representa uma dimensão própria da discussão sobre sustentabilidade e representa o quarto pilar fundamental para sociedades verdadeiramente sustentáveis, uma vez que, conforme o autor, sustentabilidade pressupõe inclusão e participação social, o que poderia ser garantido em termos de normas e diretrizes de políticas públicas de acessibilidade.

Trazendo essa discussão para o universo do turismo, observa-se igualmente diferentes relações entre os temas. Para Darcy et al. (2010), acessibilidade deve fazer parte dos requisitos sociais, econômicos e ambientais de turismo sustentável. Para Dickson et al. (2017), seria possível melhorar a competitividade de um destino turístico pela acessibilização dos espaços, o que requer planejamento para a criação de ambientes favoráveis que ofereçam condições para a inclusão social, eficiência econômica e sensibilidade ambiental.

Ainda no contexto de destinos turísticos, alguns modelos conceituais vêm sendo criados, discutindo a convergência entre sustentabilidade e acessibilidade, a saber: Polat e Hermans (2016) discutem a noção de sustentabilidade como fundamento para o desenvolvimento do turismo acessível. De outro modo, Ritchie e Crouch (1999, 2010) propõem um instrumento no qual acessibilidade é entendida como um recurso de apoio para que um destino seja competitivo e sustentável.

Outros estudos com perspectivas símiles ao desses últimos autores podem ser aludidos, como os de Domínguez et al. (2015), Dwyer e Kim (2003) e Hong (2009).

De modo análogo, na presente tese, a convergência desse binômio é trazida para a discussão, a partir da compreensão que o compromisso de acessibilidade no turismo deve ser incorporado como componente relevante para uma avaliação sistêmica do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros.

A tese orienta-se, portanto, pela linha de pensamento de que um destino chegará efetivamente a desenvolver um turismo sustentável se atender, para além das dimensões econômica, social, ambiental e política, aos compromissos de acessibilidade, também como pilar de sustentação do desenvolvimento em bases sustentáveis, uma vez que, entende-se que acessibilidade e sustentabilidade são temas intrinsecamente relacionados entre si, posto que emergem de demandas sociais e são perpassados por questões de responsabilidade social, participação democrática, cidadania, ética e direitos humanos, de tal forma que não deveriam ser discutidos de maneira dissociada. Tem-se, portanto, como proposição intelectual (tese) que se um destino não contemplar ações de acessibilidade no turismo, ele não deve ser considerado um destino turístico sustentável.

Abordando essa discussão especificamente no contexto de destinos costeiros, dada a representatividade desses espaços para o turismo nacional, a questão problema que norteia esta investigação é: de que modo o compromisso de acessibilidade no turismo deve ser considerado em instrumentos que avaliam o nível de desenvolvimento em bases sustentáveis em destinos costeiros?

Pressupõe-se, a partir de tal questionamento, que o compromisso de acessibilidade nas sistemáticas de avaliação do nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros, quando abordado, é ainda incipiente, sendo, em geral, enfatizados os aspectos de acesso e deslocamento da noção de acessibilidade. Logo, devem ser evidenciados os processos sociais de integração e inclusão social e contempladas as questões de políticas públicas e atitudinais relacionadas às pessoas com deficiência, a fim de complementar e atualizar os princípios que norteiam o desenvolvimento em bases sustentáveis.

Desse modo, dado o entendimento de que sustentabilidade e acessibilidade no turismo são temas convergentes e diante da existência de uma lacuna na literatura, que não retrata o compromisso de acessibilidade no turismo como

dimensão própria de avaliação do nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos turísticos (conforme revisão bibliográfica explicitada no capítulo 4), busca-se trazer tal abordagem de convergência por meio da reflexão teórica e da proposição de um instrumento avaliativo para mensurar o nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros, a fim de identificar o quão próximo eles estão da proposta de turismo sustentável, que considere, em sua composição, indicadores de acessibilidade no turismo.

Tem-se, desta feita, como objetivo central investigar como se expressa na literatura e nas políticas públicas a conexão entre turismo e acessibilidade em destinos costeiros, a partir da premissa de sustentabilidade, a fim de delinear as bases de um instrumento que possa gerar subsídios para políticas públicas com esse enfoque e contribuir para categorizar esses destinos. Para tanto, são elencados os seguintes objetivos intermediários:

- a) Sistematizar dados e informações sobre o debate sobre acessibilidade no turismo em âmbito internacional e nacional;
- b) Identificar se (e como) os compromissos de acessibilidade no turismo são contemplados nos instrumentos de avaliação de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis no contexto da gestão de destinos;
- c) Investigar as percepções e experiências de pessoas com deficiência em relação à acessibilidade no turismo em destinos costeiros para apoiar a construção da matriz avaliativa proposta;
- d) Elaborar um sistema de indicadores de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros, que considere os compromissos de acessibilidade no turismo tanto nas dimensões, quanto nas subdimensões, indicadores e índice;
- e) Validar empiricamente a matriz proposta em um destino costeiro brasileiro pré-selecionado.

A concepção da presente tese fundamenta-se, portanto, no entendimento de que a análise do nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em um destino é possível a partir da identificação e proposição de procedimentos e instrumentos que possam monitorar a prática turística. E que, além disso, considerem a interface entre os princípios de sustentabilidade e acessibilidade no turismo. Proposição esta, orientada pela noção de sustentabilidade e seus pilares e

pela perspectiva de inclusão social, a partir das dimensões de acessibilidade propostas por Sasaki (2009), a saber: arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal.

Delimitou-se como recorte da investigação, os destinos costeiros brasileiros, entendidos como os espaços turísticos localizados em faixa litorânea (tipo de zona costeira) em que o principal segmento é o “Sol e Praia”, o qual se destaca pelo impacto no escopo do turismo nacional (Ministério do Turismo [MTur], 2010).

O “Turismo de Sol e Praia” é constituído por atividades motivadas pela presença concomitante de água, sol e calor e que se relacionam à recreação, ao entretenimento ou descanso em praias (marítimas, fluviais e lacustres). E, embora um destino costeiro possa estar associado a outras práticas turísticas, é comum, na literatura especializada, a denominação do segmento “Sol e Praia” como turismo costeiro e/ou turismo litorâneo (MTur, 2006). Nesta investigação, são consideradas como objeto de estudo as praias marítimas urbanas, que são ambientes adjacentes ao mar e que sofrem influência das marés e das ondas, localizadas em frente às áreas urbanas com ampla gama de serviços públicos e turísticos (MTur, 2010; Semeoshenkova et al., 2017).

Esse recorte espacial se justifica, antes de tudo, pela representatividade da área costeira para o turismo nacional. O Brasil possui cerca de 8500 km de linha de costa, que abrange 17 estados e 274 municípios (Ministério do Meio Ambiente [MMA], 2002; Portaria nº 461, 2018). Ademais, a zona costeira vem sendo, cada vez mais, objeto de estudo do turismo, uma vez que ele se constitui como uma das principais atividades econômicas dos destinos localizados nesses espaços (MTur, 2010).

Considera-se, também para esse recorte o interesse das pessoas com deficiência pelo segmento “Sol e Praia”. Segundo dados do Estudo do Perfil do Turista – pessoa com deficiência (MTur, 2013), a praia compõe um dos fatores que motivam as viagens e influenciam a escolha do destino por parte desse público e os objetivos das viagens longas (15 a 21 dias), além de estar nas expectativas para os próximos destinos de férias, emergindo, desse modo, como tema das solicitações e sugestões desses turistas para adaptações no que diz respeito a inacessibilidade desses espaços.

As justificativas para a realização desta pesquisa se pautam pelas relevâncias teórica e empírica, bem como pelo interesse da pesquisadora no desenvolvimento

desta tese. Primeiramente, justifica-se pela possibilidade de contribuir com a atualização de instrumentos avaliativos existentes de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis, avançando nesse debate por um viés mais social e inclusivo. Abordagem esta, com base numa perspectiva ética e cidadã, que vem adquirindo espaço, nos últimos anos, nas discussões sobre desenvolvimento turístico em bases sustentáveis (Irving, 2018). Soma-se a esse argumento a necessidade iminente de se relacionar os temas sustentabilidade e acessibilidade de forma sistêmica para o avanço desses instrumentos avaliativos (Arts, 2017) e que, pela escassez de estudos com essa abordagem, se caracteriza um *gap* de pesquisa desta tese.

A presente proposta poderá contribuir, igualmente, para o avanço da discussão sobre desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis ao enfatizar a questão social sob as perspectivas de integração e inclusão da população local e dos visitantes no processo, e não apenas sob a ótica de emprego e renda para os autóctones, como tem sido o caso das abordagens convencionais de planejamento turístico.

Este estudo busca ainda apresentar, para além do debate conceitual da convergência desse binômio, a proposição de uma matriz avaliativa com dimensões, subdimensões, indicadores e índice próprios, que poderá categorizar o desenvolvimento do turismo em destinos costeiros a partir dos princípios de sustentabilidade. A relevância da sistematização desse instrumento de gestão do turismo ocorre pelo fato de que indicadores constituem importantes ferramentas de planejamento e gestão, possibilitando a definição de metas para a tomada de decisão por parte dos gestores públicos, além de permitir a mensuração e monitoramento do que foi anteriormente planejado (Huovila et al., 2019; Santos et al., 2016).

Assim, ao desenvolver uma ferramenta que poderá ser útil na avaliação do nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros a partir do atendimento aos indicadores de sustentabilidade, a tese poderá apoiar gestores de destinos a prevenir fatores de risco, a tomar decisões e a melhorar a implementação de políticas ao fornecer um instrumento que permite gerar um quadro do estado desse desenvolvimento com informações sobre os aspectos que necessitarão de melhorias (Bršćić et al., 2020).

Baidal (2001) argumenta que o processo de criação e validação de indicadores de sustentabilidade é dinâmico, aberto e tende a colaborar para a validação empírica das diretrizes de sustentabilidade e a apoiar a concretização conceitual sobre o tema. A tese pretende contribuir, com igualdade, nesta mesma direção.

Vale salientar, por fim, o interesse pessoal da autora pelo tema, visto que realiza pesquisas na área de sustentabilidade no turismo desde 2009, ampliando sua abordagem iniciada na gestão ambiental e gestão de resíduos em meios de hospedagem, na especialização e no mestrado, para o desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis e suas dimensões no contexto de destinos no doutoramento.

1.2 ESTRUTURA DA TESE

A tese está estruturada em cinco capítulos. Segue-se a esta Introdução, o capítulo dois “Enquadramento Metodológico da Tese”, no qual se descreve as concepções filosóficas e a base metodológica que apoiam esta investigação científica.

Sequencialmente, no capítulo três, denominado “Sustentabilidade e Acessibilidade no Turismo: reflexões teóricas e empíricas”, apresenta-se a base teórica da tese e são discutidos os seus temas centrais sob diferentes perspectivas: histórica, conceitual e empírica, no contexto de destinos costeiros.

No capítulo quatro “Matriz Avaliativa de Sustentabilidade Acessível para Destinos Costeiros (MASA)” apresenta-se os resultados da pesquisa. No capítulo são delineados os pressupostos teóricos que orientam a elaboração do instrumento avaliativo, a abordagem metodológica utilizada, para então serem descritos os dados e a interpretação das investigações realizadas para a construção da MASA, para em um terceiro momento, serem evidenciadas a proposição teórica da matriz em termos de indicadores e índice e, na sequência, discutidos os resultados da validação empírica desse instrumento avaliativo.

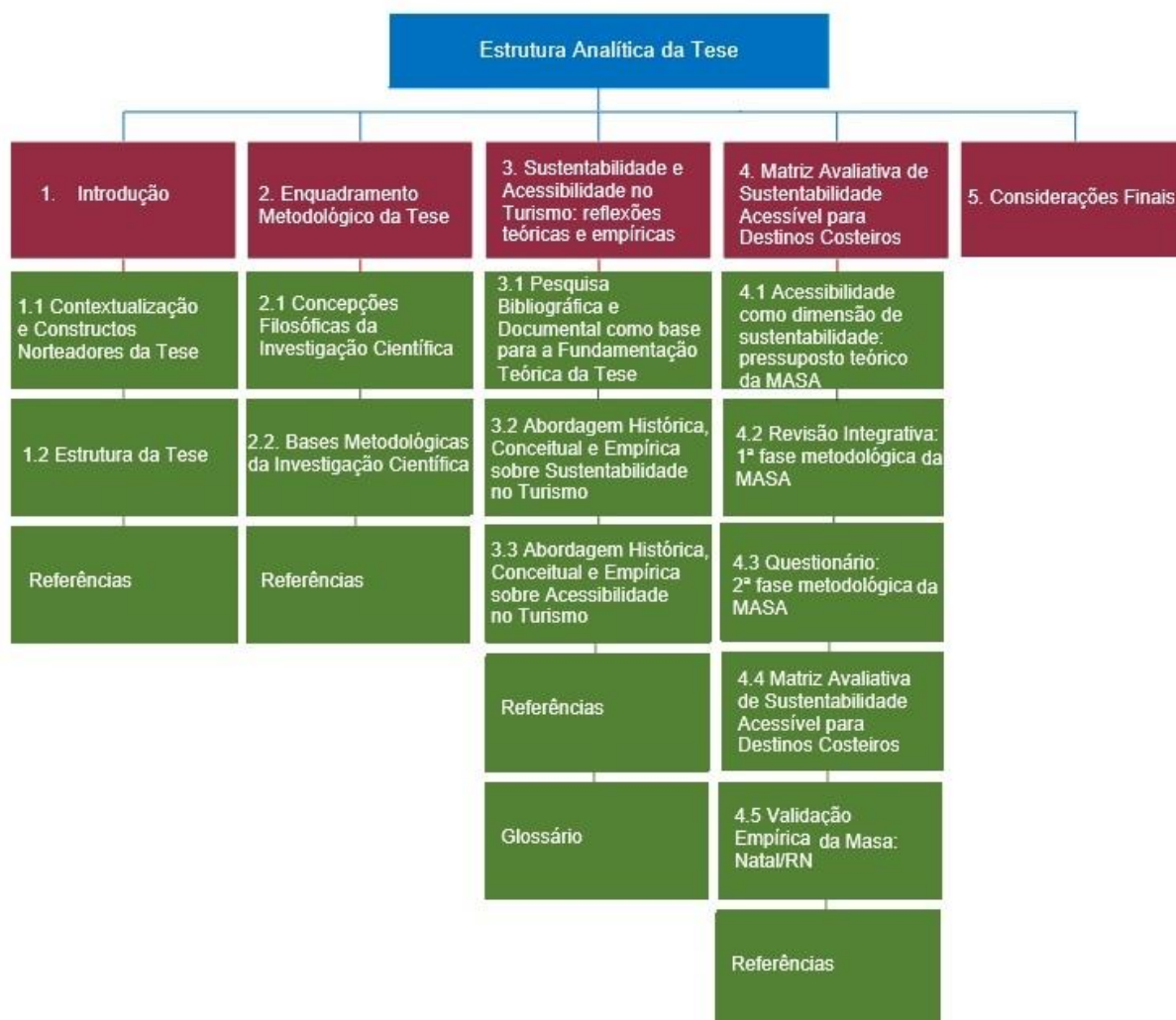
A tese é finalizada com o capítulo cinco “Considerações Finais”, no qual o objeto de estudo é resgatado, as contribuições teóricas e metodológicas evidenciadas, as implicações para as políticas públicas de turismo e as limitações da tese esboçadas, bem como são delineadas sugestões para trabalhos vindouros.

Após este capítulo, como elementos pós-textuais, são apresentados alguns apêndices e anexos.

A tese está organizada em capítulos que se complementam, mas são autônomos. Assim, cada um deles é iniciado com uma breve explicação do conteúdo a ser abordado e/ou sobre o que é proposto para o capítulo, segue com a apresentação da metodologia utilizada e é finalizado com as Referências citadas ao longo do texto e demais elementos pós-textuais, como no capítulo 3, que apresenta, ainda, um Glossário.

A Estrutura Analítica da Tese é ilustrada na Figura 1: organograma com as seções primárias e secundárias da tese, divididas em cinco colunas, sendo uma por capítulo. Os títulos do organograma e dos capítulos aparecem dentro de retângulos nas cores azul e vinho, respectivamente, e os subtítulos, em verde. Vale destacar que as seções representadas na figura estão contidas no sumário.

Figura 1 – Estrutura Analítica da Tese



Fonte: autoria própria (2021)

A tese se enquadra na linha de pesquisa de Gestão em Turismo do Programa de Pós-graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PPGTur/UFRN) e segue as normas de formatação desse programa, que se baseia na utilização do estilo *American Psychological Association* (APA) para citações e referências dos autores e segue as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) para as demais formatações e estruturação do texto. Nesta tese foram utilizadas especificamente as versões da APA (2020) e a norma ABNT NBR 14724:2011 – Informação e documentação - Trabalhos acadêmicos - Apresentação (ABNT, 2011).

Os conteúdos imagéticos da tese (tabelas, gráficos, quadros, entre outros) foram acessibilizados por profissionais da audiodescrição (um audiodescritor e uma consultora em audiodescrição com deficiência visual) para uso de leitores de tela, que é uma tecnologia assistiva utilizada por pessoas com deficiência visual, analfabetas funcionais ou com dificuldades de aprendizado. Assim, as imagens foram descritas objetivamente (traduzidas) após cada ilustração e tabela, sendo o texto mantido de forma aparente aos videntes, no próprio parágrafo ou em legendas, ou, em alguns casos, deixados atrás da imagem, a fim de evidenciar a utilização desse recurso na tese e, desse modo, instruir e/ou instigar outros pesquisadores a também utilizá-lo.

Nesse sentido, com o intento de tornar ainda mais acessível o conteúdo da tese (acessibilidade comunicacional), não foram utilizadas notas de rodapé, visto que a maioria dos leitores de tela não as reconhecem automaticamente e, portanto, não realizam a sua leitura. Dessa forma, informações complementares foram adicionadas no próprio corpo do texto. Optou-se também pela utilização da fonte Arial, fonte sem serifas – fontes serifadas são aquelas com pequenos traços e prolongamentos nas hastes das letras; posto que elas acabam cansando mais e/ou atrapalhando (letras embaralhadas) a leitura por pessoas com baixa visão, dislexia e outras especificidades, por isso, o consenso do seu não uso para uma maior acessibilidade comunicacional.

Por último, atentando-se ainda para a tendência atual de mudanças no uso da sigla “PcD” para designar pessoas com deficiência, visto que, no entendimento dos movimentos de inclusão social, esse termo tem sido usado de forma limitante e mesmo degradante, evitou-se, ao máximo, o uso dessa e de outras siglas para se referir a essas pessoas.

REFERÊNCIAS

- Afonso, M. H. F., Souza, J. V. de, Ensslin, S. R., & Ensslin, L. (2011). Como construir conhecimento sobre o tema de pesquisa? Aplicação do processo proKnow-C na busca de literatura sobre avaliação do desenvolvimento sustentável. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 5(2), 47-62.
- Alvarado, N., & Muggah, R. (2018). *Crimen y violencia: un obstáculo para el desarrollo de las ciudades de América Latina y el Caribe*. Documento para discussion IDB-DP-644. Inter-American Development Bank: Washington, D.C. <https://igarape.org.br/crime-and-violence-obstacles-to-development-in-latin-america-and-caribbean-cities>.
- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association* (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>.
- Amponsah-Tawiah, K. (2013). Occupational Health and Safety and Sustainable Development in Ghana. *International Journal of Business Administration*, 4(2), 74-78.
- Arévalo, T. R. (2004). La equidad de género en las políticas de desarrollo: un desafío para la sustentabilidad. *Polis Revista Latinoamericana*, 9(1), 01-16.
- Arts, K. (2017). Inclusive sustainable development: a human rights perspective. *Current Opinion in Environmental Sustainability*, 24(1), 58-62.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2011). *Informação e documentação — Trabalhos acadêmicos — Apresentação* (ABNT NBR 14724:2011). ABNT.
- Baidal, J. A. (2001). *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores (Proyecto METASIG)*. Universidad de Alicante; Instituto Universitario de Geografía, 75p. (Documentos de Trabajo, n.1).
- Bonfatti, R. J., Vasconcellos, L. C. F. de, & Ferreira, A. P. (2017). Ergonomia, desenvolvimento e trabalho sustentável: um olhar para a saúde do trabalhador. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 15(3), 257-266.
- Borges, J. A. de S. (2014). *Sustentabilidade e Acessibilidade: Educação Ambiental, inclusão e direito da pessoa com deficiência – práticas, aproximações teóricas, caminhos e perspectivas!* Conselho Federal da OAB.
- Brščić, k., Planaguma, L. P., Raschi, A., Marchi, V., Šugar, T., Lovrečić, K. & Poljuha, D. (2020). Can indicators for sustainable tourism improve tourism planning in the coastal destinations? Empirical evidence from Catalonia, Istrian Region and Tuscany Region. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 68(2), 144-155.

- Budeanu, A., Miller, G., Moscardo, G., & Ooi, C-S. (2016). Sustainable Tourism: Progress Challenges and Opportunities: An introduction. *Journal of Cleaner Production*, 111(Parte B), 285-294.
- Carvalho, M. A. B. (2013). *Ecopsicologia e Sustentabilidade: De frente para o Espelho* [Tese de Doutorado, Universidade de Brasília].
- Carvalho, S. A. de. (2015). Sustentabilidade, Globalização, Tecnologia e Consumo: estratégias de Governança Global. *Revista Eletrônica Direito e Política*, 10(1), 01-22.
- Castro, M. G., & Abramovay, M. (2005). *Gênero e Meio Ambiente* (2a ed.). Cortez; UNESCO/ UNICEF.
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515-537.
- Dickson, T. J., Misener, L., & Darcy, S. (2017). Enhancing destination competitiveness through disability sport event legacies: Developing an interdisciplinary typology. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(3), 924-946.
- Domínguez, T., Darcy, S., & Alén, E. (2015). Competing for the disability tourism market – a comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47(1), 261-272.
- Dwyer, L., & Kim, C. (2003). Destination competitiveness: Determinants and Indicators. *Current Issues in Tourism*, 6(5), 369-413.
- Dysli, L. B. O. (2014). *Desarrollo Sostenible, Defensa y Seguridad Nacional*. Documento de opinion 119-2014 do Instituto Español de Estudios Estratégicos. http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2014/DIEEE0119-2014_DesarrolloSostenible_Domingo_Olivaress.pdf
- European Institute for Design and Disability. (2004). *The EIDD Stockholm Declaration 2004*. EIDD.
- European Network for Accessible Tourism. (2019). *Introduction to Accessible Tourism*. The Ability Advisor. ENAT.
- Feitosa, L. de S. R., & Righi, R. (2016). Acessibilidade Arquitetônica e Desenho Universal no Mundo e Brasil. *Revista Nacional de Gerenciamento de Cidades*, 28(4), 15-31.
- Ferrer, G. R., & Cruz, P. M. (2017). Direito, sustentabilidade e a premissa tecnológica como ampliação de seus fundamentos. In M. C. da S. A de Souza, & E. Rezende (Orgs.), *Sustentabilidade e meio ambiente: efetividades e desafios* (pp. 15-62). D'Plácido.
- Garcia. L. G. (2012). *Meio ambiente e Gênero*. Editora Senac.

- Glaserapp, M. C., & Cruz, P. M. (2014). Governança e Sustentabilidade: constituindo novos paradigmas na pós-modernidade. *Revista Brasileira de Meio Ambiente Digital e Sociedade da Informação*, 1(2), 385-403.
- Hong, W. C. (2009). Global competitiveness measurement for the tourism sector. *Current Issues in Tourism*, 12(2), 105-132.
- Huovila, A., Bosch, P., & Airaksinen, M. (2019). Comparative analysis of standardized indicators for Smart sustainable cities: What indicators and standards to use and when? *Cities*, 89(1), 141-153.
- Irving, M. de A. (2014). Sustentabilidade e O futuro que não queremos: polissemias, controvérsias e a construção de sociedades sustentáveis. In Irving, M. A. (Org.), *Sinais Sociais/Sesc: Sustentabilidade* (pp.13-38). Sesc, Departamento Nacional.
- Irving, M. A. (2018). Para sustentabilizar o turismo na contemporaneidade: ética e políticas públicas globais. In Irving, M. A., Azevedo, J., & Lima, M. A. G. de, *Turismo: Ressignificando sustentabilidade* (pp. 23-56). Folio Digital: Letra e Imagem.
- Irving, M. A., Azevedo, J., & Lima, M. A. G. de. (2018). *Turismo: Ressignificando sustentabilidade*. Folio Digital: Letra e Imagem.
- Leite, F. P. A. (2011). A promoção da acessibilidade para as pessoas com deficiência: a observância das normas e do desenho universal. *Âmbito Jurídico*, Ano XIV, (93).
- Martínez, D. M., Carrillo-de-Gea, J. M., Mateos, G. G., García-Berná, J. A., Fernández-Alemán, J. L., Rosero-López, S., Parada-Sarabia, S., & García-Hernández, M. (2019). Sustainable Accessibility: A Mobile App for Helping People with Disabilities to Search Accessible Shops. *Internacional Journal Environmental Research and Public Health*, 16, 620, 01- 18.
- Matutinović, I. (2015). *National Security in the Context of Sustainability*. Proceedings "Croatia in Contemporary Security Environment – Threats, Challenges and Responses". <http://www.irmo.hr/wp-content/uploads/2015/11/CONFERENCE-PROCEEDINGS1.pdf>.
- Melo, F. V. S., & Farias, S. A. De. (2018). Sustainability Communication and its Effect in Consumer Intention to Visit a Tourist Destination. *Tourism & Management Studies*, 14(2), 36-44.
- Mendes, J. M. G. (2009). Dimensões da Sustentabilidade. *Revista das Faculdades Santa Cruz*, 7(2), 49-59.
- Ministério do Meio Ambiente. (2002). *Avaliação e identificação de áreas e ações prioritárias para a conservação, utilização sustentável e repartição dos benefícios da biodiversidade nos biomas brasileiros*.
- Ministério do Turismo. (2006). *Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais*.
- Ministério do Turismo. (2010). *Turismo de Sol e Praia: orientações básicas* (2ª ed.).

- Ministério do Turismo. (2013). *Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência*.
- Molamohamadi, Z., & Ismail, N. (2014). The Relationship between Occupational Safety, Health, and Environment, and Sustainable Development: A Review and Critique. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(3), 198-202.
- Paulista. G., Varvakis, G., & Montibeller-Filho, G. (2008). Espaço emocional e indicadores de sustentabilidade. *Ambiente & Sociedade*, XI(1), 185-200.
- Polat, N., & Hermans, E. (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT). *TÉKHNE – Review of Applied Management Studies*, 14(2), 125-133.
- Portaria nº 461, de 13 de dezembro de 2018. Aprova a relação dos municípios abrangidos pela faixa terrestre da Zona Costeira brasileira. http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/55445013/do1-2018-12-17-portaria-n-461-de-13-de-dezembro-de-2018-55444930.
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (1999). Tourism, Competitiveness, and Societal Prosperity. *Journal of Business Research*, 44(3), 137-152.
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2010). A model of destination competitiveness/ sustainability: Brazilian perspectives. *Revista de Administração Pública*, 44(5), 1049-1066.
- Sachs, I. (2008). *Desenvolvimento: incluindo, sustentável, sustentado*. Garamond.
- Santos, G. de S. dos, Santos, A. A. P. dos, & Sehnem, S. (2016). Como Mensurar a Sustentabilidade? Um estudo das principais técnicas e indicadores. *Organizações e Sustentabilidade*, 4(1), 03-48.
- Sassaki, R. K. (2003). *Inclusão: construindo uma sociedade para todos* (5a ed.). WVA.
- Sassaki, R. K. (2009). Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, Ano XII, 10-16.
- Semeoshenkova, V., Newton, A., Contin, A., & Greggio, N. (2017). Development and application of an Integrated Beach Quality Index (BQI). *Ocean & Coastal Management*, 143, 74-86.
- Torquato, C. (2015, 09 de fevereiro). *Acessibilidade: o quarto pilar da sustentabilidade*. <http://www.camara-e.net/2015/02/09/acessibilidade-o-quarto-pilar-da-sustentabilidade>.

CAPÍTULO 2 – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DA TESE

O método científico configura-se como um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados em uma sequência de operações executadas de maneira regular, explícita e passível de repetição, com o propósito de chegar a um resultado: o conhecimento. Pode ser classificado em dois grandes grupos: método de abordagem, que traduz as bases lógicas da investigação científica; e métodos de procedimento, que indicam os meios técnicos da investigação. A formalização e a sistematização do método científico representam a pesquisa científica, mas a escolha pelo método científico relaciona-se à natureza e abrangência do objeto estudado, dos recursos materiais disponíveis e, fundamentalmente, da inspiração filosófica do pesquisador (Gil, 2019; Lakatos & Marconi, 2017).

Com esse enfoque, o enquadramento metodológico desta tese está estruturado em concepções filosóficas, que descrevem as orientações sob as quais o conhecimento é construído, e base metodológica da investigação científica, na qual as tipologias e os delineamentos da pesquisa são especificados.

2.1 CONCEPÇÕES FILOSÓFICAS DA INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo interdisciplinar, que busca discutir sustentabilidade e acessibilidade no contexto de destinos costeiros. Ela está fundamentada em uma perspectiva multiparadigmática, isto é, orientando-se por concepções filosóficas distintas que, embora inicialmente possam parecer contraditórias, são complementares para o alcance do conhecimento proposto.

Para Creswell (2014), concepções filosóficas são orientações gerais para o processo de pesquisa que refletem a leitura e a interpretação do pesquisador em relação ao objeto estudado (visão de mundo) e que informam sobre a natureza da pesquisa. Ates (2008) classifica tais orientações, respectivamente, como epistemologias e ontologias; Lincoln et al. (2011) as denominam de paradigmas; e Gil (2019), por sua vez, as distinguem entre concepção científica do saber e natureza da ciência.

Assim, dada a proposição da tese da construção de um instrumento avaliativo de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros que considera o compromisso de acessibilidade como essencial, admite-se que esta

investigação tem, como concepção filosófica, sua matriz no paradigma filosófico pós-positivista, ainda que uma abordagem humanista-fenomenológica seja identificada no desenvolvimento da pesquisa.

A tese adequa-se ao paradigma pós-positivista, também chamado de neopositivismo (Conceição, 2018), uma concepção filosófica que defende um método científico para as Ciências Sociais e que considera a ciência como um saber sujeito a revisões e alterações, permitindo aos pesquisadores realizar investigações de forma lógica, por meio da utilização de instrumentos que possibilitem confirmar ou refutar as hipóteses (ou pressupostos) previamente estabelecidas; e aceita pesquisas quantitativas e qualitativas (Lincoln et al., 2011; Barbosa et al., 2013).

O pós-positivismo se mescla às correntes sociológicas do funcionalismo, do estruturalismo e do sistemismo (Santos, 2011). Elas são importantes em pesquisas em Ciências Sociais e, ainda que sejam interdependentes por compreenderem os fenômenos a partir de uma abordagem sistêmica, apresentam distinções (Binfaré & Sonaglio, 2015). Nesse caso, um sistema é entendido como um conjunto de elementos que se inter-relacionam com finalidade específica (Bertalanffy, 1975). Nesse sentido, enquanto o funcionalismo estuda a função das partes de um sistema, o estruturalismo avalia a estrutura propriamente dita e o sistemismo, por sua vez, analisa as relações entre as partes de um sistema (Binfaré & Sonaglio, 2015).

Para Santos (2008), são as afirmações ideológicas de ordem positivista que adjetivam o turismo como sustentável, inclusivo, entre outros termos qualificativos. Outrossim, alguns elementos metodológicos são identificados, os quais permitem caracterizar esta pesquisa como pós-positivista, a saber: a proposta da investigação foi concebida a partir da identificação de uma lacuna teórica na discussão entre sustentabilidade e acessibilidade em instrumentos avaliativos de destinos costeiros – o que originou a questão problema; este estudo traz uma perspectiva objetiva e mensurável para o resultado científico almejado: um instrumento avaliativo que é a representação de uma realidade (ideia, objeto, processo ou sistema), desenvolvida com um objetivo específico (Justi, 2006). Tal perspectiva aponta, portanto, a abordagem sistêmica deste trabalho científico, em particular, do sistemismo, uma vez que analisa a convergência entre sustentabilidade e acessibilidade no contexto de destinos costeiros e a busca representar concretamente; por fim, para o alcance dos objetivos, a tese valer-se-á das pesquisas de natureza quantitativa e qualitativa.

Verifica-se, porém, a limitação do paradigma pós-positivista em entender a complexidade das relações humanas, pois, tal como afirma Creswell (2014), não se pode ser “positivo” quando se estuda os comportamentos e as ações dos seres humanos; temática, pois, expressa em um dos objetivos específicos de cunho qualitativo da tese, que envolve o conhecimento da percepção de pessoas com deficiência sobre acessibilidade em destinos costeiros. Não porque sejam objetivos qualitativos, isto o paradigma pós-positivista poderia abarcar, mas porque tal contextualização e percepção refletem inevitavelmente as crenças da pesquisadora e a interpretação de fatos humanos, tratos da abordagem humanista.

O humanismo é um paradigma que toma o homem como foco de qualquer preocupação filosófica; busca a explicação e a compreensão sobre o ser, que deve ser estudado em seu contexto interpessoal e social; tem uma perspectiva metodológica qualitativa e interpretativa; e seu aporte teórico e conceitual baseia-se em métodos como a fenomenologia e o existencialismo, os quais se preocupam em compreender a natureza e a existência humana. Enquanto a fenomenologia é utilizada para descrever a experiência e reconhecer a percepção e compreensão dos seres humanos, o existencialismo busca entendê-los como um ser livre e responsável por suas escolhas (Bezerra & Bezerra, 2012).

O tema sustentabilidade no turismo é abordado neste estudo sob uma visão humanizada, uma vez que é enfatizada a dimensão sociológica de desenvolvimento em bases sustentáveis, além de entender, conforme propõe Pereira (2011, p.31), que “a sustentabilidade só pode afirmar-se com o desenvolvimento humano”. Este, no que lhe concerne, é entendido como um processo que oferece às pessoas saúde, educação, liberdade política, garantias dos direitos humanos, entre outras oportunidades (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento [PNUD], 2012). O tema acessibilidade, por sua vez, é intrinsecamente humanista e está conduzido, nesta pesquisa, sob o enfoque do paradigma da inclusão social.

Nota-se, porém, que o tema acessibilidade no turismo nem sempre é abordado para além de uma perspectiva técnica e/ou legal. Assim, para um estudo mais humanizado, almeja-se nesta tese a realização de uma pesquisa de campo qualitativa, a fim de se buscar investigar acessibilidade no turismo de destinos costeiros a partir da percepção de pessoas com deficiência.

Nesse sentido, reconhece-se que, com base na construção de uma matriz que poderá ser utilizada como instrumento avaliativo para a gestão turística de um

destino, faz-se necessário atentar para aqueles que serão os principais impactados com as possíveis mudanças estruturais e comportamentais: as pessoas com deficiência. Desse modo, interpretar suas necessidades e percepções sobre o tema tende a contribuir para o desenvolvimento de uma proposta mais factual e humanizada da realidade social da qual são partícipes.

Ademais, tal abordagem está em sintonia com o lema do movimento internacional de pessoas com deficiência “Nada sobre nós, sem nós”, considerado como um verdadeiro tratado sobre participação desses atores no processo de tomada de decisão das mudanças estruturais e comportamentais necessárias para a sua efetiva inclusão (Sassaki, 2007).

A proposição desta tese é ainda convergente com o que descreve Jost Krippendorf (1989, p. 175): “o turismo deve servir ao homem, e não ao contrário”. O autor traz a proposta de humanização das viagens e do lazer. Outrossim, o turismo é compreendido nesta tese como um fenômeno que, sob a luz das ciências sociais aplicadas, tem no ser humano o sujeito dos seus estudos. Assim, enquanto prática social, interfere na relação sociedade e natureza, podendo ser uma via para a inclusão social.

Sob esse viés humanista, sustentabilidade e acessibilidade no turismo contrapõem-se aos interesses puramente econômicos e técnicos do desenvolvimento, segundo a lógica do mercado. Assim, tal como Sen (2000) e Pereira (2011), acredita-se que mudanças éticas e transformações individuais e coletivas, que atendam às necessidades da sociedade, devem se sobrepôr às estratégias unicamente focadas no crescimento econômico, na industrialização, no aumento de capital e no avanço tecnológico.

Essa escolha metodológica multiparadigmática está em consonância ao entendimento de Barbosa et al. (2013), de que qualquer polarização de paradigmas, além de reducionista, privilegia aqueles dominantes, o que levaria à incompletude do conhecimento produzido, reflexo das limitações monoparadigmáticas. À vista disso, a abordagem multiparadigmática possibilita diferentes compreensões dos fenômenos sociais, podendo revelar facetas interdependentes e obscuras desses fenômenos.

Ademais, para Santos (2006), o uso de epistemologias antagônicas, como seria a princípio, o positivismo com o humanismo, pode ser concomitante, desde que condizente com o objeto de estudo e o interesse científico do pesquisador. Para o

autor, esse embate acadêmico fortalece o patamar do turismo como ciência e como tema de investigação.

2.2 BASES METODOLÓGICAS DA INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Tendo-se delineado as concepções filosóficas do enquadramento metodológico da presente tese e o arcabouço teórico que a norteará, faz-se a descrição do tipo de pesquisa abordado. Para Gil (2019), a pesquisa científica é classificada conforme sua finalidade, nível, abordagem e métodos gerais e específicos. Adotando-se, desse modo, os critérios de classificação desse autor, definiu-se as bases metodológicas desta tese.

Em relação à finalidade, a pesquisa da tese é considerada como aplicada, visto que se orienta para uma utilização prática dos conhecimentos obtidos; quanto ao nível, é descritiva, uma vez que, além de registrar e analisar os fenômenos estudados, busca relacioná-los, descrevendo-os, o que requer técnicas padronizadas de coleta e levantamento de dados.

Os métodos mistos ou múltiplos caracterizam-se como um movimento científico que contradiz a dicotomia quantitativa-qualitativa. Assim, a presente investigação é construída tanto com base em uma perspectiva qualitativa, de compreensão e interpretação, quanto quantitativa, de mensuração e objetividade (Günther, 2006; Creswell, 2014; Souza & Kerbauy, 2017).

No tocante à classificação das pesquisas quanto aos métodos científicos, Gil (2019) os distingue em métodos gerais e métodos específicos. Métodos gerais são aqueles que apresentam os procedimentos lógicos a serem seguidos na investigação científica. Os métodos específicos, por sua vez, são aqueles que indicam os meios técnicos e operacionais, os quais possibilitarão o desenvolvimento da pesquisa científica: obtenção, processamento e validação dos dados.

Destarte, o método científico geral adotado nessa tese é o hipotético-dedutivo, o qual se vincula à abordagem neopositivista. Nele, a pesquisa inicia-se pela percepção de uma lacuna no conhecimento (observação e intuição científicas), que permite a construção de pressupostos sobre o fenômeno observado e que poderão ser refutados pela observação e experimentação (Lakatos & Marconi, 2017; Gil, 2019).

A fim de possibilitar o desenvolvimento da investigação pretendida, utilizou-se a combinação dos métodos científicos específicos observacional e estatístico, os quais nortearam as técnicas de coleta e análise dos dados.

Por meio do método observacional, o objeto da investigação é levado a efeito com a predeterminação da observação, mas sem submetê-la às variações controladas (Gil, 2019). O método estatístico, por sua vez, representa um importante auxílio para a investigação observacional, pois, reforça as conclusões desse tipo de averiguação. Para Lakatos e Marconi (2017), a estatística é um método de análise que busca reduzir os objetos de estudo a termos quantitativos e à manipulação estatística.

Definidos os métodos de procedimento que estabelecem o marco lógico dos meios técnicos da investigação, parte-se para a apresentação específica desses meios. Os procedimentos específicos ou as técnicas de coleta e análise de dados são os procedimentos operacionais que posicionam a investigação em termos de verificação empírica e caracterizam o delineamento da pesquisa. Em outras palavras, as técnicas são formas de operacionalizar os métodos (Severino, 2016; Gil, 2019).

O delineamento da pesquisa refere-se à etapa de planejamento dos procedimentos de coleta e análise de dados e tem como objetivo testar as hipóteses (ou pressupostos) da investigação. Desse modo, o delineamento é determinado, entre outros elementos, pela natureza do objeto investigado, pela capacidade de obtenção de dados e pelos recursos materiais disponíveis ao pesquisador (Gil, 2019).

Quanto aos procedimentos específicos de coleta e levantamento de dados, a tese se fundamenta em pesquisa bibliográfica e documental e pesquisa de campo, como meios técnicos da investigação com seus respectivos procedimentos de análise. Ademais, uma outra estratégia metodológica para coleta de dados foi adotada, a qual foi denominada de Produções Ensaísticas, iniciada durante o período das disciplinas do doutoramento que antecedeu a investigação da tese e desenvolvida continuamente de modo paralelo a todo o processo de realização desta, contribuindo sobremaneira com as demais pesquisas que viriam posteriormente.

Ao longo do doutoramento, diversos artigos foram produzidos acerca da temática sobre sustentabilidade e acessibilidade, temas centrais da tese. De

natureza qualitativa e teor ensaístico, essas produções foram submetidas a revistas e a eventos científicos nacionais e internacionais. Esses textos não são denominados de ensaios, pois, não cumprem a modalidade de escrita desse gênero textual, tampouco estão livres dos formalismos da escrita científica; são, na verdade, artigos científicos que se utilizam dos princípios metodológicos de um ensaio: a criticidade, o posicionamento, a interdisciplinaridade e a construção de saberes por diversos ângulos (Boava et al., 2020; Meneghetti, 2011; Sanseverino, 2004).

Nesse sentido, em 2017, dois artigos (Lamas et al., 2017a; 2017b) foram produzidos, delineando a discussão teórica da convergência entre acessibilidade e sustentabilidade na esfera dos meios de hospedagem por um viés propositivo que pudesse gerar diferencial competitivo para o segmento hoteleiro, sendo, o segundo artigo complementar ao primeiro.

Nessa trajetória, em 2018, prosseguiu-se a investigação com um artigo sobre acessibilidade como ferramenta de inclusão de pessoas idosas (que podem ser caracterizadas como pessoas com mobilidade reduzida) em atrativos turísticos (Lamas et al., 2018a). Também nesse período, um artigo sobre a discussão conceitual sobre sustentabilidade no turismo foi desenvolvido (Lamas et al., 2018b).

Em 2019, seguiu-se com as pesquisas a respeito da temática sobre sustentabilidade no turismo, sendo publicados outros dois artigos: um em que se propôs identificar sob qual perspectiva o discurso da governança estava presente nos trabalhos sobre sustentabilidade e vice-versa (Lamas et al., 2019a); e outro que buscou verificar como a aplicação de um sistema de gestão ambiental poderia contribuir para a competitividade de meios de hospedagem (Leite et al., 2019). Retomando-se o debate da convergência entre sustentabilidade e acessibilidade pelo viés da competitividade de destinos turísticos, ainda em 2019, foi apresentado um artigo em evento internacional (Lamas et al., 2019b). Finalizando o período, um artigo sobre acessibilidade, agora na perspectiva dos comentários a respeito do tema pelos turistas em sites de viagens, foi publicado (Lamas et al., 2019c).

Em 2021, concluindo-se as produções que antecederam à defesa da tese, dois artigos foram apresentados em evento internacional: o primeiro relacionou o debate sobre governança turística com as questões de acessibilidade e sustentabilidade no turismo (Lamas & Nascimento, 2021); o segundo completou a trilogia das publicações sobre o tema de sustentabilidade inclusiva iniciadas em

2017 (e citadas anteriormente nesta seção), dando continuidade a essa discussão propositiva (Lamas & Marques, 2021).

Tais produções, que versaram sobre os temas centrais – sustentabilidade e acessibilidade – desta investigação, contribuíram para que os pressupostos teóricos, que norteiam a questão de pesquisa e os objetivos da presente tese, pudessem ser debatidos por um público técnico e, desse modo, verificados, no que diz respeito a sua receptividade (ou não) dentro do campo científico. Ademais, aspectos conceituais e históricos sobre esses temas centrais foram desenvolvidos, o que colaborou sobremaneira com a fundamentação teórica da tese e com a aproximação dos temas. Algumas dessas produções permitiram também o exercício preliminar de construção empírica de indicadores.

Vale explicitar, por fim, que os procedimentos de coleta e levantamento de dados desenvolvidos especificamente para a construção do instrumento de avaliação proposto, para uma melhor compreensão, estão descritos individualmente nos subcapítulos que compõem os resultados da tese.

REFERÊNCIAS

- Ates, A. (2008, de 14 a 17 de maio). Fundamental Concepts in Management Research and Ensuring Research Quality: Focusing on Case Study Method. *8th Annual European Academy of Management (EURAM)*, Slovenia. https://strathprints.strath.ac.uk/32955/1/Research_quality_in_case_study_research_Ates_EURAM08.pdf.
- Barbosa, M. A. C., Neves, F. E. B., Santos, J. M. L., Cassundé, F. R. S. A., & Cassundé, N. F., Jr. (2013). "Positivismos" versus "Interpretativismos": o que a Administração tem a ganhar com esta disputa? *Revista Organizações em Contexto*, 9(17), 1-29.
- Bertalanffy, L. V. (1975). *Teoria geral dos sistemas* (2a ed.). Vozes.
- Bezerra, M. E. S. & Bezerra, E. do N. (2012). Aspectos Humanistas, Existenciais e Fenomenológicos Presentes na Abordagem Centrada na Pessoa. *Revista NUFEN*, 4(2), 21-36.
- Binfaré, P. W. & Sonaglio, K. E. (2015, 30 de setembro a 02 de outubro). O Sistema de Turismo e sua possível ressignificação a partir da Teoria da Complexidade. *Anais do XII Seminário da Associação Nacional de Pesquisa em Turismo*. UFRN.
- Boava, D. L. T.; Macedo, F. M. F. & Sette, R. de S. (2020). Contribuições do Ensaio Teórico para os Estudos Organizacionais. *Revista Administração em Diálogo*, 22(2), 69-90.
- Conceição, C. C. da. (2018). *Desenvolvimento de um Modelo Analítico de Governança Regional de Turismo* [Tese de Doutorado, Universidade do Vale do Itajaí].
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage.
- Gil, A. C. (2019). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (7a ed.). Atlas.
- Günther, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? (2006). *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 22(2), 201-210.
- Justi, R. (2006). La enseñanza de ciencias basada en la elaboración de modelos. *Enseñanza de las Ciencias*, 24(2), 173-184.
- Krippendorff, J. (1989). *Sociologia do turismo: Para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. Civilização brasileira.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. de A. (2017). *Metodologia Científica* (7a. ed.). Atlas.
- Lamas, S. A., Spallanzani, A. M, Affonso, D. D. & Marques, S., Jr. (2017a). Requisitos Acessíveis para uma Gestão Sustentável Inclusiva em Meios de

- Hospedagem: discussões e proposições. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, 10(5), 36-47.
- Lamas, S. A.; Spallanzani, A. M.; Affonso, D. D. & Marques, S., Jr. (2017b). Sustentabilidade e Acessibilidade em meios de hospedagem: concepções de uma gestão sustentável inclusiva. *VIII Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ambiente e Sociedade (ANPPAS)*, Natal, RN, Brasil.
- Lamas, S. A., Lima, J. F. & Ferreira, M. T. de S. L. (2018a). A acessibilidade como ferramenta de inclusão da pessoa idosa: estudo multicaso em atrativos turísticos de Niterói/RJ. *XV Encontro Nacional de Turismo com Base Local (ENTBL)*, Recife, PE, Brasil.
- Lamas, S. A.; Silva, C. B. da; Hofstaetter, M.; Souza, C. R. de & Marques, S., Jr. (2018b). Sustentabilidade no Turismo ou Turismo Sustentável: uma revisão conceitual. In: Santos, M. C., Perna, F., Santos, J. A. C., Pereira, L. N. & Renda, A. I. (Orgs). *Sustentabilidade: O futuro do Turismo*. UAlg ESGHT.
- Lamas, S. A.; Nascimento, E. D. & Mazaro, R. (2019a). Governança e Sustentabilidade em destinos turísticos: uma análise do discurso acadêmico. *Estudios y Perspectivas*, 28(4), 1002-1020.
- Lamas, S. A.; Nascimento, E. D. & Marques, S., Jr. (2019b). A Correlação entre Sustentabilidade e Acessibilidade como Estratégia Competitiva de Destinos no Entendimento de Gestores Públicos e Privados de Socorro/SP. *XI Congreso de La Sociedad de Investigadores em Turismo de Chile (SOCIETUR)*, Punta Arenas, Chile.
- Lamas, S. A.; Mendes Filho, L.; Perinotto, A. R. C.; & Marques, S., Jr. (2019c). Comentários de Viagem Online sobre Meios de Hospedagens em Natal/RN: a acessibilidade no discurso dos viajantes. *XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR)*, Curitiba, PR, Brasil.
- Lamas, S. A. & Nascimento, E. D. (2021a). O debate sobre acessibilidade e sustentabilidade no turismo pela governança turística de Socorro, São Paulo, Brasil: uma análise diagnóstica. *V Conferência INVTUR*, Aveiro, Portugal.
- Lamas, S. A. & Marques, S., Jr. (2021b). Indicadores de sustentabilidade inclusiva para meios de hospedagem: propostas de mensuração. *V Conferência INVTUR*, Aveiro, Portugal.
- Leite, A. F. R.; Lamas, S. A. & Nóbrega, W. R. de M. (2019). Sistemas de gestão ambiental e competitividade: uma análise de multicasos em meios de hospedagem de Natal – RN. *Revista Turismo – Visão e Ação*, 21(1), p. 65-80.
- Lincoln, Y. S., Lynham, S. A., & Guba, E. G. (2011). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences revisited. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln, *The SAGE handbook of qualitative research* (4th ed., pp. 163-188). Sage.
- Meneghetti, F. K. (2011). O que é um Ensaio-Teórico? *Revista de administração Contemporânea*, 15(2), 320-332.

- Pereira, V. S. (2011). *Desenvolvimento à escala humana: uma análise em São Tomé das Letras – MG*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal de Lavras].
- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. (2012). *Integración de los Derechos Humanos en las Políticas y en los Programas de Desarrollo: Experiencias del PNUD*. Nueva York: Autor.
- Sanseverino, A. M. V. (2004). Pequenas Notas sobre a Escrita do Ensaio. *História Unisinos*, 8(10), p. 97-106.
- Santos, J. dos, Fº. (2006, julho). Mitos e Ladainhas do Fazer Turístico: Apologia ao Fetiche. *III Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR)*, Caxias do Sul, RS, Brasil. https://www.ucs.br/ucs/tplSemMenus/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_4/arquivos_4_seminario/GT02-8.pdf.
- Santos, J. dos, Fº. (2008, 25 e 26 de agosto). Ideologia e o fenômeno do turismo na sociedade contemporânea. *Anais do V Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo*. Centro Universitário Una.
- Santos, J. dos, Fº. (2011). Do Pensar Histórico à Negação do Pós-Turismo: Ensaio crítico sobre Pós-Turismo. *Rosa dos Ventos*, 3(3), 393-420.
- Sassaki, R. K. (2007). Nada sobre nós, sem nós: Da integração à inclusão – Parte 2. *Revista Nacional de Reabilitação*, ano X, 58, 20-30.
- Sen, A. (2000). *Desenvolvimento como liberdade*. Tradução de Laura Teixeira Motta. Companhia das Letras.
- Severino, A. J. (2016). *Metodologia do trabalho científico* (24a ed. rev. e atual.). Cortez.
- Souza, K. R., & Kerbauy, M. T. M. (2017). Abordagem quanti-qualitativa: superação da dicotomia quantitativa-qualitativa na pesquisa em educação. *Educação e Filosofia*, 31(61), 21-44.

CAPÍTULO 3 – SUSTENTABILIDADE E ACESSIBILIDADE NO TURISMO: REFLEXÕES TEÓRICAS E EMPÍRICAS

O capítulo três tem como objetivo discutir a questão de sustentabilidade e acessibilidade no turismo a partir de reflexões teóricas e empíricas. Desse modo, são abordados no texto os aspectos históricos, conceituais e práticos, que são relevantes a esses temas centrais para a investigação proposta.

O referido capítulo está dividido em três subcapítulos. Inicialmente, são apresentados os procedimentos de coleta e análise dos dados que apoiaram a construção teórica do capítulo. Na sequência, um subcapítulo específico é dedicado à discussão da relação entre sustentabilidade, turismo e temas correlatos. Por último, aborda-se o tema de acessibilidade para pessoas com deficiência no contexto do turismo. Ao final do capítulo tem-se, ainda, disponibilizadas as referências bibliográficas utilizadas e um glossário com termos técnicos para consulta.

3.1 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA E DOCUMENTAL COMO BASE PARA A FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA DA TESE

Para fundamentar a base teórica da tese, pesquisas bibliográfica e documental foram realizadas, a fim de discutir os temas centrais, sustentabilidade e acessibilidade, sob diferentes perspectivas (histórica, conceitual e empírica) no contexto do turismo.

A pesquisa bibliográfica é aquela desenvolvida a partir de materiais já elaborados e publicados (fontes secundárias); tem como finalidade colocar o pesquisador em contato direto com a bibliografia que já foi escrita, falada ou filmada sobre determinado assunto. Assim, abrange publicações impressas, eletrônicas e meios de comunicação oral. A pesquisa bibliográfica pode ser a coleta principal de dados em uma investigação ou servir como base para as demais pesquisas científicas (Lakatos & Marconi, 2017; Gil, 2019).

Vosgerau e Romanowski (2014) esclarecem que há dois tipos de pesquisas bibliográficas segundo suas características: estudos de revisões que mapeiam – revisão de literatura (ou bibliográfica), estudos bibliométricos e estado da arte (ou revisão narrativa); e estudos de revisões que avaliam e sintetizam – revisão

sistemática, revisão integrativa, síntese de evidências qualitativas, meta-análise e metassumarização.

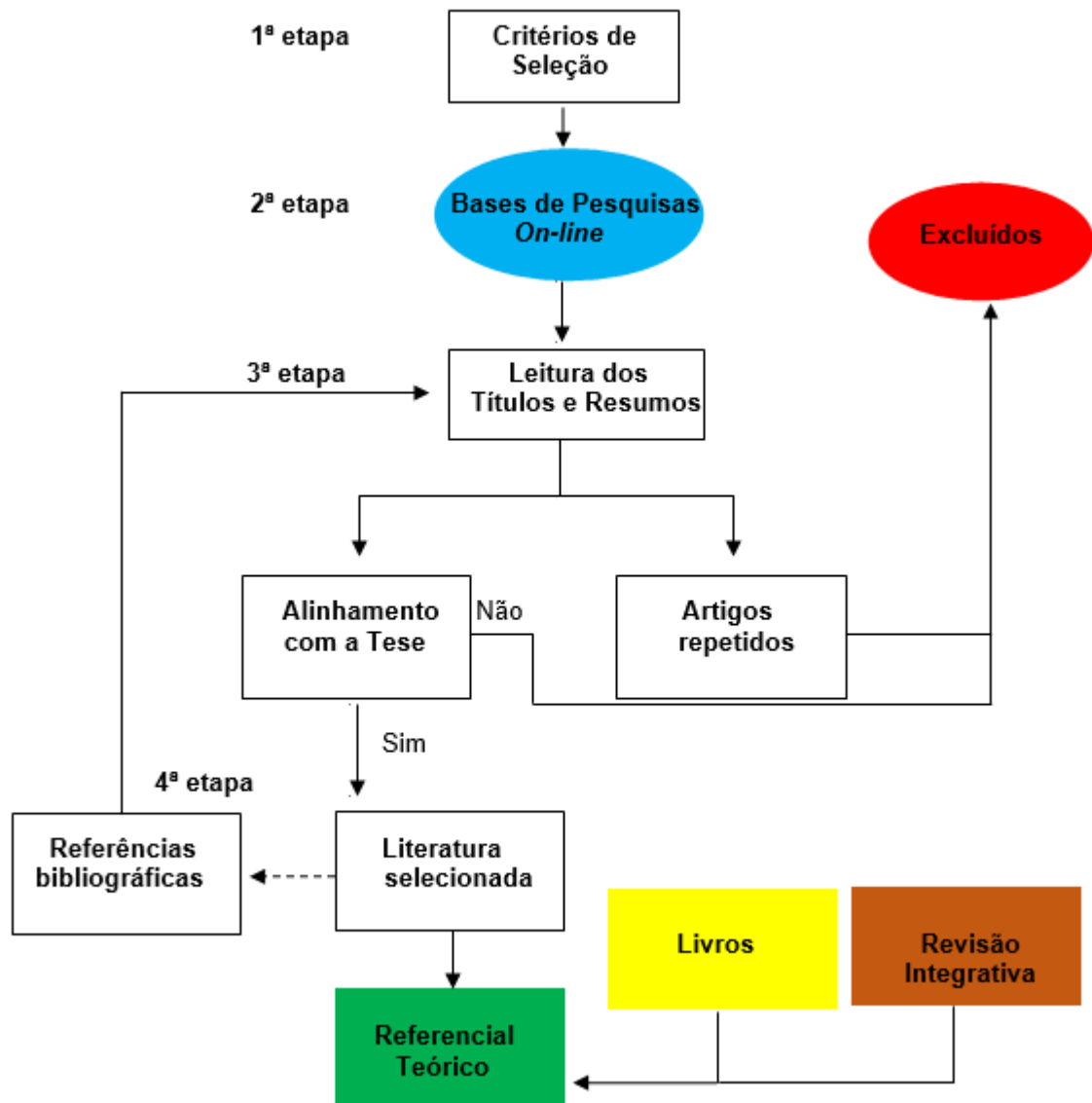
A obtenção de dados na pesquisa bibliográfica da presente tese valeu-se de uma revisão de literatura, uma vez que o objetivo foi mapear os temas centrais em apoio a essa investigação. A revisão de literatura caracteriza-se como um levantamento bibliográfico organizado cuja análise permite ao pesquisador contextualizar, problematizar e validar um quadro teórico a ser utilizado numa investigação (Vosgerau & Romanowski, 2014). Estrutura-se em resumos críticos, limitando-se a estudos relevantes que apontem dados atualizados sobre determinados temas. Nessa perspectiva, a questão temporal é um determinante do rigor científico desse tipo de revisão (Crossetti, 2012).

Nesse sentido, a bibliografia selecionada para este estudo foi utilizada para estruturar a contextualização e a problemática na Introdução, bem como para apoiar a construção do quadro teórico a partir da identificação de autores seminais. A tese vale-se, portanto, de uma pesquisa bibliográfica sistematizada (organizada), e não do tipo sistemática (revisão que avalia e sintetiza). Desse modo, foram estabelecidas quatro etapas para os procedimentos de levantamento bibliográfico (Figura 2).

Primeiramente, foram definidos os critérios para a busca e seleção de materiais bibliográficos (1ª etapa), a saber: palavras-chave, *strings de busca*, bases de pesquisa e recorte temporal. O levantamento dos materiais bibliográficos foi realizado a partir das palavras-chave: sustentabilidade e acessibilidade, que são temas centrais da tese, e suas expressões correlatas em língua inglesa (*sustainability* e *accessibility*) e espanhola (*sostenibilidad*, *sustentabilidad* e *accesibilidad*), considerando a identificação de tais termos nos títulos, nas palavras-chave ou no corpo do texto das produções.

Foram considerados os dois termos *sostenibilidad* e *sustentabilidad*, uma vez que, embora sejam linguisticamente corretos, são utilizados distintamente em pesquisas acadêmicas. Não há um consenso para o uso dos termos, posto que alguns autores o consideram como sinônimos, enquanto outros apontam as posturas e ideologias que os diferem (Rivera-Hernández et al., 2017).

Figura 2 – Critérios para a busca e seleção do universo bibliográfico



Fonte: autoria própria (2021)

Audiodescrição: mapa mental com retângulos e elipses interligados por setas, indicam as quatro etapas de produção da pesquisa: Critérios de seleção, Bases de pesquisas on-line, Leitura dos títulos e resumos, e Referências bibliográficas. Ligações adjacentes detalham as atividades realizadas em cada etapa.

Visando eliminar o máximo possível de resultados não desejados, foram digitados os radicais das palavras-chave com um asterisco (*) – operador de truncagem que, quando utilizado no final de um radical, serve como substituto para quaisquer variantes de uma palavra (ex.: sustent*: sustentabilidade, sustentável, sustentado etc.) (Instituto Nacional da Propriedade Industrial [INPI], 2021). Ademais, os radicais foram combinados a partir do operador booleano AND, o que resultou nas *strings* de busca em três blocos:

bloco I: sustent*, sostenib* e sustainab*;

bloco II: acess*, accesib* e accessib*, e

bloco III: sustent* AND acess*, sustent* AND accesib*, sostenib* AND accesib*, e sustainab* AND accessib*.

Os critérios definidos para a busca e seleção dos materiais bibliográficos foram aplicados em quatro bases de pesquisas *on-line* (2ª etapa). Foram selecionadas literaturas especializadas em periódicos científicos nacionais de turismo, estes que são a principal fonte de pesquisa científica para a busca de conhecimento atualizado (Lakatos & Marconi, 2017). Em virtude disso, foram consideradas as 04 revistas científicas brasileiras de turismo melhor classificadas pelo sistema Qualis CAPES em 2014, segundo Santos et al. (2017). São elas: Caderno Virtual de Turismo (CVT); Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo (RBTUR); Revista Turismo em Análise (RTA); e Revista Turismo Visão e Ação (RTVA).

Por fim, definiu-se como recorte temporal o período de cinco anos (2016 – 2020) para a seleção dos materiais. Isto porque, como assinalado por Crossetti (2012), a questão temporal é um determinante do rigor científico das revisões de literatura. Assim, objetivou-se atualizar e identificar o decurso do debate sobre sustentabilidade e acessibilidade no turismo nos últimos cinco anos, visto que, pela amplitude de seus debates na academia, tais temas se modificam e atualizam com o tempo. Ademais, definiu-se um intervalo que é considerado consensualmente ideal para a busca de referências atualizadas, de acordo com as diretrizes de periódicos científicos da área.

Os procedimentos das etapas 1 e 2 possibilitaram a criação de um Portfólio Bibliográfico inicial. A partir desse, iniciou-se a leitura dos títulos e resumos (3ª etapa), o que desencadeou a seleção da literatura, quando alinhada com a proposta da tese, ou a exclusão dela, quando verificada a duplicidade de artigos ou o não alinhamento com a tese.

Uma vez que a tese discute os temas sustentabilidade e acessibilidade no turismo no contexto de destinos, foram desconsideradas as produções que não tratavam especificamente dessa abordagem. Desse modo, adotou-se como critérios de exclusão: 1. Artigos que apresentam a discussão sobre sustentabilidade ou acessibilidade no turismo, mas que não estão aplicados ao contexto de destinos; 2.

Artigos que debatem sobre sustentabilidade parcial (ex: sustentabilidade social, sustentabilidade ambiental etc.); 3. Artigos que abordam segmentos específicos (ecoturismo, turismo rural, turismo marítimo etc.); 4. Artigos que utilizam o adjetivo acessível no sentido econômico ou o substantivo mobilidade no sentido de mobilidade urbana e não de acessibilidade relacionada às pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida; e 5. Artigos que não estejam dentro do recorte temporal.

Após a leitura da literatura selecionada, uma 4ª etapa metodológica foi estabelecida para o levantamento bibliográfico deste estudo. Dada a importância das produções mapeadas para a tese, optou-se por também considerar as Referências Bibliográficas dos materiais selecionados. Assim, as produções advindas das referências bibliográficas foram analisadas a partir da 3ª etapa. Tal encaminhamento permitiu a apuração de obras e/ou autores clássicos, ainda que de anos e idiomas para além dos estabelecidos nos critérios de seleção, desde que relevantes para a fundamentação teórica da tese.

No Quadro 1 estão resumidos os procedimentos de pesquisa para a busca e seleção do universo bibliográfico, distribuídos em três colunas: filtros, descrição e resultados.

Quadro 1 – Procedimentos de Pesquisa para a busca e seleção do universo bibliográfico

Base de dados: Periódicos Científicos Nacionais Data de consulta ao banco: 18 de março de 2021 (última atualização)		
FILTROS	DESCRIÇÃO	RESULTADOS
Coleções	Caderno Virtual de Turismo Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo Revista Turismo em Análise Revista Turismo Visão e Ação	282
Strings de Busca	I: sustent*, sostenib* e sustainab*; II: acessi*, accesi* e accessi*; III: sustent* AND acessi*, sostenib* AND acces* e sustainab* AND access*	
Período	dez. 2015 a dez. 2020	
Filtro	Critérios de Inclusão e Exclusão	07

Fonte: autoria própria (2021) elaborado com base em Gurgel (2017)

No Quadro 2 são apresentados os resultados de tais procedimentos, aplicados com os artigos que constituíram a base inicial do referencial teórico da tese. Nele, os artigos estão organizados em quatro colunas: o número e os sete grupos de autores, nas duas primeiras; e, nas duas seguintes, o título e o ano dos trabalhos.

Quadro 2 – Universo bibliográfico (base)

Nº	Autores	Título	Ano
1	J. P. de Oliveira, L. I. Franzen & B. G. Varella	Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de Balneário Camboriú-SC	2016
2	N. C. Silva & G. A. Cândido	Sistema de indicadores de sustentabilidade do desenvolvimento do turismo: um estudo de caso do município de Areia – PB	2016
3	K. E. Sonaglio	Aproximações entre o Turismo e a Resiliência: Um Caminho para a Sustentabilidade	2018
4	A. C. Sanches, L. Sauer, E. Binotto & M. M. B. Espejo	Análise dos Estudos sobre Indicadores de Sustentabilidade no Turismo: uma revisão integrativa	2018
5	S. D. Corbari & M. R. Ferreira	Ser ou não ser sustentável, eis a questão! Um olhar sobre a relação da pesquisa em turismo e a panaceia do sustentável	2019
6	B. T. de Paula, F. C. da Silva & E. R. de Faria	Políticas públicas para o turismo sustentável: o caso de Armação dos Búzios – RJ	2020
7	L. Rodrigues & B. L. Cheibub	Acessível ou não? Eis a questão! Analisando a acessibilidade do centro histórico da cidade turística de Paraty (RJ)	2020

Fonte: autoria própria (2021)

A fim de complementar a revisão bibliográfica, livros de autores de referência nas áreas de sustentabilidade e acessibilidade também foram considerados. Igualmente, autores identificados na Revisão Integrativa (subcapítulo 4.2) contribuíram com a fundamentação teórica da tese, visto abordarem discussões (teoréticas e empíricas) sobre indicadores de sustentabilidade e de acessibilidade no turismo.

Inclui-se ainda no levantamento bibliográfico desta tese a pesquisa documental. De acordo com Gil (2019), o desenvolvimento da pesquisa documental segue os passos da pesquisa bibliográfica, diferenciando-se desta pela natureza das fontes que são denominadas, na pesquisa documental, de primárias. São considerados neste tipo de pesquisa os documentos que não receberam tratamento analítico, como documentos oficiais, reportagens de jornal, cartas, contratos, entre outros; e documentos com alguma análise, como relatórios de pesquisa, tabelas estatísticas, entre outros.

A pesquisa documental do presente estudo foi realizada a partir de um quadro normativo (leis, regulamentos e normas técnicas nacionais e internacionais), particularmente, sobre acessibilidade.

Por meio da análise da literatura pesquisada, chegou-se aos quadros teóricos cujos autores são evidenciados nos subcapítulos posteriores e que deram sustentação à fundamentação teórica da tese – Quadros 3 e 4.

Quadro 3 – Referências Bibliográficas do subcapítulo de Sustentabilidade

Sustentabilidade
Albuquerque (2016); Amaro (2003); Arts (2017); Baidal (2001); Barbieri (2016); Bramwell e Lane (2008); Brščić et al. (2020); Buarque (2008); Butler (1999); CMMAD (1991); Corbari e Ferreira (2019); Dantas et al. (2013); Fantin (2018); Ferreira e Salles (2016); Fresneda (2019); Fukuda-Parr (2016); García-Morales et al. (2018); Grober (2007); Gudynas (2011); Guimarães e Bezerra (2011); Gupta et al. (2015); Hair et al. (2009); Hanai (2009); Hanai e Espíndola (2012); Hoeffel e Reis (2011); Hughes (2004); Hunter (1997); Irving (2018, 2014); Irving et al. (2005); Justi (2006); Ko (2005); Körössy (2008); Lacerda et al. (2021); Lamas et al. (2018); Leff (2006, 2009); Limonad (2013); Luchiari (2002); Magalhães e Motta (2012); Marques (2009); Marques et al. (2013); Meadows et al. (1972); Mihalic (2016); Monosowski (1989); Morimura (2009); MPOG (2010); MTur (2007, 2010, 2016); Oliveira e Nicolodi (2012); OMT (1999, 2003, 2005, 2016); ONU (2015); Pires (2008); PNUD (2012); Raimundo (2010); Rauniyar e Kanbur (2010); Rodríguez e Valiente (2019); Saarinen (2006); Sachs (2008); Sanches et al. (2018); Sancho e Irving (2010); Sánchez (2013); Silva (2013); Spindler (2013); Soares et al. (2018); Souza (2020); Souza e Yonezawa (2021); Swarbrooke (2000); Torres-Delgado e Palomeque (2014); Veiga (2019); Weaver (2004)

Fonte: autoria própria (2021)

Audiodescrição: Quadro retangular na horizontal com textos em preto. Lista de autores que discutem sustentabilidade, apresentados pelo sobrenome e, na sequência, o ano da publicação, entre parênteses.

Quadro 4 – Referências Bibliográficas do subcapítulo de Acessibilidade

Acessibilidade
ABNT (2020); Akiyama e Kim (2011); ASPIRE (2017); Baker (1989); Barreto (2017); Bava (2003); Berkson (2004); Botelho e Porciúncula (2018); Cohen et al. (2012); Constituição do Brasil (2018); Eichhorn e Buhalis (2011); Decreto nº 3.298 (1999); Decreto nº 6.949 (2009); Decreto Legislativo nº 186 (2008); Draycott (2015); Duarte e Rosa (2017); EC nº 12 (1978); EIDD (2004); ENAT (2019); Feitosa e Righi (2016); Fraser (2002); Godinho (2010); Houaiss e Villar (2001); IBGE (2018); ISO (2021); J. Alves et al. (2020); Jarrett (2012); Jenkins (2021); Kushano e Almeida (2008); L. Alves et al. (2007); Lei nº 7.405 (1985); Lei nº 7.853 (1989); Lei nº 10.048 (2000); Lei nº 10.098 (2000); Lei nº 13.146 (2015); Leite (2011); Machado (2019); Marx-Wolf e Upson-Saia (2015); MTur (2009a, 2009b, 2013, 2014); OMT (1980, 1991, 2013); ONU (1971, 1975, 1976, 1993, 2002, 2007); PL nº 7750 (2017); Reis (2010); Ribeiro (2021); Rubio-Escuderos et al. (2021); Sancho e Irving (2010); Santos (2010); Sasaki (1997, 2006, 2007a, 2007b, 2009, 2012, 2014); Silveiro et al. (2020); Souza (2011); Szu-Yu (2009); Tomé (2016); Wolbring (2008, 2010)

Fonte: autoria própria (2021)

Audiodescrição: Quadro retangular na horizontal com textos em preto. Lista de autores que discutem acessibilidade, apresentados pelo sobrenome e, na sequência, entre parênteses, o ano da publicação.

3.2 ABORDAGEM HISTÓRICA, CONCEITUAL E EMPÍRICA SOBRE SUSTENTABILIDADE NO TURISMO

No presente subcapítulo apresenta-se uma perspectiva histórica sobre a relação entre sociedade e natureza, evidenciando-se, nesse debate, o contexto turístico; são também caracterizados alguns conceitos relacionados ao campo de desenvolvimento, sustentabilidade e turismo. Finalmente, adentrando na perspectiva

empírica, faz-se uma breve discussão sobre modelos e indicadores de sustentabilidade no turismo. O subcapítulo está dividido em duas seções que se complementam, trazendo uma abordagem mais geral para uma mais específica sobre o tema de sustentabilidade no turismo, que é central nesta tese.

3.2.1 Desenvolvimento, Sociedade, Natureza e Turismo: panorama de relações

A discussão referente às questões ambientais vem sendo marcante na sociedade contemporânea desde as últimas décadas do século XX. Isso ocorreu sobretudo quando debates sobre a necessidade de alternativas de desenvolvimento, apoiadas pela proteção ambiental e na justiça social, emergiram em um contexto no qual a sociedade global passou a criticar o modelo vigente, em decorrência das crises ecológica, ética e civilizatória que se intensificavam nos últimos anos (Barbieri, 2016; Irving, 2018). Como resposta a essas crises, diversos setores sociais passaram a se mobilizar para reagir no sentido de minimizá-las.

O debate sobre as nuances da relação entre sociedade e natureza, porém, é anterior ao século XX. Para Raimundo (2010), tal relação pode ser compreendida em função de três principais períodos na história ocidental, que também refletiram no desenvolvimento do turismo. O primeiro, refere-se à transição do Feudalismo para a Idade Moderna, momento em que, no imaginário medieval, os ambientes produzidos pelo homem eram sagrados, enquanto os ambientes naturais, eram espaços profanos.

No início da modernidade, todavia, a natureza tornou-se objeto de contemplação, fonte de simbolização e significação da vida (Leff, 2009). Passou assim, a existir um movimento de reconexão com a natureza, ao menos das classes mais abastadas, que, até então, não a vivenciavam e, portanto, não atribuíam valores e sentimentos àqueles espaços naturais. Foi por meio de viagens, organizadas ou não, que o mundo ocidental moderno recuperou o gosto pela natureza. Isso fez com que os espaços naturais preservados fossem transformados em atrativos, o que desencadeou deslocamentos, que se tornaram a base de uma atividade econômica lucrativa. É nesta perspectiva que são reconhecidos os fundamentos do turismo moderno (Raimundo, 2010).

O segundo período histórico associa-se à Revolução Industrial e ao surgimento do modo de produção capitalista, que alterou os comportamentos e as

compreensões da sociedade em relação à natureza, que passou a ser, cada vez mais, entendida como recurso natural transformado em mercadoria, destituída de seu valor intrínseco e considerada como inesgotável (Irving, 2014; Leff, 2009). Ou ainda, quando considerada a possibilidade de sua escassez, percebida como fonte substituível por outros recursos ou por mais tecnologia e trabalho. Nesse cenário, a figura do cidadão foi alterada para a do consumidor. Assim, os ideais românticos da Idade Moderna foram preteridos aos valores utilitários do capitalismo (Raimundo, 2010).

É nesse contexto do início das sociedades industriais que se manifesta as origens do que seria denominado posteriormente como desenvolvimento. Este, enquanto um conceito científico fundamentado com domínio disciplinar nas ciências econômicas, emerge no contexto do pós-Segunda Guerra Mundial, assentado em ideais economicistas, industrialistas, tecnológicos, urbanistas, antropocentristas, entre outros, que nortearam não somente o entendimento sobre esse processo, mas refletiram em suas práticas enquanto proposta a ser seguida para alcançar crescimento econômico (aumento da produção de bens e serviços) e modernização (substituição das estruturas arcaicas e tradicionais do subdesenvolvimento). Todavia, suas origens remontam às sociedades industriais e as revoluções que as antecederam e influenciaram – a Revolução Industrial (símbolo de síntese das revoluções agrícola, tecnológica, comercial, e de transportes e comunicação) que viabilizou a proposta do que seria desenvolvimento; e a Revolução Francesa (símbolo de síntese das revoluções cultural e filosófica, religiosa, científica e política) que o justificou ética e culturalmente (Amaro, 2003).

Nessa perspectiva de desenvolvimento, os países foram hierarquizados com base em seu estágio tecnológico e industrial (desenvolvidos e em vias de desenvolvimento), processo que culminou nos chamados “anos dourados” ou “trinta gloriosos”, entre as décadas de 1940 e 1970, e que, por seu caráter idealista, fez com que a década de 1960 fosse instituída como a “década do desenvolvimento” pela Organização das Nações Unidas – ONU (Amaro, 2003; Corbari & Ferreira, 2019).

Reproduzindo a lógica dominante das racionalidades políticas, culturais e sociais desse momento histórico, o turismo estabeleceu-se como atividade econômica que promoveu (e vem promovendo), desde então, grandes modificações na natureza, transformando os espaços para satisfazer os turistas e gerar máxima

rentabilidade. Com isso, chegou-se ao auge do turismo de massa e a consolidação, na década de 1940, do que Hugles (2004) e Albuquerque (2016) denominam de imperativo econômico do turismo. Imperativos são entendidos como orientações e ideologias políticas; referem-se às tendências que, ditadas pelo mercado global e sociedades internacionais, são, geralmente, transmitidas pelos países do Norte aos países do Sul, processos estes intensificados no final do século XX com a expansão do fenômeno da globalização (Dantas et al., 2013).

Essa cisão entre sociedade e natureza refletiu-se na grave crise de civilização que o planeta vem atravessando (Irving, 2014), o que exigiu mudanças na utilização dos recursos naturais e culminou no terceiro período, que emergiu entre as décadas de 1950 e 1960. Esse período é marcado, entre outros fatos, pela publicação do livro “Primavera Silenciosa” da jornalista Rachel Carson, em 1962, que inspirou os movimentos ambientalistas modernos e a fundação de “O Clube de Roma”, em 1968, grupo formado inicialmente por economistas e cientistas europeus para debater problemas globais interligados de longo prazo (Buarque, 2008; Meadows et al., 1972; Raimundo, 2010).

Outra obra importante, que parece ter acendido ainda mais o debate da relação entre o homem e a natureza, foi publicada pela primeira vez, em 1972, denominada “Limites do Crescimento” com autoria de Donella Meadows e colaboradores (Meadows et al., 1972). Segundo Morimura (2009), essa obra parece ter influenciado a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente Humano, realizada nesse mesmo ano pelo Conselho econômico e social da ONU, que culminou na assinatura por 113 países de uma declaração com a incumbência de melhorar o ambiente humano, conhecida como Declaração de Estocolmo.

Tal contexto histórico provocou novos debates ideológicos sobre estilos de desenvolvimento, visto que, por sua visão economicista e seus efeitos negativos potenciais principalmente no âmbito ambiental, este processo já vinha sendo criticado e denunciado desde os anos 50 (Amaro, 2003). Nesse sentido, para Guimarães e Bezerra (2011), a humanidade vivencia a exaustão de um estilo de desenvolvimento que acaba com a base dos recursos naturais (ecologicamente suicida), gera pobreza e desigualdade (socialmente perverso), dificulta o acesso aos recursos (politicamente injusto), desrespeita formas de vida não humanas (eticamente censurável) e subjuga a natureza (culturalmente alienado).

Assim, questionando-se tal perspectiva economicista, culminaram propostas alternativas de desenvolvimento. Amaro (2003) descreve que, no final da década de 1960 e início da década de 1970, ocorreram mudanças decisivas na abordagem teórica e prática da ideia de desenvolvimento, o que levou às reformulações do termo, com a geração de novos conceitos centrados na natureza e nas pessoas, a partir da associação dele com uma variedade de adjetivos. O autor reconhece ao menos seis novos conceitos com fundamentação científica e reconhecimento institucional internacional e organiza-os, para fins analíticos, em ordem cronológica, ainda que reconheça que possa haver sobreposição e interação entre eles, a saber: Desenvolvimento Sustentável, Desenvolvimento Local, Desenvolvimento Participativo, Desenvolvimento Humano, Desenvolvimento Social e Desenvolvimento Integrado.

Gudynas (2011) observa que tais desenvolvimentos ditos alternativos, ainda que apresentem diferentes propostas para a retificação, a reparação ou a modificação do modelo de desenvolvimento vigente, mantêm suas bases conceituais baseadas no progresso econômico e na apropriação dos recursos naturais, o que faz com que a discussão se concentre, na realidade, na instrumentalização desse processo.

Este estudo atém-se ao ideal de desenvolvimento em bases sustentáveis. Debate este que emergiu na segunda metade do século XX, momento em que se ponderou sobre a necessidade de construção de um modelo de desenvolvimento que considerasse, para além da economia, questões sociais, culturais e ambientais. Esse modelo, que se pretendeu crítico e alternativo ao processo econômico vigente, foi expresso, na década de 1970, pela noção de ecodesenvolvimento e, nos anos de 1980, pela proposta de desenvolvimento sustentável (Sachs, 2008).

O termo desenvolvimento sustentável deriva-se de sustentabilidade. A ideia de sustentabilidade está vinculada essencialmente à preservação do capital natural; como princípio, tem suas raízes nas culturas rurais antigas, nas quais a economia de recursos naturais por caçadores e coletores era necessária para garantir a manutenção desses suprimentos em períodos de escassez; como termo, de origem alemã (*Nachhaltigkeit*), foi documentado pela primeira vez em um livro de silvicultura, publicado em 1713, usado para designar a extração de recursos renováveis (no caso, a madeira) dentro dos limites de regeneração das florestas, a fim de garantir seu uso contínuo (Spindler, 2013).

A tradução inglesa do termo, que se tornou o mais utilizado na América Latina, deu-se em meados do século XIX, baseado na palavra latina *sustinere*, que significa, entre outros sentidos possíveis, sustentar (Grober, 2007; Rodríguez & Valiente, 2019).

Para Corbari e Ferreira (2019), a qualificação de “sustentável” foi associada ainda mais à questão ambiental quando, na década de 1980, conservacionistas e ecologistas a adotaram. Tem-se, portanto, que o debate ambiental antecedeu a ideia de sustentabilidade. Pressupondo, entretanto, a relação entre critérios econômicos, sociais e culturais, a ideia de sustentabilidade tornou-se essencial no discurso político moderno, aplicada nos mais diversos contextos (Limonad, 2013). Assim, como um termo polissêmico, sustentabilidade é representada de diferentes formas (das mais radicais às mais conservadoras) e diferentes posturas (das revolucionárias às com mudanças graduais), sendo enquadrado, o desenvolvimento sustentável nesta última (Hoeffel & Reis, 2011).

Assim, surgiram as primeiras versões do termo desenvolvimento sustentável (Gudynas, 2011). Tal proposta originou-se de modelos iniciais baseados na gestão de recursos, popularizando-se na década de 1980, por meio da Estratégia de Conservação Mundial e do Relatório de Brundtland, de 1987 (Weaver, 2004). Também conhecido como “Nosso Futuro Comum”, esse relatório, elaborado pela Comissão Mundial para o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD) da ONU, chancelou o termo, reconhecendo-o como aquele desenvolvimento que atende às necessidades do presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras; e se baseia em tríplice dimensão: econômica, social e ambiental (CMMAD, 1991).

A concepção de desenvolvimento sustentável representa, assim, uma construção teórica, com fundamentação socioeconômica e política, decorrente de antecedentes técnicos, ideológicos e conceituais que passaram a reconhecer e valorizar temas como sociedade, natureza, economia, intercâmbio, qualidade de vida, singularidades culturais e relação entre os homens. Esse reconhecimento e valorização teve como finalidade organizar uma outra postura social e econômica frente aos desafios que se apresentavam (Buarque, 2008; Hanai & Espíndola, 2012). De modo similar, Irving (2018) descreve sobre desenvolvimento sustentável como um novo paradigma que emergiu diante da crise civilizatória, um tema controverso, mas uma utopia necessária.

Por outra perspectiva, desenvolvimento sustentável também pode ser entendido como um processo qualitativo de transformação que supera a percepção limitada de desenvolvimento com crescimento econômico e que permite operacionalizar os princípios de sustentabilidade e, assim, afastar esse conceito de um estado utópico (Hanai & Espíndola, 2012; Baidal, 2001). Desta feita, apreende-se que desenvolvimento sustentável pode ser um dos processos (meio) para se alcançar mudanças graduais, uma das posturas ideológicas de sustentabilidade.

Para Magalhães e Motta (2012), por sua vez, desenvolvimento sustentável é um conceito aberto, ainda em construção e, portanto, sujeito às oscilações de valores e contextos políticos, sociais e econômicos. Ainda assim, apesar das inúmeras dificuldades de conceituá-lo, Marques (2009) retrata a necessidade de o considerar como objetivo dos governos e das comunidades, ainda que se reconheça sua intangibilidade. Para o autor, o que não se pode é manter-se na insustentabilidade ambiental e social enquanto se prioriza o econômico.

Ainda acerca desse debate, Magalhães e Motta (2012) revelam que o Brasil não ficou afastado das discussões que envolvem o tema, estando os aspectos ambientais, econômicos e sociais apregoados pelo desenvolvimento sustentável, sendo caracterizados em diversos artigos da Constituição Federal de 1988, a saber: artigo 3º (aspecto social); artigo 170 (aspecto econômico); e artigo 225 (aspecto ambiental).

A inserção do debate ambiental no âmbito político-econômico brasileiro foi gradual. Evoluiu à medida que se aprofundava a compreensão sobre o esgotamento dos recursos naturais, o que eventualmente provocou a emergência de uma consciência ambiental, sinalizando o tipo de racionalidade que fomentou as decisões do Estado acerca da relação homem e natureza ao longo do tempo (Ferreira & Salles, 2016). Os autores citados e outros, como Sánchez (2013), realizam uma análise histórica desse processo, dividindo-o em etapas ou fases, conforme as considerações da ambientalista Elizabeth Monosowski (1989). Segundo essa autora, as políticas ambientais brasileiras, que remetem a década de 1930, podem ser categorizadas em quatro tipos de abordagens, a saber: administração dos recursos naturais; controle de poluição industrial; planejamento territorial e Política Nacional do Meio Ambiente.

Até o início do processo de intensificação da industrialização brasileira (período da Era Vargas), a utilização dos recursos naturais centralizava-se na

atividade produtiva e, mesmo havendo iniciativas para disciplinar o uso dos recursos naturais no país, não se tinha uma base regulatória constituída para mitigar seu uso, o que seria posto em prática somente a partir da década de 1930. Inicialmente, buscou-se proteger aqueles recursos naturais que fossem importantes para a economia (fase de administração dos recursos naturais). Todavia, as reflexões sobre as potencialidades e restrições desses recursos a longo prazo não eram consideradas e pouco se integravam às decisões relacionadas ao sistema econômico (Ferreira & Salles, 2016).

A segunda fase da abordagem estratégica da política ambiental brasileira (controle da poluição industrial), inicia-se na década de 1970, sob influência da Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente Humano, realizada em Estocolmo, em 1972. Trata-se, pois, do período no qual o Estado começa a legislar sobre a temática da poluição, sendo também marcado pela fundação da Secretaria Especial do Meio Ambiente, em 1973, primeiro órgão nacional criado exclusivamente para debater questões ambientais. Ainda nesta década, inicia-se a terceira fase (planejamento territorial), quando se insere a categoria regional, regulando-se os modos de utilização e apropriação espacial (uso e ocupação do solo; planos diretores) (Ferreira & Salles, 2016; Morimura, 2009).

Na década de 1980, a partir dos debates mundiais que marcaram a década anterior e levaram a uma possível conscientização ambiental, inaugura-se, no Brasil, a fase da Política Nacional do Meio Ambiente, com a promulgação da Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre os fins e mecanismos de formulação e aplicação dessa política. Agora com abrangência nacional, esta fase é marcada pela observação dos dispositivos legais de planejamento territorial, da utilização de instrumentos de gestão ambiental para apropriação dos recursos naturais pela atividade produtiva e da promulgação da Constituição Federal de 1988, ainda em vigência, que contém capítulo específico sobre meio ambiente e expressa preocupação com as gerações futuras (Ferreira & Salles, 2016).

Assim, a partir dessa conjuntura histórica em âmbito mundial e nacional, o conceito de desenvolvimento sustentável da ONU, da década de 1980, constituiu-se como um conceito político e amplamente voltado para o progresso econômico e social. Este conceito foi, pois, amplamente difundido na Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, realizada no Rio de Janeiro, em 1992, e em seu manifesto, a Agenda 21, que influenciou as agendas sociais globais

para institucionalizar e legitimar as políticas de desenvolvimento sustentável (Hughes, 2004; Leff, 2006; Mihalic, 2016; Veiga, 2019). A partir de então, segundo Hughes (2004), os governos começaram a remodelar suas políticas para se conformarem com os objetivos da referida Agenda.

O debate sobre sustentabilidade, em contexto mais recente, é traduzido como uma ideia-força que pressupõe um posicionamento político e ideológico (Irving, 2018). Desse modo, desvincula-se, cada vez mais, de uma proposta específica de desenvolvimento.

Abordagens de participação, envolvimento, bem-estar, ética, cidadania, democracia e justiça social têm perpassado como vértices transversais de articulação do tripé de sustentabilidade (Hanai, 2009; Irving, 2018). Mais recentemente, a inclusão social e os direitos humanos assumiram tal premissa (Arts, 2017).

De acordo com o exposto, é possível observar que o paradigma de desenvolvimento sustentável não foi substituído em definitivo por outros, ao longo dos anos, mas somaram-se a ele outros paradigmas também alternativos, centrados, entretanto, nas pessoas e nos direitos delas. Nesta perspectiva, Sachs (2008) descreve que as propostas de desenvolvimento não incluíam de forma justa as pessoas, portanto, essas correntes humanistas contribuíram para esse maior envolvimento social.

Cronologicamente, para fins de sistematização analítica, Amaro (2003) reconhece quatro novos conceitos de desenvolvimento que se sobrepuseram e mantiveram forte interação com o de desenvolvimento sustentável, a saber: desenvolvimento local e desenvolvimento participativo, centrado no protagonismo das pessoas e das comunidades; e desenvolvimento humano e desenvolvimento social, que associa o desenvolvimento ao respeito pelos Direitos Humanos fundamentais e condições mínimas de sobrevivência e dignidade humana.

Na segunda metade do século XX, a proposta de desenvolvimento inclusivo, que, assim como a de desenvolvimento sustentável, trazia ideais alternativos ao desenvolvimento tradicional, surgiu concentrando-se nos indivíduos, nos estados e nas relações internacionais. O termo foi utilizado pela primeira vez na literatura acadêmica em 1998, tornando-se parte integrante desta a partir de 2008 (Gupta et al., 2015).

Mais recentemente, o conceito de desenvolvimento inclusivo vem ganhando destaque no debate sobre sustentabilidade, a partir do reconhecimento de que os esforços para o desenvolvimento em novas bases podem fracassar ou não alcançar os resultados esperados, caso não seja dada a devida atenção aos princípios dos direitos humanos (Arts, 2017). Desenvolvimento inclusivo caracteriza-se, assim, como tema central para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, documento da ONU que contém 17 objetivos e 169 metas para o desenvolvimento das Nações Unidas para o período de 2016 a 2030, cujo lema é “não deixar ninguém para trás” (ONU, 2015) – há uma plataforma da Agenda 2030 na qual é possível realizar uma consulta sobre os ODS e suas metas, a saber: <http://www.agenda2030.org.br>.

Os ODS integram uma agenda governamental (Agenda 2030) cuja proposta é resultante da Conferência Rio+20 realizada em 2012, no Brasil. Lançada durante a Assembleia Geral da ONU, em 2015, a Agenda 2030 foi criada em substituição aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), adotados a partir dos anos 2000 pelos Estados-membros da ONU. Essa agenda global demonstrou-se mais ampla do que a anterior, a Agenda 21, em propósito, concepção, processo político, profundidade e abrangência. Enquanto os ODM foram criados de maneira multilateral, tendo como enfoque o combate à extrema pobreza e, por extensão, os países ditos pobres, os ODS apresentam objetivos universais que, criados coletivamente e de modo participativo, definem metas para todos e são apoiados pela noção de desenvolvimento sustentável (Fukuda-Parr, 2016).

Desenvolvimento inclusivo traduz um conceito holístico que transcende o de crescimento inclusivo (que enfatiza a geração de oportunidades igualitárias de emprego e de renda) ao retratar questões de bem-estar, em particular de educação e de saúde para grupos sociais marginalizados e vulneráveis. Essa leitura segue a abordagem do Desenvolvimento Humano do PNUD ao integrar os princípios de direitos humanos: igualdade e não discriminação; participação e inclusão; e responsabilização e relação ao Estado de Direito (Rauniyar & Kanbur, 2010; PNUD, 2012). A inclusão, no contexto de desenvolvimento inclusivo, é, portanto, social, econômica e política; e independe de idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, economia ou outros *status* (ONU, 2015).

Nesse cenário, agregou-se ao conceito clássico de desenvolvimento sustentável, a perspectiva de participação para a construção de um sistema inclusivo, sustentável e resiliente para as pessoas e o planeta.

Diante do exposto, e admitindo-se que a noção de desenvolvimento em bases sustentáveis e suas nuances conceituais e aplicadas têm desdobramentos na leitura do turismo (Irving, 2018), a presente tese se baseia na proposta de um turismo sustentável que seja também inclusivo.

3.2.2 Sustentabilidade e Turismo: aspectos conceituais e empíricos

No cenário histórico-temporal em que se discutia mundialmente abordagens alternativas de desenvolvimento, a Organização Mundial do Turismo (OMT) adotou formalmente os princípios de sustentabilidade cujos desdobramentos passaram a influenciar a leitura do turismo (Weaver, 2004; Irving, 2018).

As discussões, recorrentes à época, sobre os impactos negativos relacionados à falta de planejamento e de organização do turismo trouxeram também a reflexão sobre os valores (econômicos, ambientais e socioculturais) associados a ele. Portanto, à medida que o debate ambiental é incorporado na crítica ao turismo, ganha força também o imperativo social do turismo, que demanda novas formas de organizá-lo e de perceber o seu papel na sociedade contemporânea. Assim, passa a ser adotado, progressivamente, o paradigma de desenvolvimento em bases sustentáveis como referência na área (Hughes, 2004; Albuquerque, 2016).

Para Torres-Delgado e Palomeque (2014), a relação entre turismo e sustentabilidade sempre existiu, mas só foi entendida quando instituições oficiais colocaram o tema em pauta, inicialmente, na dimensão ambiental. As origens do termo turismo sustentável remontam à década de 1960 quando propostas de um turismo alternativo ao convencional emergiram em contraposição ao turismo de massa, que reconhecidamente causava impactos socioculturais e ambientais negativos (Saarinen, 2006). Nesse sentido, as propostas que deram origem ao termo turismo sustentável perpassaram inicialmente pelas preocupações com a gestão de visitantes em um destino na década de 1970, culminando no conceito de turismo verde, na década de 1980 (Swarbrooke, 2000). Para este autor, foram as

preocupações com os excessos do turismo costeiro, de modo específico, que originaram o interesse no denominado turismo sustentável.

De acordo com Pires (2008), a sensibilização da sociedade em relação a esses impactos do turismo fez emergir, a partir da década de 1970, diversos seminários e encontros internacionais que debateram propostas de um turismo alternativo. Segundo o autor, um exemplo desse movimento foi o Seminário sobre os Impactos Sociais e Culturais do Turismo, realizado, em 1976, pelo Banco Mundial e pela Organização Educacional, Científica e Cultural das Nações Unidas (Unesco). Entretanto, foi apenas na década de 1980 que esses eventos se sucederam com maior frequência, tornando essa década em um marco no debate sobre turismo alternativo. A Conferência Mundial do Turismo da OMT, em Manila (1980), sinaliza o início das mudanças de direção do turismo. No Seminário sobre Turismo Alternativo dessa organização, em 1989, surge a proposta de Turismo Sustentável. Mas, foi apenas na década de 1990, no âmbito da Agenda 21, que o termo foi efetivamente inscrito como tal (Körössy, 2008; Pires, 2008).

Na definição clássica da OMT, da década de 1990, turismo sustentável é aquele que preserva os recursos naturais, históricos e culturais para um uso contínuo, ao mesmo tempo que mantém a satisfação dos turistas e beneficia socialmente e economicamente toda a região receptora (OMT, 1999).

O conceito de turismo sustentável é fluido, dinâmico e passível de inúmeras adaptações face aos diferentes contextos espaciais e temporais aos quais se insere (Hanai, 2009). Desse modo, ele é construído a partir de uma tríplice dimensão de sustentabilidade, acrescida de outras dimensões sistêmicas, favorecendo as inúmeras nuances conceituais e aplicadas do termo, tais como: a cultural, a política, a tecnológica, a psicológica, entre outras.

O MTur (2016), por exemplo, trabalha as relações entre turismo e sustentabilidade com base em quatro princípios do desenvolvimento em bases sustentáveis. Para além das dimensões tradicionais, inclui sustentabilidade político-institucional. A noção de sustentabilidade ambiental busca compatibilizar o desenvolvimento com a manutenção dos processos ecológicos, controlando impactos e conservando áreas naturais e sua biodiversidade. Além disso, essa dimensão tem como requisitos: uso racional da água, eficiência energética, gestão de resíduos sólidos e redução do desperdício. A noção de sustentabilidade sociocultural, por sua vez, envolve a responsabilidade sociocultural e o

comprometimento com a comunidade local, no sentido de preservar a cultura e os valores da população local, bem como fortalecer a sua identidade. A noção de sustentabilidade econômica, por sua parte, visa assegurar um desenvolvimento economicamente eficaz, garantindo a igualdade na distribuição dos benefícios econômicos. E a noção de sustentabilidade político-institucional, por fim, busca assegurar as parcerias e compromissos estabelecidos entre os atores do governo e a sociedade civil (MTur, 2016).

Para Luchiari (2002), é evidente o avanço nas abordagens sobre sustentabilidade no turismo. Se, em um primeiro momento, a ênfase foi na noção de sustentabilidade econômica, posteriormente, orientou-se pela perspectiva de sustentabilidade ambiental, para então incorporar os atributos de democracia, participação, cidadania, equidade, destacando-se, a partir de então, o enfoque de sustentabilidade social.

Há de se considerar ainda as distinções das terminologias sustentabilidade e desenvolvimento sustentável e suas aplicações no contexto do turismo. Sustentabilidade no turismo refere-se à manutenção da prática turística em longo prazo, ainda que, para mantê-la constante, as questões econômicas sejam priorizadas em detrimento das socioambientais (Lamas et al., 2018). O termo turismo sustentável emerge do conceito de desenvolvimento sustentável e se baseia nos princípios de sustentabilidade – ambiental, econômica, social e político-institucional (Körössy, 2008; Bramwell & Lane, 2008). É, portanto, por meio do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis (processo) que um destino pode alcançar o turismo sustentável (resultado) (Hanai, 2009).

A partir dos interesses distintos envolvidos, e de quem o utiliza, a noção de turismo sustentável pode ser considerada como uma filosofia, um processo, um produto ou um plano. Independentemente da terminologia utilizada, é também importante destacá-lo como uma proposta vinculada ao processo de desenvolvimento de um destino turístico, desde que considerada a dimensão humana em uma perspectiva ética e de equidade social, que se equilibra com a conservação do patrimônio natural e cultural e com a viabilidade econômica do turismo (Hanai, 2009).

Turismo sustentável não é, portanto, um tipo de turismo ou um produto acabado, mas uma forma de se fazer turismo; aplicável aos diversos segmentos turísticos e em processo contínuo de construção (Butler, 1999; OMT, 2003). Implica

em idealismo, mas também em pragmatismo, transformando utopia em possibilidade e discurso em prática cotidiana (Irving et al., 2005).

É missão da OMT promover um turismo que seja sustentável. Nesse sentido, essa organização internacional, que é a principal no campo do turismo e está diretamente relacionada à ONU como uma de suas agências especializadas, promoveu o turismo como instrumento para alcançar os ODM, o que culminou no Programa de Turismo Sustentável para a Eliminação da Pobreza, em 2002 (Dantas et al., 2013). Posteriormente, com o advento dos ODS em substituição aos ODM, a OMT comprometeu-se com o alcance de tais objetivos. Embora o turismo seja citado diretamente em três objetivos da Agenda 2030 (ODS 8,12 e 14), verifica-se a transversalidade dele em toda ela. Não somente, endossando o turismo como vertente alternativa para o desenvolvimento sustentável, a OMT declarou o ano de 2017 como o Ano Internacional do Turismo Sustentável (Souza, 2020).

A aplicação da noção de turismo sustentável em planejamento turístico é indispensável no caso de destinos costeiros, recorte espacial investigado neste estudo, cujas características principais são a dinâmica da zona costeira e o segmento de Turismo de Sol e Praia; isto porque, esses espaços caracterizam-se como áreas ambientalmente sensíveis, com ecossistemas diferenciados e grande diversidade biológica e por tais características, constituem-se como um dos espaços que mais podem sofrer impactos pela ação humana (Soares et al., 2018). Além do que, as praias são áreas estratégicas para o turismo e como tal devem ser geridas sob os princípios de sustentabilidade (García-Morales et al. 2018).

Além disso, a Constituição Federal brasileira de 1988, define a zona costeira como patrimônio nacional, assegurando sua utilização dentro de condições de preservação dos recursos naturais presentes nela (MTur, 2010). Assim, o planejamento turístico da zona costeira, em especial da orla marítima (principal atrativo), deve ser realizado por meio da integração entre as diversas dimensões de sustentabilidade (econômica, social e ambiental), a fim de refletir os interesses e necessidades de grupos sociais que residem nessas porções do litoral (Oliveira & Nicolodi, 2012; Silva, 2013).

Dantas et al. (2013) advertem, porém, que o ideal paradigmático de turismo sustentável, interpretado de diferentes maneiras, faz com que gestores públicos e privados desenvolvam ações específicas de sustentabilidade (redefinidas ou adaptadas) para alcançá-las mais ao nível de discursos retóricos. Fukuda-Parr

(2016) atenta para o fato de que essa seletividade, simplificação e adaptação dos princípios de sustentabilidade podem negligenciar questões estruturais dos destinos turísticos.

Ainda abordando a criticidade nesse debate, Fresneda (2019) e Hunter (1997) alertam que para que o desenvolvimento do turismo em um destino ocorra efetivamente em bases sustentáveis é preciso que todas as dimensões de sustentabilidade sejam contempladas nas políticas e gestão dos destinos e que haja relação entre elas, sem obliteração ou predomínio de uma delas. O contrário disso, como expõe Ko (2005), geram padrões ou normas de medição inadequados e, por extensão, julgamentos controversos sobre a efetiva sustentabilidade do turismo. Isso posto, reconhece-se, assim como Bršćić et al. (2020), a necessidade de se avançar em instrumentos que permitam analisar o quadro do estado de desenvolvimento em bases sustentáveis dos destinos turísticos, revelando, assim, dados que possam prevenir fatores de risco, auxiliar os gestores na tomada de decisões e implementação de políticas públicas de turismo.

Para Ko (2005), a ausência de metodologias práticas para a avaliação sobre o denominado turismo sustentável – debate relevante desde a década de 1990, mas abrangentemente teórico – faz com o que o termo seja mais uma propaganda. Com o mesmo entendimento, Mihalic (2016) descreve que, apesar das várias décadas de debate teórico e prático sobre turismo sustentável, sua implementação não foi ainda efetivada, o que denota a necessidade de se desenvolver políticas práticas e instrumentos de avaliação para a gestão de sustentabilidade no turismo. Igualmente, Bršćić et al. (2020), Torres-Delago e Palomeque (2014), entre outros autores, enfatizam o estabelecimento de processos para avaliar os impactos do turismo, a fim de avançar em direção ao desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis.

Decerto a palavra-chave no contexto da discussão empírica sobre a noção de sustentabilidade no turismo é “impacto”. Isto porque, conforme descrevem Sancho e Irving (2010), os efeitos do desenvolvimento do turismo recaem sobre os territórios, o que torna primordial, o debate sobre planejamento territorial e a adoção das premissas de sustentabilidade a fim de minimizar tais impactos, definir diretrizes estratégicas e de ação e contribuir para o aumento de processos inclusivos.

A averiguação dos discursos e práticas oficiais das condições de sustentabilidade no desenvolvimento do turismo é possível por meio de

procedimentos e de instrumentos de monitoramento, como os conhecidos indicadores de sustentabilidade (Hanai, 2009).

Indicadores (ou variáveis observáveis) são medidas, quantitativas ou qualitativas, que permitem identificar e medir aspectos relevantes dos elementos que compõem o objeto da observação (um conceito, um fenômeno, um problema ou um resultado de uma intervenção na realidade); esse é um recurso metodológico que tem como finalidade principal, tornar operacional a observação e a avaliação de uma realidade dada (situação social) ou a construída (ação de governo) (Ferreira et al., 2009; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão [MPOG], 2010).

Em um instrumento avaliativo, os indicadores mensuram as variáveis latentes (dimensões e subdimensões) que não são perceptíveis diretamente (Hair et al., 2009). Uma vez definidas essas variáveis, faz-se necessário categorizá-las a partir do delineamento do modelo teórico (Souza & Yonezawa, 2021). Os índices (ou indicadores sintéticos), por sua vez, são derivados dos indicadores observáveis e tendem a retratar o comportamento médio das dimensões consideradas (MPOG, 2010).

Destarte, se os indicadores e índices contribuem para a observação e a avaliação de uma dada realidade, pode-se dizer que o processo de modelagem, a representa. Segundo Justi (2006), um modelo (ou uma matriz) reproduz os principais aspectos visuais ou a estrutura da realidade que está sendo modelada (ideia, objeto, processo ou sistema) e é desenvolvida a partir de um objetivo específico.

No contexto do turismo, os indicadores de sustentabilidade vêm consolidando-se como os principais instrumentos de controle e monitoramento da prática turística, sendo utilizados nos sistemas de gestão de sustentabilidade, para identificar e avaliar o resultado nas ações empreendidas por gestores públicos e privados, consideradas importantes no plano de desenvolvimento de um destino, região ou produto turístico (MTur, 2007). Eles são, portanto, instrumentos que permitem mensurar os impactos (positivos e negativos) que o desenvolvimento do turismo em um destino pode gerar e se ele ocorre (ou não) em bases sustentáveis. Assim, a análise desse desenvolvimento por indicadores de sustentabilidade permite avaliar a realidade existente para promover ações que objetivem o alcance de um turismo sustentável (Fantin, 2018).

Para a OMT (2005), esses indicadores podem ter influência para o desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis a partir de três formas:

informações geradas, mobilizações criadas e ações promovidas. Essas funções refletem a finalidade dos indicadores de sustentabilidade, a saber: apresentar o estado atual; monitorar os resultados; e alertar sobre as mudanças que estão ocorrendo a partir do desenvolvimento do turismo sustentável em um destino (Bršćić et al., 2020).

Para Fresneda (2019), é preciso examinar a ligação entre as necessidades da demanda, da oferta e da comunidade local com os recursos (naturais, culturais e/ou construídos) disponíveis no destino para determinar indicadores relevantes para medir o processo de desenvolvimento qualificado como sustentável. Nesta perspectiva de identificação de prioridades, a OMT (2005) sugere critérios a serem considerados para a seleção de indicadores de sustentabilidade, a saber: a relevância desses indicadores, a viabilidade de obtenção, análise, credibilidade e confiabilidade das informações, a clareza e facilidade de entendimento pelos interessados, as condições de comparação dos dados ao longo do tempo.

Marques et al. (2013) defendem uma abordagem participativa na construção de um sistema de indicadores de sustentabilidade, com a colaboração do público estratégico (partes interessadas) ao longo de todo o processo.

Sanches et al. (2018), por sua vez, destacam a necessidade de padronização dos resultados dos indicadores de sustentabilidade e, para tanto, indicam a criação de índices de sustentabilidade que possibilitam mensurações mais complexas e comparativas desses indicadores.

A utilização de indicadores de sustentabilidade pelo turismo ganhou força com a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (Eco ou Rio 92), em 1992, com enfoque inicial na análise dos impactos ambientais do turismo (Lacerda et al., 2021). A partir de 1995, com a publicação do primeiro guia prático sobre indicadores de sustentabilidade do turismo, a OMT vem promovendo o uso desses indicadores para a formulação de políticas, planejamento e processos de gestão nos destinos. E desde então, universidades, empresas e pesquisadores em geral vem elaborando proposições de sistemas de indicadores de desenvolvimento do turismo com diferentes enfoques e abordagens dos princípios de sustentabilidade que não se limitam mais ao tripé (econômico, sociocultural e ambiental), mas ganham expressão com a inserção de outras variáveis a serem consideradas nesse debate a partir de temas atuais em evidência, como o compromisso de acessibilidade no turismo.

3.3 ABORDAGEM HISTÓRICA, CONCEITUAL E EMPÍRICA SOBRE ACESSIBILIDADE NO TURISMO

O subcapítulo de acessibilidade descreve e problematiza a noção de acessibilidade no turismo, a partir das perspectivas histórica, conceitual e empírica. Ele está dividido em duas seções. Inicialmente, uma abordagem histórica é desenvolvida, apresentando os antecedentes em relação ao debate sobre acessibilidade, em nível mundial e nacional, partindo-se, portanto, de uma perspectiva geral para uma específica. Na sequência, os principais conceitos referentes à acessibilidade e termos correlatos são descritos. Composto o arcabouço conceitual dessa parte do capítulo, são abordados os conceitos de turismo acessível, turismo social e turismo inclusivo, para que se possa melhor compreender o objeto investigado. Posteriormente, adentrando-se na perspectiva empírica, a discussão sobre indicadores de acessibilidade no turismo é inserida, apoiada nas propostas de autores nacionais e internacionais de referência na área.

3.3.1 Do global ao nacional: as mudanças no contexto histórico-social das Pessoas com Deficiência

Para melhor compreender o debate sobre acessibilidade no turismo, faz-se necessário antes perpassar pelo contexto histórico e social das pessoas com deficiência. Valendo-se da historiografia tradicional, uma breve linha do tempo descrevendo as mudanças no tratamento e no papel dessas pessoas nas sociedades em cada época coloca esse debate em seu contexto histórico e social mais amplo, permitindo a compreensão dos termos e conceitos que emergiram pelo posicionamento dessas pessoas na sociedade através dos tempos. Assim, dos “leprosários” da Idade Média às campanhas dos direitos pelas pessoas com deficiência na Idade Contemporânea, viu-se uma evolução do conceito (e entendimento) de deficiência e suas terminologias correlatas. Isto é, a cada época são utilizados termos para essas pessoas que refletem os valores vigentes naquele momento (Sassaki, 2014).

Pessoas com deficiências fazem parte das sociedades desde o surgimento do *Homo sapiens* e, provavelmente, até antes disso. Historiadores associam o aumento de certas doenças e o aparecimento de diferentes deficiências à concentração

populacional e consideram que são decorrentes do processo de sedentarização e modo de vida agrário que se estabelecia (Berkson, 2004).

Não há muitas análises gerais da história das deficiências nesse período (pré-história), mas o modo como essas pessoas eram tratadas é evidenciado em representações artísticas (esculturas) e material escrito de cerca de 4.500 anos. Nesses documentos eram incluídas principalmente pessoas com epilepsia, cegueira, claudicação e doença mental. A ambivalência no tratamento dessas pessoas, ora com adulação e zelo, ora com rejeição, dependia de fatores ambientais físicos e culturais, não havendo, portanto, um consenso nas atitudes em relação às pessoas com deficiência (Berkson, 2004).

Igualmente complexo é abordar a deficiência na Idade Antiga (3100 a.C. – 476), pois, não existia essa categoria oficial de pessoas, tal como a caracterizamos hoje, o que denota a não contemplação delas em relatos da época (Draycott, 2015). De todo modo, para essa autora, estudos demonstram uma visão negativa da deficiência nesse período da história, indicando práticas como infanticídio ou exposição de bebês nascidos com sinais visíveis de deformidade ou deficiência e a exclusão daqueles que as adquiriam ao longo da vida, sendo, pois, considerados incapazes de contribuir com a sociedade a qual pertenciam e submetidos à constantes zombarias e humilhações públicas. Além disso, no contexto religioso da antiguidade, Marx-Wolf e Upson-Saia (2015) revelam que os corpos de pessoas com deficiência ou deformidades eram representados como fracos e amaldiçoados, contrastando com os corpos sagrados (inteiros e saudáveis).

De outro modo, Berkson (2004) afirma que, embora sejam comuns essas interpretações negativas da deficiência, elas têm sido questionadas por não considerarem outras razões do infanticídio comuns na história da humanidade, como o controle populacional e a determinação sexual (predominância pelo gênero masculino), o que demonstra que tais práticas não eram universais.

No período medieval (467-1453), as atitudes em relação à deficiência tiveram um caráter místico (punição divina ou influência planetária). Na Inglaterra medieval, por exemplo, pessoas com deficiência, então chamadas de “lunáticas”, “aleijadas”, “defeituosas”, entre outros termos pejorativos, eram presenças visíveis na vida cotidiana. Não havia provisão estatal para elas: ou mendigavam, quando não apoiadas pela comunidade onde viviam, ou eram cuidadas em mosteiros e conventos. Tais provisões e cuidados eram baseados nos ensinamentos da igreja

(dever cristão). Esse período deixou como legado o pioneirismo na resposta especializada à deficiência com a criação de edifícios (tal como se reconhece hoje os hospitais e as casas de caridade), desdobrando-se ao longo dos 500 anos seguintes no desenvolvimento de serviços públicos de saúde (Jarrett, 2012).

Na Idade Moderna (1453-1789), também no contexto da Inglaterra, cuidar das pessoas com deficiência tornou-se um dever social para além de um dever cristão. Por meio de arrecadações paroquiais, impostos sobre empresas e doações, novas casas e hospitais foram construídos. Esses empreendimentos arquitetônicos eram agora instituições públicas destinadas a apoiar quem era considerado incapaz de cuidar de si próprio. Apesar das dificuldades, cabe ressaltar que essas pessoas não estavam isoladas, viviam em comunidades, trabalhando e fazendo parte da vida familiar. É nesse período que pensões para soldados e marinheiros feridos em guerras são aprovadas. É o caso do “*Chatham Chest*”, de 1590, considerado o primeiro plano de pensão por doença ocupacional do mundo, pago aos marinheiros da Marinha Real que adquiriram alguma deficiência no serviço ativo (Jarrett, 2012).

Na transição da Idade Moderna para a Contemporânea, a ideia de que a deficiência possuía explicações divinas ou astrológicas ainda persistia, mas começava a perder importância sendo entendida mais como um infortúnio. Desse modo, o dever cristão e cívico se mantinha e as pessoas com deficiência eram vistas como dignas de caridade – elas se sustentavam se pudessem, mas, se isso não fosse possível, tinham direito à ajuda dos mais abastados. No final do século XVII, ocorreu uma expansão das instituições especializadas em atender pessoas com deficiência. Era a ideia de “lugar certo” para pessoas “diferentes” que se introduzia na consciência pública – locais com altos muros fora das vilas e cidades. Assim, as instituições administradas pelo estado no século XIX (dever estatal) foram substituindo gradativamente as instituições particulares, que marcaram a sociedade inglesa no século XVIII e sobreviveram de alguma forma até o século XX (Jarrett, 2012).

Foi no século XIX que as variações físicas das pessoas deram origem à deficiência, entendida como uma anormalidade fisiológica e não mais como um problema socioeconômico ou como o resultado de uma lesão. Essa mudança de perspectiva possibilitou a justificativa para a institucionalização das pessoas com deficiência ao longo desse século e, mais tarde, fundamentaria a lógica do modelo médico de deficiência (Jenkins, 2021). Ainda segundo a autora, foi a partir do século

XIX que a deficiência se configurou como uma categoria social, representativa de um grupo de pessoas.

Uma nova classe de profissionais médicos (os alienistas) emergiu com a realização de intervenções que prometiam a garantia da cura e restauração das pessoas com deficiência mental ou de aprendizagem (os chamados “lunáticos” e “idiotas”, à época). No final do século XIX, entretanto, tendo sido consideradas “incuráveis”, essas pessoas foram mantidas nessas instituições, que se tornaram locais de confinamento. De outro modo, jovens com deficiência física, que permaneceram em suas comunidades, criaram uma agremiação (*Guild of the Brave Poor Things*), em 1894, inicialmente formada apenas por pessoas do gênero masculino: um grupo de autoajuda que buscava transmitir um sentimento de orgulho e solidariedade. Tal ato simboliza as batalhas diárias por respeito e aceitação daqueles que tentavam sobreviver para além dos muros das instituições especializadas (Jarrett, 2012).

A tensão marcou o pensamento britânico sobre deficiência no início do século XX. A sociedade, que era marcada pela ideia do isolamento e segregação de pessoas com deficiência nas instituições de assistência pública (que durariam até 1948), teve que repensá-la ao lidar com ex-militares das forças armadas que adquiriram alguma deficiência durante os combates. Primeiro em 1914 (Primeira Guerra Mundial), posteriormente em 1939 (Segunda Guerra Mundial); esta última marcada pelo assassinato em massa, em outros termos, pelo genocídio de pessoas com deficiência na Alemanha (Jarrett, 2012).

Uma rede de iniciativas para criação de empregos, reabilitação física e moradias reservadas para esse público foi criada a partir desses e de outros conflitos armados. Leis específicas para reabilitação de pessoas com deficiência foram criadas, como ocorreu nos Estados Unidos da América (EUA), já em 1918; ou em 1944, na Inglaterra. Essas práticas de reabilitação, desenvolvidas à princípio para os vitimados nos conflitos armados, passaram a incluir pessoas ditas incapacitadas por acidentes de trabalho nas indústrias e espalharam-se para o restante da população com deficiência (Jarrett, 2012).

A origem do debate sobre acessibilidade, tal como é conhecido hoje, remonta, portanto, ao período pós-guerras, a saber: Primeira Guerra Mundial (1914 – 1918), Segunda Guerra Mundial (1939 -1945), Guerra da Coreia (1950-1953), Guerra do Vietnã (1955-1975), Guerras no Oriente Médio. Esse período é marcado pelo

surgimento de processos de reabilitação (física e profissional) que se tornaram necessários e ocasionaram mudanças progressivas nas atitudes de governos e da ONU, que passaram a considerar a necessidade de inclusão social de militares e civis com sequelas e/ou mutilados pelos conflitos, o que obteve reconhecimento internacional (Feitosa & Righi, 2016; Leite, 2011).

As primeiras diretrizes de acessibilidade levaram em consideração as barreiras arquitetônicas e urbanísticas (espaços urbanos, os edifícios, os meios de transporte e as condições de educação e trabalho) que não eram congruentes com o direito à cidadania das pessoas com deficiência (Godinho, 2010; Santos, 2010; Sassaki, 2009). A atenção pública dada a essas questões ocorreu devido as barreiras físicas que impediam o exercício da cidadania por essas pessoas. Assim, a tomada de consciência acerca da questão de acessibilidade vinculou-se às questões físicas dos espaços, visando torná-los locais de fácil acesso (Souza, 2011).

A aplicação inicial dos conceitos de acessibilidade em estudos de arquitetura e urbanismo é atribuída aos países escandinavos, na década de 1950, quando surgiu, na Dinamarca, o conceito de normatização como sendo o conjunto de medidas que permitem a qualquer pessoa (com ou sem deficiência), independentemente de idade e gênero, viver de forma confortável (Akiyama & Kim, 2011; Godinho, 2010). Somado a esse conceito tem-se o de “ambiente sem barreiras”, os quais se espalharam do Norte da Europa para a América, tornando-se tópicos de discussão mundial (Szu-Yu, 2009).

Influenciado por essas políticas escandinavas, que originaram o conceito de “uma sociedade para todos”, o conceito moderno de acessibilidade foi cunhado, pela primeira vez, na década de 1960 (EIDD, 2004). Também nesta década, foi criada nos EUA, em 1968, a primeira norma de design sobre ambiente livre de barreiras no mundo (Souza, 2011).

Nesse movimento, em 1970, a ONU promoveu a difusão do conceito “Design Livre de Barreiras” e as primeiras normas técnicas de acessibilidade para pessoas com deficiência, relacionadas à arquitetura, foram publicadas pela *International Organization for Standardization* – ISO (Feitosa & Righi, 2016). Esse conceito acabou evoluindo para outro mais amplo, “Desenho Universal”, que se refere à concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem utilizados por todas as pessoas sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva (Lei nº 13.146, 2015; Barreto, 2017). A proposta

traz uma abordagem centrada no usuário, na qual medidas são adotadas para garantir o acesso de pessoas com deficiência aos serviços e instalações abertas ao público ou para uso público em áreas urbanas, bem como zonas rurais e costeiras (OMT, 2013).

Ainda no contexto dessa organização, a ONU proclamou, em 1971, a Declaração dos Direitos das Pessoas com Retardo Mental (Resolução 2.856), que se tornou pioneira por contemplar a busca da inclusão social de pessoas com deficiência física e mental (ONU, 1971); e, em 1975, a Resolução 3.447, que trata sobre a Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, considerada o documento mais antigo no qual a ideia de participação social dessas pessoas é claramente abordada (Feitosa & Righi, 2016; L. Alves et al., 2007; ONU, 1975; Sassaki, 2007a).

As convenções da ONU que originaram as declarações citadas, bem como outras que as sucederam “... contemplaram, além de tratamento médico e psicológico adequados, o respeito e a proteção contra qualquer tratamento discriminatório, os direitos civis e políticos concedidos aos demais cidadãos, a participação social, educação e trabalho, entre outros direitos” (Botelho & Porciúncula, 2018, p. 115). Nesta conjuntura, ainda segundo as autoras, as pessoas com deficiência passaram a figurar como sujeitos de direitos (civis, políticos e sociais), pelo menos em tese.

Sobre o tratamento discriminatório, cabe destacar que ao ato preconceituoso de discriminar pessoas com base nas deficiências, julgando-as incapazes de construir relações sociais sejam pessoais ou profissionais, dá-se o nome de Capacitismo, conceito que emergiu entre as décadas de 1960 e 1970, quando o debate sobre deficiência foi colocado em um contexto político pelos ativistas dos movimentos pelos direitos civis nos EUA e Grã-Bretanha em consequência da discriminação que as pessoas vivenciavam visto que, por razão da estrutura e a capacidade de funcionamento corporal delas que se distanciavam de padrões normativos específicos, elas eram desabilitadas e rotuladas como menos capazes (Wolbring, 2008; 2010). A OMT (2013) esclarece que a discriminação com base na deficiência denota qualquer ação de distinção, exclusão e restrição que prejudique ou anule as igualdades de condições de pessoas com deficiência nos campos político, econômico, social, cultural, entre outros.

Por pressão dos movimentos sociais de inclusão das pessoas com deficiência, a ONU promulgou, oficialmente, o ano de 1981 como o Ano Internacional

das Pessoas Deficientes com o lema “Participação Plena” (ONU, 1976). Para Sassaki (2014), o impacto dessa terminologia, à época, foi profundo ao atribuir o valor “pessoas” àqueles que tinham alguma deficiência, deixando de ser considerados como incapacitados ou os deficientes para se tornarem pessoas deficientes, igualando-as as outras em direitos e dignidade.

Esse lema de participação plena está na essência de outro, o “Nada sobre nós, sem nós”, que se tornou um verdadeiro tratado para promover a ideia de participação plena das pessoas com deficiência nos assuntos a elas relacionados (Feitosa & Righi, 2016; L. Alves et al., 2007; Sassaki, 2007a).

A origem do lema não é consensual, mas Sassaki (2007a) atribui sua utilização a partir de 1986 pela organização não-governamental “Pessoas com Deficiência da África do Sul” (*Disabled People South Africa – DPSA*), que promovia diretamente os direitos humanos, bem como o desenvolvimento de todas as pessoas com deficiência do sul da África. Em 2001, o ativista William Rowland, pessoa negra com deficiência, descreveu a história da DPSA no artigo “Nada Sobre Nós, Sem Nós: Algumas Reflexões Históricas sobre o Movimento da Deficiência na África do Sul” (*Nothing About Us Without Us: Some Historical Reflections on the Disability Movement in South Africa*).

Desde a década de 1990, esse lema é abordado em diferentes livros. A partir dos anos 2000, passou a ser considerado em documentos internacionais, a exemplo da Declaração de Madri (2002), que o explicita ainda mais na frase “Nada sobre as Pessoas com Deficiência, Sem as Pessoas com Deficiência” (ONU, 2002), tornando-se o tema do “Dia Internacional das Pessoas com Deficiência”, em 2004. Desde então, tornou-se efetivamente o lema do movimento internacional de pessoas com deficiência (Sassaki, 2007b).

A expressão “pessoa com deficiência” é preconizada pela Declaração de Salamanca (1994), elaborada durante a “Conferência Mundial sobre Necessidades Educativas Especiais: acesso e qualidade” realizada pelo Governo da Espanha em cooperação com a Unesco (1994). Essa declaração é considerada inovadora, uma vez que oportunizou o debate sobre educação inclusiva, garantindo os direitos das pessoas com deficiência numa sociedade de aprendizagem (Sassaki, 2014; Reis, 2010).

Importante destacar, ainda nesta conjuntura histórico-conceitual, que a maioria dos países adotava a definição de deficiência criada, em 1980, pela

Organização Mundial da Saúde (OMS). Ocorre que a OMS neste período entendia a deficiência como uma disfunção médica (Szu-Yu, 2009). Assim, essa classificação, chamada de “modelo médico”, caracterizava o desvio da tipicidade da espécie humana como um defeito biológico que requeria intervenção médica e reabilitação de pessoas com deficiência e tornava seus corpos qualitativamente diferentes dos corpos sem deficiência (Jenkins, 2021). Quando não era possível tratá-las ou curá-las, essas pessoas deveriam ser educadas para o convívio em sociedade (Botelho & Porciúncula, 2018).

Em 2001, porém, a ONU adotou uma nova classificação da OMS que, em uma perspectiva diferente, levou em consideração os aspectos sociais da deficiência, alterando a classificação para um “modelo social” baseado no contexto social das pessoas com deficiência e não mais nas condições médicas ou biológicas atribuídas a elas, o que se caracterizou como um marco na redefinição de deficiência (Szu-Yu, 2009).

A ideia desse “modelo social” mudou a agenda do debate sobre deficiência. As questões de acesso tornaram-se críticas e a discussão passou a ser sobre os direitos dessas pessoas – um ambiente sem barreiras era a solução prática para garantir tais direitos. Esse debate culminou na “Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, em 2008, instituindo a primeira regra de direitos humanos no século XXI (Szu-Yu, 2009; Jarrett, 2012). Nesse sentido, a deficiência, sob a abordagem dos aspectos sociais, passa a ser identificada como uma construção social e não como uma qualidade inerente a essas pessoas, o que exige que a sociedade se adeque a elas, eliminando as barreiras que impedem e/ou dificultam o exercício da cidadania de pessoas com deficiência (OMT, 2013). Em outras palavras, deficiente é o meio, que pode conter barreiras, não as pessoas.

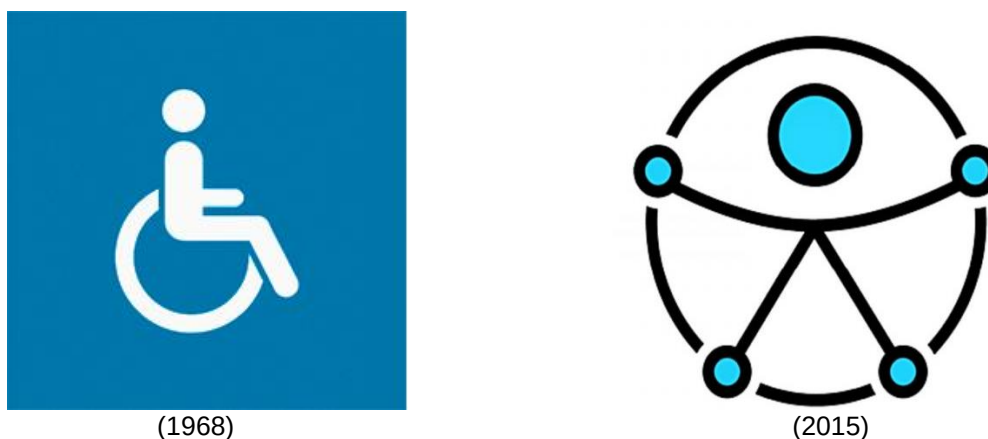
O percurso histórico da acessibilidade no Brasil pode ser delineado a partir de alguns marcos legais e técnicos. Do caminho das ideias a ação, tem-se a Emenda Constitucional (EC) nº 12, de 17 de outubro de 1978, que assegura a melhoria das condições sociais e econômicas das pessoas com deficiência nos âmbitos da educação, reinserção na vida econômica e social do país, acesso a edifícios e logradouros públicos e proíbe a discriminação contra elas (EC nº. 12, 1978).

O debate sobre acessibilidade no Brasil expandiu-se na década de 1980. Sob influência da ONU, que proclamou oficialmente o ano de 1981 como o “Ano Internacional das Pessoas Deficientes”, emergiu também, no país, movimentos

sociais organizados por pessoas com deficiência, refletindo questões de acessibilidade para esses grupos (Souza, 2011; Leite, 2011). Também nesta década foi criada a primeira norma técnica, a NBR 9050:1985 da ABNT (Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos), e tornou-se obrigatória a colocação do Símbolo Internacional de Acesso (SIA) em todos os locais e para todos os serviços que estivessem à disposição ou possibilitassem o uso por essas pessoas, por meio da Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985 (Lei nº 7.405, 1985).

Cabe citar que o SIA, localizado à esquerda na Figura 3, é composto por um quadrado azul com pictograma branco de pessoa em cadeira de rodas direcionada à direita e foi desenvolvido, em 1968, pela organização *Rehabilitation International*, a fim de representar o contingente populacional de pessoas com deficiência, tendo sido acolhido pela ONU, e sendo também indicado na referida norma da ABNT (Souza, 2011). O símbolo foi atualizado pela ONU, em 2015, ampliando o universo de representação de pessoas com deficiência, e recebeu o nome de “A acessibilidade” (*The Accessibility*). Ele está à direita na Figura 3, composto por um desenho geométrico em linhas pretas: círculo com uma representação da figura humana, ao centro, com a cabeça, mãos e pés formados por círculos menores na cor azul e com braços e pernas abertos, conectados à borda

Figura 3 – Símbolo Internacional de Acesso (SIA)



Fontes: ABNT (2020) e Machado (2019)

Em âmbito nacional, embora o uso do SIA ainda prevaleça, tramita em caráter conclusivo, em apreciação pelo Senado Federal, o Projeto de Lei (PL) 7750, apresentado em 31 de maio de 2017, que dispõe sobre a utilização do novo SIA e propõe a modificação da Lei nº 7.405/1985 que trata do assunto (PL nº 7750, 2017).

Outros marcos legais no país, ainda na década de 1980, são a inserção do debate sobre acessibilidade em edificações e transportes na Constituição Federal de 1988 (Constituição do Brasil, 2018; Feitosa & Righi, 2016; Souza, 2011;); bem como normas gerais que asseguram, via Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, os direitos individuais e a integração social dessas pessoas, disciplinam a atuação do Ministério Público, definem crimes e dão outras providências (Lei nº 7.853, 1989).

Na década seguinte, o Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, dispõe sobre uma política para integração das pessoas com deficiência, considerando os aspectos de saúde, acesso à educação e ao trabalho, habilitação e reabilitação profissional e acesso à cultura, desportos, turismo e lazer (Decreto nº 3.298, 1999).

Nos anos 2000, a Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, prioriza o atendimento às pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida em repartições públicas, instituições financeiras, empresas de transportes, entre outras (Lei nº 10.048, 2000). A Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, por sua vez, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção de acessibilidade, a fim de suprimir barreiras nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, nos edifícios e nos meios de transporte e comunicação (Lei nº 10.098, 2000).

Em 2008, o Brasil ratifica o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Decreto Legislativo nº 186, 2008) e, no ano seguinte, a execução e cumprimento do Protocolo Facultativo advindo dela (Decreto nº 6.949, 2009). Para dar efetividade às tratativas dessa Convenção, em 2015, é instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência ou Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146, 2015). E, em consonância com o debate no contexto mundial, a referida lei passa a utilizar o conceito de deficiência numa perspectiva social e não mais médica.

Por fim, cabe citar as atualizações da ABNT NBR 9050. Desde sua criação em 1985, como citado anteriormente, essa norma técnica foi substituída em 1994, posteriormente, em 2004, com nova versão publicada em 2015, estando a mais recente em vigor desde 03 de agosto de 2020.

Romeu Sassaki (2012), sintetiza, de forma didática, esse contexto histórico, mundial e nacional, em fases relacionadas às práticas sociais vivenciadas pelas pessoas com deficiência. Essas fases, representadas na Figura 4 por círculos e pictogramas de pessoas, correspondem a determinadas concepções e paradigmas sociais. São elas:

Figura 4 – Concepções e Paradigmas Sociais voltados para as pessoas com deficiência



Fonte: Adaptado de *Activity, Sport, Play for the Inclusion of Refugees – ASPIRE Project* (2017)

1. Exclusão: período que compreendeu o intervalo entre a antiguidade e o início do século XX, quando as pessoas com deficiência não eram alocadas em nenhum espaço e/ou atendimento social (modelo de rejeição social da deficiência). Essas pessoas eram, portanto, rejeitadas e ignoradas pela sociedade (Sassaki, 2006; 2012). Essa fase está representada por um círculo verde com doze pessoas e, do lado de fora, oito pessoas com e sem deficiência;

2. Segregação: período em que as pessoas com deficiência eram afastadas de suas famílias e recebiam atendimento em instituições religiosas ou filantrópicas, onde somente esses familiares tinham acesso (modelo assistencialista da deficiência). Foi durante essa fase, entre as décadas de 1920 e 1940, que surgiram as primeiras escolas ditas, à época, especiais e centros de reabilitação (Sassaki, 2006; 2012). Essa fase é representada por dois círculos, um verde, igual ao anterior e, ao lado, um cinza, menor, com quatro pessoas com e sem deficiência;

3. Integração: após passarem por testes de inteligência, pessoas com deficiência eram encaminhadas às classes ditas, à época, especiais e/ou às salas de recursos multifuncionais de escolas regulares. Elas participavam do convívio social, ainda que realizassem atividades diferentes das pessoas sem deficiência (modelo médico da deficiência). Nesse contexto, as pessoas com deficiência

adaptavam-se às condições encontradas. Essa fase compreendeu o período entre as décadas de 1940 e 1980 (Sassaki, 2006; 2012), sendo representada, também, por dois círculos, estando o cinza dentro do verde;

4. Inclusão: paradigma em vigência desde a década de 1990. Nele, todas as pessoas com deficiência devem ter o mesmo acesso e as mesmas condições, conforme suas necessidades e especificidades (modelo social da deficiência). Os ambientes físicos e os procedimentos educativos devem valorizar as capacidades dessas pessoas (transpor barreiras) e, assim, adaptar-se a elas, e não o contrário (Sassaki, 2006; 2012). Essa fase está representada por um único círculo verde contendo doze pessoas com e sem deficiência.

No que diz respeito ao trato das pessoas com deficiência, vale notar que as práticas sociais nessas fases, ocorreram concomitantemente em muitos momentos e, portanto, tais marcos temporais são utilizados para demarcar o processo de transição entre elas. Do mesmo modo, essa discussão, que teve início na esfera educacional, foi posteriormente ampliada para os campos do lazer e do trabalho (Sassaki, 2006; 2012).

Há de se destacar, nesse contexto, que o paradigma da inclusão social faz referência às pessoas com deficiência, mas não somente a elas. Conforme descreve Sassaki (2009, p.01):

Inclusão, como um paradigma de sociedade, é o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana - composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos - com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações.

A noção de inclusão social nasce com seu par antitético, o de exclusão social, estando ambos relacionados, inicialmente, à questão da invisibilização do fenômeno de produção da pobreza. Eles traziam um discurso ideológico para implementação de políticas compensatórias, sendo, portanto, entendidos como conceitos políticos e não analíticos (Kushano & Almeida, 2008; Bava, 2003).

Dada a complexidade desse debate, o tema da inclusão social foi expandindo-se e agregando outras dimensões para além da econômica, que também caracterizam a existência humana em sociedade, a saber: social, política,

cultura, do trabalho e ambiental (Sancho & Irving, 2010). Nessa perspectiva, Fraser (2002) defende que a justiça social seja a base para se repensar a noção de inclusão social, não se restringindo, desse modo, às questões de distribuição, mas abrangendo uma nova consciência reflexiva dos “outros” – ênfase na representação, na identidade e na diferença.

O debate sobre inclusão e exclusão social, emerge no cenário político e social, na década de 1990, como resultado de discussões que o antecederam. Se o entendimento de inclusão social está relacionado ao de justiça social, o termo exclusão social vincula-se ao de desigualdade social. Nesse sentido, exclusão social, que possui inúmeros significados que lhe são atribuídos, engloba os mais diferentes problemas presentes na sociedade e abrange todos aqueles que estão impedidos, de alguma forma, de participar enquanto cidadãos das relações sociais e da construção da sociedade (Sancho & Irving, 2010). Por fim, ainda segundo esses autores, a minimização desses processos excludentes perpassa pelas reivindicações de direitos sociais e políticos.

Depreende-se, pois, desse breve histórico da deficiência e seus paradigmas que, de um atendimento segregado em instituições, passando pela fase de integração social, a noção de acessibilidade vem se transformando ao longo dos anos, adotando recentemente o paradigma de inclusão social como prática filosófica vigente.

3.3.2 Acessibilidade e Turismo: aspectos conceituais e empíricos

O termo acessibilidade pode ter diferentes definições, a partir da área de conhecimento de quem o utiliza. A palavra origina-se do latim *accessibilitas*, que significa “livre acesso, possibilidade de aproximação” (Houaiss & Villar, 2001).

Uma definição mais genérica sobre acessibilidade, oportuna ao contexto do turismo, é apresentada por Cohen et al. (2012). Segundo as autoras, a noção de acessibilidade equipara as oportunidades de todas as pessoas, incluindo a sua participação nas atividades culturais, e deve ser compreendida, para além de um conjunto de medidas técnicas específicas dirigidas às pessoas com deficiência, como um conjunto de medidas sociais que garantam o acolhimento de todas as pessoas com ou sem deficiência. Contudo, uma definição mais específica, adotada na presente tese, está descrita na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com

Deficiência (LBI), também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146, 2015). Sob o aspecto legal, acessibilidade é entendida como:

... possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (Lei nº 13.146, 2015).

Salienta-se que, entre as várias possíveis definições para acessibilidade encontradas na literatura, optou-se por essa, posto que faz menção direta às possibilidades e condições de alcance de pessoas a produtos e serviços em um contexto, portanto, de inclusão social. Nesse sentido, não são consideradas na tese as definições que associam acessibilidade aos contextos de fácil deslocamento (mobilidade urbana), fácil acesso, fácil trato, ou que tem um custo baixo, entre outras que, por vezes, são utilizadas como sinônimos.

A partir dessa definição principal para este estudo, faz-se ainda necessário evidenciar outras abordagens teóricas que são norteadoras para o entendimento sobre acessibilidade e que são citadas na definição da LBI. São elas: pessoa com deficiência e pessoa com mobilidade reduzida. Conforme estabelece o parágrafo 2º do artigo 20 da LBI:

... considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (Lei nº 13.146, 2015).

As deficiências podem ser classificadas em três tipologias principais: deficiência física (pessoas com deformidade congênita ou adquirida em um ou mais membros superiores e/ou inferiores; paralisias em partes do corpo; membros amputados; pessoas com nanismo e pessoas ostomizadas); deficiência intelectual (pessoas com síndrome de Down, com transtorno do espectro autista, paralisia cerebral e outras síndromes e déficits cognitivos devido a acidentes ou má-formação

congenitos ou adquiridos até os 18 anos); e deficiência sensorial que inclui as deficiências auditiva (surdez e audição reduzida) e visual (cegueira e baixa visão). Cabe ressaltar que, na terminologia atual, com base na literatura internacional, utiliza-se, inclusive para fins estatísticos, o termo deficiência intelectual em substituição a deficiência mental, visto estar esta última associada às questões de saúde mental (Botelho & Porciúncula, 2018). Essas tipologias estão melhor definidas no Glossário, apresentado ao final desse capítulo.

Do mesmo modo, conforme explicita a LBI, considera-se pessoa com mobilidade reduzida:

... aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso (Lei nº 13.146, 2015).

Outro termo, muitas vezes associado ao de pessoas com deficiência, é o de pessoas com necessidades específicas (anteriormente pessoas com necessidades especiais, em desuso desde a década de 1990). Ribeiro (2021) esclarece que esse termo é mais abrangente, uma vez que se refere às pessoas com qualquer patologia ou condição, ainda que temporária, que necessite de algum tratamento ou adaptação para manter a sua plena capacidade de independência. A autora faz a seguinte relação: toda pessoa com deficiência é também uma pessoa com necessidade específica, mas o contrário não se aplica.

Para Sassaki (2009), a noção de acessibilidade possui seis dimensões – arquitetônica, comunicacional, programática, metodológica, instrumental e atitudinal – que devem ser aplicadas aos contextos de lazer, trabalho e educação, à luz do paradigma da inclusão social. Especificamente, no lazer, a noção de acessibilidade contempla, segundo o autor, as dimensões:

1. Dimensão Arquitetônica: ausência de barreiras físicas; acesso fácil nos aeroportos, terminais rodoviários, espaços urbanos, hotéis e similares, museus, teatros, transportes coletivos, parques ecológicos, parques temáticos, locais de eventos, acampamentos etc.;

2. Dimensão Comunicacional: ausência de barreiras na comunicação entre pessoas; adequação das sinalizações de locais (em atenção aos cegos e pessoas

com baixa visão) e contratação de intérpretes da língua de sinais junto aos trabalhadores em serviços e locais de lazer;

3. Dimensão Metodológica: ausência de barreiras nos métodos e técnicas de lazer; substituição da forma tradicional (que não leva em consideração as necessidades específicas de certas pessoas), a fim de que os gestores de serviços de lazer estabeleçam novas propostas e acordos com os seus usuários que têm deficiência;

4. Dimensão Instrumental: ausência de barreiras em termos de instrumentos, ferramentas, utensílios etc.; adequação de aparelhos, equipamentos, ferramentas e outros dispositivos que fazem parte dos locais de lazer;

5. Dimensão Programática: ausência de barreiras embutidas em políticas públicas, legislações, normas etc.; eliminação das barreiras invisíveis nos decretos, leis, regulamentos, normas, políticas públicas e outras peças escritas; barreiras estas que se apresentam implicitamente, mas que, na prática, impedem ou dificultam a utilização dos serviços de lazer para certas pessoas; e

6. Dimensão Atitudinal: ausência de preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos da sociedade em relação às pessoas com deficiência; educação da sociedade como um todo e, especialmente, dos profissionais com poder de decisão, mas ainda preconceituosos a respeito dessas pessoas e que, por isso, deixam de abrir oportunidades de lazer para este segmento populacional (Sassaki, 2009).

Tais dimensões de acessibilidade também precisam ser consideradas em planejamento turístico, pois, tal como afirmam Eichhorn e Buhalis (2011), acessibilidade figura como um componente essencial a ser ponderado entre as necessidades dos viajantes que carecem de adaptações no caso dos equipamentos turísticos.

Nesse sentido, a Resolução da ONU nº 48/96, de 20 de dezembro de 1993, apresenta as regras gerais sobre a igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência e estabelece (regra 11) que “Os Estados devem adotar medidas destinadas a assegurar que as pessoas com deficiências beneficiem de igualdade de oportunidades nas áreas do lazer e do desporto” (ONU, 1993, p. 21). Nesse caso, os locais a serem acessibilizados incluem hotéis, praias, estádios desportivos e ginásios, entre outros.

No caso específico do turismo, o debate sobre acessibilidade data da década de 1970, quando excursões destinadas a pessoas com deficiência física, especificamente pessoas usuárias de cadeiras de rodas, começaram a ser realizadas nos países ditos desenvolvidos. No entanto, a associação entre os termos “acessibilidade” e “turismo” foi registrada somente na década de 1980, primeiramente na Declaração de Manila sobre Turismo Mundial (OMT, 1980), desdobramento da Conferência Mundial de Turismo da OMT; e posteriormente, introduzido pela primeira vez na literatura acadêmica, no relatório “Turismo para Todos” (*Tourism for All*), em 1989, do Conselho de Turismo Inglês, o termo turismo acessível (Rubio-Escuderos et al., 2021; Silveiro et al., 2020). Atribui-se ao relatório mencionado, o desencadeamento de um movimento internacional com mesma designação. Também conhecido como “Relatório Baker”, ele recomendava que o setor de turismo inglês tornasse acessíveis os serviços turísticos para todos os clientes, independentemente de sua condição – deficiência, idade, situação financeira ou familiar (Baker, 1989; European Network for Accessible Tourism [ENAT], 2019).

No Brasil, essa discussão teve início apenas na década de 1980, relacionada inicialmente aos transportes turísticos. Ampliou-se ao longo dos anos e, desde o lançamento do Plano Nacional de Turismo 2007/2010 – uma Viagem de Inclusão, o Ministério do Turismo atua para alinhar o turismo como prática indutora de inclusão social (MTur, 2009a). Nesse ínterim, cabe destacar que o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência ratificado pelo Brasil em 2008/2009 trata dos direitos dessas pessoas para a participação na vida cultural e em atividades recreativas, de lazer e esportivas, com pleno acesso às práticas turísticas, cabendo aos Estados Partes as providências apropriadas para tal. Nessa conjuntura, o MTur, em parceria com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, lançou o Programa Turismo Acessível cujo objetivo era promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida à prática turística (Sassaki, 1997; Mtur, 2013, 2014).

Quanto ao quadro normativo brasileiro voltado para pessoas com deficiência, Duarte e Rosa (2017) concluem que a legislação é bem completa, mas precisa ser melhor implementada e fiscalizada para concretizar ações que possibilitem efetivamente a acessibilidade e a inclusão social. Isto reflete diretamente na participação dessas pessoas no turismo enquanto prática social.

Sobre o conceito propriamente dito, turismo acessível é entendido como uma alternativa de turismo social, fundado com base nos princípios de equidade, solidariedade e cidadania, e assim, caracterizado como o caminho para se pensar e conduzir a prática turística pela via da inclusão social, com a possibilidade e a condição de acesso, com segurança e autonomia, e sem discriminações de quaisquer naturezas, a espaços, equipamentos, informação, entre outros serviços turísticos (MTur, 2014). Tal como a noção de turismo sustentável, turismo acessível não é um segmento (tipo), mas uma forma (gestão) de turismo.

Se a proposta de turismo acessível compõe as alternativas de turismo social, tem-se de maneira mais ampla, a noção de turismo inclusivo, abrangendo essas duas formas de se conduzir e praticar o turismo. Desse modo, enquanto o termo turismo acessível está concatenado com a inclusão de pessoas com deficiência na prática turística e a abordagem de turismo social permeia a inclusão de pessoas que não fazem parte da movimentação turística, independentemente da estratificação social, a proposta de turismo inclusivo engloba distintos grupos sociais.

Nessa perspectiva, para Tomé (2016), o turismo é considerado inclusivo quando propicia a fruição turística a todas as pessoas, o que inclui as leis, atrativos e infraestrutura (geral e turística) dos destinos. Complementarmente, o autor descreve que “... o turismo pautado na inclusão social deve oferecer meios para que todas as pessoas tenham a oportunidade de usufruir dos bens e equipamentos turísticos, sem distinção de condições econômicas, sociais, culturais, políticas, orgânicas, étnicas, etárias, religiosas ou sexuais” (p. 08).

Tem-se que as primeiras recomendações para a promoção do turismo acessível pela OMT datam de 1991, quando essa organização aprovou a Resolução 284 (IX) intitulada “Criando Oportunidades de Turismo para Pessoas com Deficiência nos Anos 90” (OMT, 1991), sendo essas recomendações, desde então, periodicamente revisadas. Com a ratificação da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2007), a atenção global do setor de turismo para a garantia dos direitos das pessoas com deficiência de desfrutar do lazer, esporte e turismo em condições de igualdade a outras pessoas, intensificou-se, evidenciando a necessidade de melhorias nas políticas e investimentos em toda a cadeia do turismo, a saber: em viagens independentes, modais de transporte e estações, instalações com acessibilidade (meios de hospedagem e serviços de alimentação), equipe treinada, informação turística

acessível e publicidade inclusiva, gestão de destinos turísticos, atividades e eventos culturais, entre outras atividades (OMT, 2013).

Nesse contexto, a OMT (2013) observa também a mudança da abordagem sobre turismo acessível com o passar do tempo. Se inicialmente o atendimento à essa demanda ocorreu por questões legais, “obrigatórias”, agora, investir em acessibilidade no turismo, vem sendo reconhecida como oportunidade para os destinos.

Na perspectiva dos visitantes, J. Alves et al. (2020) realizaram uma pesquisa para analisar a origem da ausência da participação de pessoas com deficiência em práticas turísticas em Portugal, mesmo tendo o país recebido a distinção de Destino Turístico Acessível em 2019. Os resultados revelam uma combinação de fatores de ordem estrutural e interpessoal que se traduzem em constrangimentos reais à participação dessas pessoas. Entre os fatores estruturais estão os baixos recursos financeiros, a falta de informação e a falta de preparação da oferta turística para as especificidades para um turismo acessível; e, em menor expressão, mas ainda como fator inibidor individual tem-se o medo da atitude negativa por parte de outras pessoas desconhecidas (ou não).

Quanto ao aspecto empírico do debate sobre acessibilidade, Botelho e Porciúncula (2018) descrevem que a construção de indicadores de acessibilidade para monitorar a garantia dos direitos das pessoas com deficiência com os quais os Estados se comprometem, e como está previsto na Convenção dos Direitos da Pessoa e em outras agendas governamentais, é essencial. Observa-se que a pauta do desenvolvimento desses instrumentos tem sido, em geral, a mensuração das deficiências quanto à tipologia e classificação biopsicossocial, como é feito pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou das condições de acessibilidade dos equipamentos e espaços para essas pessoas, denotando, portanto, instrumentos avaliativos assentados em normas internacionais ou brasileiras que podem gerar certificações. A título de ilustração, podem ser citadas as normas: ABNT NBR 14273:1999 – Acessibilidade no transporte aéreo comercial; ABNT NBR 15599:2008 – Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços; ABNT NBR 15320:2018 – Acessibilidade no transporte rodoviário e ABNT NBR 9050:2020 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

No âmbito específico do turismo, em contexto mais amplo de destinos e não organizacional, destaca-se nesta investigação, duas proposições de orientações para a mensuração da acessibilidade na prática turística. A primeira, em nível nacional, refere-se ao Roteiro de Inspeção do Ministério do Turismo, criado em 2009, que mapeia as condições de acessibilidade em edificações para o planejamento do turismo (MTur, 2009b). Esse roteiro tem critérios e classificação próprios.

A segunda, em nível internacional, refere-se a ISO 21902: 2021 – Turismo e serviços relacionados – Turismo acessível para todos – Requisitos e recomendações (*Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations*), publicada em julho de 2021, sendo a primeira norma internacional sobre turismo acessível desenvolvida com o apoio da OMT; ela estabelece requisitos e fornece diretrizes para a formulação de políticas, estratégia, infraestrutura, produtos e serviços dirigidos a todas as partes interessadas na gestão do turismo para garantir que ele seja, efetivamente, acessível para todos, sendo aplicada do nível local ao global.

A publicação dessa norma denota, portanto, um avanço no debate sobre acessibilidade no turismo nos destinos e irá requerer o uso de indicadores para auxiliar na mensuração das diretrizes recomendadas por essa norma técnica.

Além da esfera normativa, os indicadores de acessibilidade estão contemplados em instrumentos avaliativos no turismo que trazem diferentes abordagens, como aqueles que avaliam competitividade, qualidade, sustentabilidade nos destinos, entre outros. Vê-se, portanto, que o tema de acessibilidade é transversal. Logo, há um campo vasto para a realização de pesquisas e para a elaboração de instrumentos específicos que operacionalizem as orientações normativas e que avaliem, para além da questão técnica, as outras dimensões que perpassam pela noção de acessibilidade.

Valendo-se, pois, de todo esse arcabouço teórico e levando-se em consideração que, de acordo com os dados do Censo Demográfico do IBGE, revisados em 2018, o número de pessoas com deficiência no Brasil é de 12,7 milhões, o que corresponde a 6,7% da população em geral (IBGE, 2018), torna-se evidente o papel central e decisivo que a inclusão desse público nas práticas turísticas exerce no processo para o desenvolvimento mais humano e sustentável do turismo.

REFERÊNCIAS

- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2020). *Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos* (ABNT NBR 9050:2020). ABNT.
- Activity, Sport, Play for the Inclusion of Refugees Project. (2017). *Scientific Report*. https://www.aspiresport.eu/documents/190207_aspire_scientific_report.pdf.
- Akiyama, T., & Kim, J. (2011). Transportation Policies for the Elderly and Disabled in Japan. *International Journal of Urban Sciences*, 9(2), 87-98.
- Albuquerque, M. C. F. de (2016). *Modelo de Análise da Governança do TBC: Uma proposição adaptativa a partir de diversos olhares*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal de Pernambuco].
- Alves, L. C., Amoy, R. de A., & Pinto, R. L. (2007). A questão da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência e a atuação do ministério público estadual na cidade de Campos dos Goytacazes/RJ. *Revista da Faculdade de Direito de Campos*, 8(10), 493–519.
- Alves, J. P., Eusébio, C., Saraiva, K., & Teixeira, L. (2020). “Quero ir, mas tenho que ficar”: constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 34, 81-97.
- Amaro, R. R. (2003). Desenvolvimento — um conceito ultrapassado ou em renovação? Da teoria à prática e da prática à teoria. *Cadernos de Estudos Africanos*, (4), 35–70.
- Arts, K. (2017). Inclusive sustainable development: a human rights perspective. *Current Opinion in Environmental Sustainability*, 24, pp. 58–62.
- Baidal, J. A. I. (2001). *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores (Proyecto METASIG)*. Alicante: Universidad de Alicante; Instituto Universitario de Geografía, 75p. (Documentos de Trabajo, n.1).
- Baker, M. (1989). *Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker*. London: English Tourist Board in association with the Holiday Care Service, the Scottish Tourist Board, the Wales Tourist Board.
- Barbieri, J. C. (2016). *Gestão Ambiental Empresarial: conceitos, modelos e instrumentos* (4a ed. ampl.). Saraiva.
- Barreto, A. C. R. (2017). Acessibilidade e Design Universal: oportunidade para todos. *Revista Especialize*, 14(01), 01-14.
- Bava, S. C. (2003). *A Produção da Agenda Social Mundial: uma discussão sobre contextos e conceitos*. Cadernos Gestão Pública e Cidadania. FGV.
- Berkson, G. (2004). Intellectual and Physical Disabilities in Prehistory and Early Civilization. *Mental Retardation*, 42(3), 195-208.

- Botelho, L. & Porciúncula, K. (2018). Os desafios para a produção de indicadores sobre pessoa com deficiência – ontem, hoje e amanhã. In Simões, A., Athias, L. & Botelho, L. (Orgs), *Panorama nacional e internacional da produção de indicadores sociais: grupos populacionais específicos e uso do tempo*. IBGE.
- Bramwell, B., & Lane, B. (2008). Priorities in sustainable tourism research. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(1), 01-04.
- Brščić, k., Planaguma, L. P., Raschi, A., Marchi, V., Šugar, T., Lovrečić, K. & Poljuha, D. (2020). Can indicators for sustainable tourism improve tourism planning in the coastal destinations? Empirical evidence from Catalonia, Istrian Region and Tuscany Region. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 68(2), 144-155.
- Buarque, S. C. (2008). *Construindo o desenvolvimento local sustentável: metodologia de planejamento* (4a ed.). Garamond.
- Butler, W. R. (1999). Sustainable Tourism: A state of the Art Review. *Tourism Geographies*. 1(1), 07-25.
- Cheng, J., Bertolini, L., & le Clercq, F. (2007). Measuring Sustainable Accessibility. *Transportation Research Record Journal of the Transportation Research Board*, 16-25.
- Cohen, R., Duarte, C., & Brasileiro, A. (2012). *Acessibilidade a Museus*. Cadernos Museológicos. Ministério da Cultura/Instituto Brasileiro de Museus. MinC/Ibram, vol. 2.
- Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. (1991). *Nosso futuro comum* (2a ed.). CMMAD. Tradução de Our common future. Fundação Getúlio Vargas.
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. (2018). [Coleção Saraiva de Legislação]. (55a ed.). Saraiva.
- Corbari, S. D. & Ferreira, M. R. (2019). Ser ou não ser sustentável, eis a questão! Um olhar sobre a relação da pesquisa em turismo e a panaceia do sustentável. *Revista Turismo Em Análise*, 30(3), 423-439.
- Crossetti, M. G. O. (2012). Revisão integrativa de pesquisa na enfermagem: o rigor científico que lhe é exigido. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 33(2), 8-9.
- Dantas, A. V. S., Wenden, C. W. de & Ferreira, L. V. F. (2013). Os Imperativos Mundiais do Turismo: dos porta vozes e impactos. *Interface*, 10(1), 98-127.
- Decreto nº. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm.

- Decreto nº. 6.949, de 25 de agosto de 2009.* Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm
- Decreto Legislativo nº 186, de 2008.* Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/congresso/dlg/dlg-186-2008.htm.
- Draycott, J. (2015). Reconstructing the Lived Experience of Disability in Antiquity: a Case Study of Roman Egypt. *Greece & Rome*, 62(2), 189-205.
- Duarte, D. C. & Rosa, I. (2017). Turismo Rural Acessível: um estudo na região de Sobradinho - Distrito Federal (Brasil). *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 27/28, 375-384.
- Eichhorn, V. & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A key objective for the tourism industry. In Buhalis, D. & Darcy, S. (eds). *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 46-59). Chanel View Publications.
- Emenda Constitucional nº 12, de 17 de outubro de 1978.* Assegura aos Deficientes a melhoria de sua condição social e econômica. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc_anterior1988/emc12-78.htm.
- European Institute for Design and Disability. (2004). *The EIDD Stockholm Declaration 2004*. EIDD.
- Fantin, C. (2018). Sistema de indicadores de sustentabilidade para o turismo: uma abordagem do artesanato de Antônio Prado – RS. [Dissertação de Mestrado, Universidade de Caxias do Sul].
- Feitosa, L. de S. R., & Righi, R. (2016). Acessibilidade Arquitetônica e Desenho Universal no Mundo e Brasil. *Revista Nacional de Gerenciamento de Cidades*, 28(4), 15-31.
- Ferreira, M. B. M. & Salles, A. O. T. (2016). Política Ambiental Brasileira: análise histórico-institucionalista das principais abordagens estratégicas. *Revista de Economia*, 43(2).
- Fraser, N. (2002). A justiça social na globalização: Redistribuição, reconhecimento e participação. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 63, 07-20.
- Fresneda, E. J. (2019). El enfoque de las capacidades socio-territoriales en la gestión del turismo sustentable. *El Periplo Sustentable*, 36, 230 – 259.
- Fukuda-Parr, S. (2016). From the Millennium Development Goals to the Sustainable Development Goals: shifts in purpose, concept, and politics of global goal setting for development. *Gender & Development*, 24(1), 43-52.
- García-Morales, G., Arreola-Lizárraga, J. A., Mendoza-Salgado, R. A., García-Hernández, J., Rosales-Grano, P. & Ortega-Rubio, A. (2018). Evaluation of

beach quality as perceived by users. *Journal of Environmental Planning and Management*, 61, 161-175.

Gil, A. C. (2019). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (7a ed.). Atlas.

Godinho, F. A. F. B. (2010). *Uma Nova Abordagem para a Formação em Engenharia de Reabilitação em Portugal*. [Tese de Doutorado, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro].

Grober, U. (2007). Deep Roots: A Conceptual History of “sustainable Development” (Nachhaltigkeit). Discussion papers, *Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung*. WZB.

Gudynas, E. (2011). Debates sobre el desarrollo y sus alternativas en América Latina: Una breve guía heterodoxa. In M. Langy & D. Mokrani (eds.). *Más allá del desarrollo*, Grupo Permanente de Trabajo sobre Alternativas al desarrollo, Fundación R. Luxemburgo y AbyaYala, Quito, 21-53.

Guimarães, R. P. & Bezerra, J. (2011). Novas questões ou velhos problemas: a posição do Brasil na agenda internacional do meio ambiente. In Ferreira, L. da C. (Org.), *A questão ambiental na América Latina: teoria social e interdisciplinaridade* (pp. 83-98). Editora da Unicamp.

Gupta, J., Cornelissen, V., & Ros-Tonen, M. A. F. (2015). Inclusive development. In Pattberg, P. H., & Zelli, F. (Eds.). *Encyclopedia of Global Environmental Governance and Politics* (pp. 35-44). Edward Elgar Publishing.

Gurgel, I. L. P. (2017). *Competências empreendedoras e suas interconexões com as dimensões da ambidestria organizacional: uma pesquisa junto aos gestores de empresas de base tecnológica*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte].

Hair Jr., J. F. et al. (2009). *Análise multivariada de dados* (6a ed.). Bookman.

Hanai, F. Y. (2009). *Sistema de indicadores de sustentabilidade: uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil*. [Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo].

Hanai, F. Y.; & Espíndola, E. L. G. (2012). O planejamento e a gestão do turismo sustentável na região de Bueno Brandão (MG/ Brasil). *Caderno Virtual de Turismo*, 12(2), 224-238.

Hoeffel, J. L. de M., & Reis, J. C. (2011). O conceito de sustentabilidade na teoria social latino-americana: uma análise preliminar. In Ferreira, L. F. da (Org.), *A questão ambiental na América Latina* (pp. 189-206). UNICAMP.

Houaiss, A. & Villar, M. de S. (2001). *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Objetiva.

Hugles, G. (2004). Turismo, Sustentabilidade e Teoria Social. In: Lew, A. A; Hall, C. M; Williams, A. M. *Compêndio do Turismo*. Instituto Piaget.

- Hunter, C. (1997). Sustainable Tourism as an adaptative paradigm. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 850- 867.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2018). Nota técnica 01/2018 – Releitura dos dados de pessoas com deficiência no Censo Demográfico 2010 à luz das recomendações do Grupo de Washington. https://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/metodologia/notas_tecnicas/nota_tecnica_2018_01_censo2010.pdf.
- Instituto Nacional da Propriedade Industrial. (2021, 3 de maio). *Uso de Operadores Lógicos na Busca de Patentes – Introdução*. <https://www.gov.br/inpi/pt-br/uso-estrategico-da-pi/estudos-e-informacao-tecnologica/operadores-logicos-1.pdf>.
- International Organization for Standardization. (2021). *Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations*. (ISO 21902:2021). ISO.
- Irving, M. de A. (2010). Áreas Protegidas e Inclusão Social: uma equação possível em políticas públicas de proteção da natureza no Brasil?. *Sinais Sociais*, 4(12), 122-146.
- Irving, M. de A. (2014). Sustentabilidade e *O futuro que não queremos*: polissemias, controvérsias e a construção de sociedades sustentáveis. In: Irving, M. A. (Org.). *Sinais Sociais/Sesc: Sustentabilidade*. Departamento Nacional - Vol. 1, n. 1 (maio/ago. 2006). Sesc, Departamento Nacional.
- Irving, M. de A. (2018). Para sustentabilizar o turismo na contemporaneidade: ética e políticas públicas globais. In: Irving, M. A., Azevedo, J., & Lima, M. A. G. de. *Turismo: Ressignificando sustentabilidade*. Folio Digital: Letra e Imagem.
- Irving, M. de A., Bursztyn, I., Sancho, A. P., & Melo, G. de M. (2005). Revisitando significados em sustentabilidade no planejamento turístico. *Caderno Virtual de Turismo*, 5(4), 01-07.
- Jarrett, S. (2012). *Disability in Time and Place*. English Heritage Disability History. <https://historicengland.org.uk/content/docs/research/disability-in-time-and-place-pdf/>
- Jenkins, S. (2021). Constructing Ableism. *Genealogy*, 5(66), 02-15.
- Ko, T. G. (2005). Development of a tourism sustainability assessment procedure: a conceptual approach. *Tourism Management*, 26(3), 431-445.
- Körössy, N. (2008). Do "turismo predatório" ao "turismo sustentável: uma revisão sobre a origem e a consolidação do discurso da sustentabilidade na atividade turística. *Caderno Virtual de Turismo*, 8(2), 56-68.
- Kushano, E. S. & Almeida, W. G. (2008). Inclusão social, cidadania e Turismo: uma investigação sobre a existência de serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais nos meios de hospedagem da região metropolitana de Curitiba. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 2(4), 88-101.

- Lacerda, C. de S., Lima, E. R. V. de & Martins, M. de F. (2021). *Sistema de indicadores de sustentabilidade para atividade turística em espaço geográfico local: brejo paraibano*. UNIESP.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. de A. (2017). *Metodologia Científica* (7a. ed.). Atlas.
- Lamas, S. A.; Silva, C. B. da; Hofstaetter, M.; Souza, C. R. de & Marques, S., Jr. (2018). Sustentabilidade no Turismo ou Turismo Sustentável: uma revisão conceitual. In: Santos, M. C., Perna, F., Santos, J. A. C., Pereira, L. N. & Renda, A. I. (Orgs). *Sustentabilidade: O futuro do Turismo*. UAlg ESGHT.
- Leff, E. (2006). *Racionalidade Ambiental: a reapropriação social da natureza*. Civilização Brasileira.
- Leff, H. (2009). *Ecologia, capital e cultura: a territorialização da racionalidade ambiental*. Vozes.
- Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985. Torna obrigatória a colocação do "Símbolo Internacional de Acesso" em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/l7405.htm.
- Lei nº 7.661, de 16 de maio de 1988. Institui o Plano Nacional de Gerenciamento Costeiro e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7661.htm.
- Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm.
- Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm.
- Lei nº 13.146, de 6 de julho 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) – LBI. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm.
- Leite, F. P. A. (2011). A promoção da acessibilidade para as pessoas com deficiência: a observância das normas e do desenho universal. *Âmbito Jurídico*, Ano XIV, (93).
- Limonad, E. (2013). A insustentável natureza da sustentabilidade: da ambientalização do planejamento às cidades sustentáveis. *Cadernos Metrôpole*, 15(29): 123-142.
- Luchiari, M. T. D. P. (2002). Turismo e Território: sustentabilidade para quem? In: Barreto, M., & Tamanini, E. *Redescobrimdo a Ecologia no Turismo*. EDUCS.

- Machado, R. (2019). *CCJ aprova adoção de novo ícone para sinalizar acessibilidade*. <https://www.camara.leg.br/noticias/616449-ccj-aprova-adocao-de-novo-icone-para-sinalizar-acessibilidade/>.
- Magalhães, A. C. M., & Motta, A. B. P. (2012). A construção do desenvolvimento sustentável. *Revista Jus Navigandi*, ano 17, n. 3399. <https://jus.com.br/artigos/22847>.
- Marques, A. S., Ramos, T. B., Caeiro, S., & Costa, M. H. (2013). Adaptive-participative sustainability indicators in marine protected areas: design and communication. *Ocean & Coastal Management*, (72), 36-45.
- Marques, J. R. (2009) *O Desenvolvimento Sustentável e sua Interpretação Jurídica*. [Tese de doutorado, Pontifícia Universidade Católica].
- Marx-Wolf, H. & Upson-Saia, K. (2015). The State of the Question: Religion, Medicine, Disability and Health in Late Antiquity. *Journal of Late Antiquity*, 8(2), 257-272.
- Meadows, D. H., Meadows, D. L., Randers, J. & Behrens, W. (1972). *The limits of growth. A report for Club of Rome's. Project on the predicament of mankind*. New York: Universe Books.
- Mihalic, T. (2016). Sustainable-responsible tourism discourse – Towards 'responsustable' tourism. *Journal of Cleaner Production*, 111, Part B, 461-470.
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. (2010). *Indicadores de programas: Guia Metodológico*. Autor.
- Ministério do Turismo. (2007). *Roteiros do Turismo: Turismo e Sustentabilidade*. Autor.
- Ministério do Turismo. (2009a). *Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão*. Volume I. Autor.
- Ministério do Turismo. (2009b). *Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos*. Volume II. Autor.
- Ministério do Turismo. (2010). *Turismo de Sol e Praia: orientações básicas* (2a ed.). Autor.
- Ministério do Turismo. (2014). *Cartilha Programa Turismo Acessível*. Autor.
- Ministério do Turismo. (2016). *Turismo e Sustentabilidade: Orientações para Prestadores de Serviços Turísticos*. Autor.
- Monosowski, E. (1989). Políticas ambientais e desenvolvimento no Brasil. *Cadernos FUNDAP*, ano 9, nº16, 15-24.
- Morimura, M. M. (2009). *Do Global ao Local: Percursos teóricos e conceituais da sustentabilidade*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Pernambuco].

- Oliveira, J. P. de; Franzen, L. I. & Varella, B. G. (2016). Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de Balneário Camboriú–SC. *Revista Turismo – Visão e Ação*, 18(3), 660-689.
- Oliveira, M. R. L. de; Nicolodi, J. L. (2012). A gestão costeira no Brasil e os dez anos do Projeto Orla: uma análise sob a ótica do poder público. *Journal of Integrated Coastal Zone Management*, 89-98.
- Organização das Nações Unidas. (1971). *Resolução 2.856 (XXX), de 20 de dezembro de 1971*. Nova York: Autor.
- Organização das Nações Unidas. (1975). *Resolução 3.447 (XXX), de 09 de dezembro de 1975*. Nova York: Autor.
- Organização das Nações Unidas. (1976). *Resolução 31/123, de 16 de dezembro de 1976*. Nova York: Autor.
- Organização das Nações Unidas. (1993). *Resolução 48/96, de 20 de dezembro de 1993*. Nova York: Autor.
- Organização das Nações Unidas. (2002). *The Madrid Declaration "Non discrimination plus positive action results in social inclusion"*. Madri: Autor.
- Organização das Nações Unidas. (2007). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol*. Nova York: Autor.
- Organização das Nações Unidas. (2015). *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. UN Doc: A/RES/70/1, 21 October.
- Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. (1994). *Declaração de Salamanca Sobre Princípios e Práticas na Área das Necessidades Educativas Especiais*. Conferência Mundial sobre Educação Especial. Salamanca: Autor.
- Organização Mundial do Turismo. (1980). *Manila Declaration on World Tourism*. World Tourism Conference. Manila: Autor.
- Organização Mundial do Turismo. (1991). *Resolução 284 (IX) – Creating Tourism Opportunities for Handicapped People in the Nineties*. Buenos Aires: Autor.
- Organização Mundial do Turismo. (1999). *Guía para Administraciones Locales: Desarrollo Turístico Sostenible*.
- Organização Mundial do Turismo. (2003). *Guia de desenvolvimento do turismo sustentável*. Trad. Sandra Netz. Bookman.
- Organização Mundial do Turismo. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos: guía práctica*. UNWTO.
- Organização Mundial do Turismo. (2013). *Recommendations on Accessible Tourism*. UNWTO.

Pires, P. dos S. (2008). *Dimensões do Ecoturismo*. Editora Senac.

Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. (2012). *Integración de los Derechos Humanos en las Políticas y en los Programas de Desarrollo: Experiencias del PNUD*. Nueva York: Autor.

Projeto de Lei nº. 7750, de 31 de maio de 2017. Dispõe sobre a utilização do símbolo internacional de acessibilidade; modifica a Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985, e dá outras providências. <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2139808>.

Raimundo, S. Estudios de las Relaciones entre Sociedad y Naturaleza y su Aplicación en Investigaciones Sobre Ocio y Turismo. In: Nechar, M. C., & Panosso Netto, A. (Org.). *Epistemologia del Turismo*. Trillas.

Rauniyar, G., & Kanbur, R. (2010). *Inclusive development: Two papers on conceptualization, application, and the ADB perspective*. Cornell Univ., Dep. of Applied Economics and Management.

Reis, N. M. M. (2010). Declaração de Salamanca. In: Oliveira, D. A., Duarte, A. M. C., & Vieira, L. M. F. *DICIONÁRIO: trabalho, profissão e condição docente*. UFMG. <https://gestrado.net.br/wp-content/uploads/2020/08/114-1.pdf>.

Ribeiro, A. (2021). Qual o termo correto para falar de deficiência? *Revista Reação*. <https://revistareacao.com.br/qual-o-termo-correto-para-falar-de-deficiencia/>.

Rivera-Hernández, J. E., Blanco-Orozco, N. V., Alcántara-Salinas, G., & Houbon, E. P. (2017). ¿Desarrollo sostenible o sustentable? La controversia de un concepto. *Revista Posgrado y Sociedad*, 15, 57-67.

Rodríguez, M. B. & Valiente, G. C. (2019). El desarrollo turístico en Mazatlán, México: evaluación de la sostenibilidad por medio de indicadores. *Cuadernos de Turismo*, 579-583. <https://doi.org/10.6018/turismo.43.08>.

Rubio-Escuderos, L., García-Andreu, H., & Ullán de la Rosa, J. (2021). Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. *European Journal of Tourism Research*, 28, 2803.

Saarinen, J. (2006). Traditions of sustainability in tourism studies. *Annals of Tourism Research*, 33(4), 1121-1140.

Sachs, I. (2008). *Desenvolvimento: includente, sustentável, sustentado*. Garamond.

Sanches, A.; Sauer, L.; Binotto, E.; & Espejo, M. (2018). Análise dos Estudos sobre Indicadores de Sustentabilidade no Turismo: uma análise integrativa. *Revista Turismo Em Análise*, 29(2), 292-311.

Sánchez, L. E. (2013). *Avaliação de impacto ambiental: conceitos e métodos* (2a ed.). Oficina de Textos.

- Sancho, A. & Irving, M. de A. (2010). Interpretando o Plano Nacional de Turismo 2003/2007 sob a ótica da inclusão social. *Caderno Virtual de Turismo*, 10(3), 103-120.
- Santos, G. M. dos. (2010). Construindo um itinerário histórico do desenho universal: a normatização nacional e internacional da acessibilidade. In: Prado, A. R. de A., Lopes, M. E., & Ornstein, S. W. *Desenho universal: caminhos da acessibilidade no Brasil*. Annablume.
- Santos, G. E. de O., Panosso Netto, A., & Wang, X. (2017). Análise de citações de periódicos científicos de turismo no Brasil: subsídios para a estimação de indicadores de impacto. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 11, 61-88.
- Sassaki, R. K. (1997). *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. WVA.
- Sassaki, R. K. (2006). *Inclusão: construindo uma sociedade para todos* (7a ed.). WVA.
- Sassaki, R. K. (2007a). Nada sobre nós, sem nós: Da integração à inclusão – Parte 1. *Revista Nacional de Reabilitação*, Ano X, n. 57, 08-16.
- Sassaki, R. K. (2007b). Nada sobre nós, sem nós: Da integração à inclusão – Parte 2. *Revista Nacional de Reabilitação*, ano X, 58, 20-30.
- Sassaki, R. K. (2009). Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação*, Ano XII, 10-16.
- Sassaki, R. K. (2012). Causa, impedimento, deficiência e incapacidade, segundo a inclusão. *Revista Reação*, 87, 14-16.
- Sassaki, R. K. (2014). Como chamar as pessoas que têm deficiência? <https://diversa.org.br/artigos/como-chamar-pessoas-que-tem-deficiencia/>.
- Silva, M. E. M. da. (2013). *Gestão Sustentável da orla marítima em destinos turísticos costeiros: a percepção dos atores sociais* (Dissertação de Mestrado). Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil.
- Silveiro, A., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2020). Estarão as agências de viagens Portuguesas preparadas para satisfazer o mercado do turismo acessível? *Revista de Turismo & Desenvolvimento*, 33, 151-168.
- Soares, A.; Marques, S., Jr.; & Chagas, M. (2018). Fatores que Afetam o Comportamento Ambiental de Residentes em Destinos Turísticos Costeiros. *Revista Turismo Em Análise*, 29(2), 196-215.
- Sonaglio, K. E. (2018). Aproximações entre o turismo e a resiliência: um caminho para a sustentabilidade. *Revista Turismo – Visão e Ação*, 20(1), 80-104.
- Souza, A. C. S. de (2011). Passado, presente e futuro nos caminhos da acessibilidade. *Revista Portal de Divulgação*, 12, 71-76.

- Souza, E. C. de. & Yonezawa, W. M. (2021). Níveis de maturidade e capacidade do pensamento computacional ao término do ensino fundamental. *Revista Contexto & Educação*, ano 36, nº114, 89-109.
- Souza, S. L. S. A. de (2020). Agenda 2030 e suas interfaces com a Política Pública de Turismo no Brasil. [Trabalho de Conclusão de Curso, Escola Nacional de Administração Pública].
- Spindler E. (2013) The History of Sustainability: The Origins and Effects of a Popular Concept. In: Jenkins I., Schröder R. (eds) *Sustainability in Tourism*, 09-31.
- Swarbrooke, J. (2000). *Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental*. Aleph.
- Szu-Yu, T. (2009). The Transition of Barrier-Free Environmental Concept in Taiwan. *Include 2009*. https://www.rca.ac.uk/research-innovation/research-centres/helen-hamlyn-centre/knowledge_exchange/include-conferences/include-2009/.
- Tomé, M. (2016). Jogos Olímpicos e Paralímpicos 2016: um legado para o turismo acessível na cidade do Rio de Janeiro. *Anais do XIX Congreso Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo*. Tenerife.
- Torres-Delgado, A. & Palomeque, F. L. (2014). Measuring sustainable tourism at the municipal level. *Annals of Tourism Research*, 49, 122-137.
- Veiga, J. E. (2019). *Sustentabilidade: a legitimação de um novo valor* (3ª ed). Senac.
- Vosgerau, D. S. A. R.; Romanowski, J. P. (2014). Estudos de revisão: implicações conceituais e metodológicas. *Revista Diálogo Educacional*, 14(41), 165-189.
- Weaver, D. B. (2004). O turismo e o ilusório paradigma do desenvolvimento sustentável. In: Lew, A. A; Hall, C. M; Williams, A. M. *Compêndio do Turismo*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Wolbring, G. (2008). The Politics of Ableism. *Development*, 51, 252–258.
- Wolbring, G. (2010). Human Enhancement Through the Ableism Lens. *Dilemata*, ano 02, nº 3, 01-13.

GLOSSÁRIO

Barreiras: 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, classificadas em:

a) barreiras urbanísticas: aquelas existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;

b) barreiras arquitetônicas: aquelas existentes nos edifícios públicos e privados;

c) barreiras nos transportes: aquelas existentes nos sistemas e meios de transportes;

d) 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;

e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e de oportunidades com as demais pessoas; e

f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias (Lei nº 13.146, 2015).

Deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz (Decreto nº 5296, 2004).

Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (Decreto nº 5296, 2004).

Deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, como comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, habilidades acadêmicas, lazer, entre outras (Decreto nº 5296, 2004). Na terminologia atual, “deficiência intelectual” substitui o termo “deficiência mental”.

Deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;

Tecnologia Assistiva: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com

mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (Lei nº 13.146, 2015).

Praia: área coberta e descoberta periodicamente pelas águas, acrescida da faixa subsequente de material detrítico, tal como: areias, cascalhos, seixos e pedregulhos. Sua área vai até o início da vegetação natural, ou, em sua ausência, onde comece outro ecossistema (Lei nº 7.661, 1988). Esse conceito abrange as praias marítimas, fluviais e lacustres (margens de rios, lagoas e outros corpos de água doce) e praias artificiais (construções similares às praias naturais à beira de lagos, represas e outros corpos d'água) (MTur, 2010).

Praias marítimas: ambientes adjacentes ao mar e que sofrem influência das marés e das ondas (MTur, 2010).

Orlas marítimas: áreas de interação entre os fenômenos terrestres e marinhos, que abriga as praias marítimas, os principais equipamentos e serviços de suporte e diferentes atividades socioeconômicas (MTur, 2010).

CAPÍTULO 4 – MATRIZ AVALIATIVA DE SUSTENTABILIDADE ACESSÍVEL PARA DESTINOS COSTEIROS (MASA)

O capítulo quatro apresenta efetivamente os resultados vislumbrados pelos objetivos central e intermediários desta tese. Para tanto, o capítulo está dividido em cinco subcapítulos. Inicialmente, são delineados os pressupostos teóricos que orientaram a elaboração do instrumento avaliativo a que se propôs desenvolver. Em seguida, são descritas as fases que antecederam a elaboração do citado instrumento com as respectivas abordagens metodológicas de coleta, levantamento e interpretação dos dados das investigações realizadas; para então, evidenciar em subcapítulos específicos, a proposição teórica da matriz avaliativa em termos de indicadores e índice e, na sequência, discutir os resultados da validação empírica dessa matriz em um destino costeiro brasileiro pré-selecionado.

4.1 ACESSIBILIDADE COMO DIMENSÃO DE SUSTENTABILIDADE: PRESSUPOSTO TEÓRICO DA MASA

A tese se baseia no pressuposto teórico de que se um destino turístico não for acessível não deveria ser considerado sustentável, uma vez que acessibilidade e sustentabilidade são temas que se relacionam intrinsecamente, posto que emergiram de demandas sociais e são perpassados por princípios comuns, como: participação social, democracia, responsabilidade social, ética, direitos humanos e inclusão social, de tal forma que não deveriam ser discutidos de maneira dissociada. A interseção desses princípios é ilustrada na Figura 5.

De maneira simplificada, visto que discutir cada um desses constructos exigiria um amplo debate filosófico-conceitual, tem-se que cidadania é o conceito-chave que perpassa por todos eles, a saber: (i) participação social se apresenta como uma das demonstrações mais concretas do exercício da cidadania; (ii) o próprio conceito de cidadania foi fundado em princípios democráticos, como um direito coletivo configurado a partir dos ideais de liberdade. Portanto, sem liberdade, autonomia e responsabilidade social, não pode existir cidadania e sob esses mesmos fundamentos se configuram os pilares da ética, manifestação própria da pessoa humana. Ademais, foi incorporado à Declaração Universal do Direitos Humanos (ONU, 1948) o conceito de cidadania, que é a base do debate sobre

inclusão social, que por sua vez, para ser promovido efetivamente pelo turismo, deve centralizar a incorporação dos princípios de sustentabilidade (Diniz, 2014; Sancho & Irving, 2010).

Figura 5 – Pontos convergentes entre os temas sustentabilidade e acessibilidade



Fonte: autoria própria (2021)

Audiodescrição: retângulo vertical com setas nas laterais, que indicam, à esquerda, Sustentabilidade e, à direita, Acessibilidade. No centro, os pontos convergentes: participação social, democracia, responsabilidade social, cidadania, ética, direitos humanos e inclusão social.

Denota-se, portanto, que todos esses constructos, que convergem no conceito maior de cidadania juntamente com a noção de sustentabilidade e acessibilidade, fazem parte da mesma equação.

Apoiando tal leitura, Irving (2010) menciona que a promoção da inclusão social se relaciona, diretamente, à formação de uma consciência social crítica e cidadã, que contemple aspectos educacionais, éticos, solidários, de responsabilidade e compromisso, de forma que os indivíduos assumam um papel central e decisivo junto ao poder público, na articulação de políticas sustentáveis nos planos econômico, social e ambiental.

Sustentabilidade e acessibilidade são temas contemporâneos amplamente discutidos, ainda de que maneira nem sempre correlacional, nos âmbitos social, econômico, político e acadêmico (Lamas et al., 2017). A aproximação teórica entre esses temas é observada nos estudos dos autores retratados a seguir.

Para Rodrigues (2010), desenvolvimento sustentável integra as dimensões humana e ecológica ao processo econômico, constituindo-se como meio para a realização dos direitos fundamentais (direitos sociais, econômicos e culturais), e a expansão da autonomia dos grupos humanos, contexto no qual não se pode desconsiderar as pessoas com deficiência.

Para Borges (2014), o compromisso de inclusão de pessoas com deficiência é um aspecto importante a se pensar no contexto de sociedades sustentáveis, pois, envolve questões relacionadas à saúde, educação, equidade, entre outras. Assim, o autor propõe “acessibilizar o ambiente e ambientalizar o acessível” (p. 131), o que seria possível por meio de uma proposta de educação ambiental inclusiva, na qual a participação de todas as pessoas possa ser garantida com igualdade de oportunidades – acesso ao conhecimento e aos espaços de participação social. Nesse sentido, acessibilizar o ambiental seria trazer à tona a discussão de acessibilidade, dos direitos humanos e da cidadania para o debate ambiental; e ambientalizar o acessível, por sua vez, se traduziria na garantia de que os preceitos da educação ambiental possam ser internalizados no planejamento e nas ações de instituições e nas políticas de inclusão social.

Para Torquato (2015), acessibilidade seria uma dimensão própria de sustentabilidade e representa o quarto pilar fundamental para sociedades verdadeiramente sustentáveis, uma vez que sustentabilidade, em termos de desenvolvimento humano, pressupõe inclusão e participação de todas as pessoas, o que poderia ser garantido por acessibilidade em termos de normas e diretrizes. Para o autor, essa relação entre acessibilidade e sustentabilidade fica ainda mais evidente quando se tem consciência de que a deficiência, permanente ou temporária, é inerente à vida humana.

A Agenda 2030 da ONU (2015), plano de ação adotado pelos países-membros em 2015, propõe medidas (17 objetivos e 169 metas) para a promoção do desenvolvimento sustentável nos próximos 15 anos, fazendo-se 07 delas referências diretas à inclusão de pessoas com deficiência nesse processo, a saber: educação inclusiva e oportunidade de aprendizagem (ODS 4 e metas 4.5 e 4.7); emprego pleno, produtivo e decente para todos (ODS 8 e meta 8.5); empoderamento e inclusão social (ODS 10 e meta 10.2); acesso a transportes e espaços públicos seguros e inclusivos (ODS 11 e metas 11.2 e 11.7); e disponibilidade de dados de alta qualidade, atuais e confiáveis (ODS 17 e meta 17.18).

Bertolini et al. (2005), Cheng et al. (2007), Curtis e Scheurer (2010), Martínez et al. (2019) e Polat e Hermans (2016), por sua vez, discutem esse binômio, a partir da perspectiva do que entendem como acessibilidade sustentável, na qual sustentabilidade é traduzida como qualidade de acessibilidade.

Martínez et al. (2019) propõem, com esse objetivo, um aplicativo móvel, com informações atualizadas sobre acessibilidade para apoiar pessoas com deficiência na pesquisa de lojas acessíveis. Esse sistema alcançou seu objetivo de ser acessível ao mesmo tempo que era sustentável. Desse modo, para esses autores, baseando-se nos princípios de sustentabilidade, o planejamento de acessibilidade poderia utilizar os recursos de modo eficiente.

Tal como o entendimento de Martínez et al. (2019), para Curtis e Scheurer (2010), Cheng, et al. (2007) e Bertolini et al. (2005), o uso eficiente dos recursos pode ser alcançado pela combinação de objetivos econômicos, sociais e ambientais na identificação das soluções para o planejamento da acessibilidade. Esses autores, porém, abordam a conexão entre sustentabilidade e acessibilidade no contexto da literatura de planejamento urbano e de transportes.

Bertolini et al. (2005) apresentam ainda o conceito de acessibilidade sustentável como o sentido de acessibilidade que utiliza o mínimo possível de recursos (renováveis ou não), incluindo terras e infraestrutura.

No contexto do turismo, especificamente, Polat e Hermans (2016) propõem ainda um modelo de “acessibilidade sustentável”, no qual sustentabilidade seria uma dimensão de acessibilidade, caracterizando-se como o fundamento para que as práticas turísticas acessíveis possam ser realizadas por meio de indicadores econômicos, ambientais e socioculturais.

De outro modo, para alguns autores, como Ritchie e Crouch (1999, 2010), Darcy et al. (2010), a OMT (2013), Dickson et al. (2017), a perspectiva de discussão desse binômio é diferente: a acessibilidade é discutida no contexto do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis, e não o contrário.

Ritchie e Crouch (1999, 2010) propõem um modelo no qual acessibilidade no turismo é entendida como um recurso de apoio para que um destino seja competitivo e sustentável. Para os autores, os recursos de um destino turístico só serão competitivos, se forem acessíveis. Nesse modelo, enfatiza-se o aspecto da mobilidade como componente essencial de acessibilidade. Além desse, outros estudos com abordagens semelhantes são os de Dwyer e Kim (2003), Hong (2009) e Domínguez et al. (2015).

Ainda na perspectiva da competitividade turística, Dickson et al. (2017) afirmam ser possível melhorar a competitividade de um destino turístico pela acessibilização dos espaços, o que requer planejamento para a criação de

ambientes favoráveis que ofereçam a garantia de inclusão social, eficiência econômica e sensibilidade ambiental.

Darcy et al. (2010), por sua vez, descrevem que o compromisso de acessibilidade deve compor os requisitos sociais, econômicos e ambientais do denominado turismo sustentável. Na pesquisa desses autores, o tripé dimensional de sustentabilidade é examinado para que seja possível entender os aspectos econômicos, sociais e ambientais que emergem em iniciativas de turismo acessível.

Para a OMT (2013), acessibilidade é constructo norteador de qualquer planejamento e desenvolvimento do turismo que almeje ser responsável e sustentável, visto que integrar as questões de acessibilidade para pessoas com deficiência como estratégia de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis, além de beneficiar a todos, é imperativo dos direitos humanos, podendo ainda gerar competitividade para os destinos. Tal posicionamento foi manifestado na “Declaração sobre a Facilitação de Viagens de Turistas” dessa organização em 2009 (OMT, 2009).

No mesmo sentido desses últimos autores citados, que abordam a discussão de acessibilidade para pessoas com deficiência no contexto da noção de sustentabilidade, propõe-se o debate sobre “Sustentabilidade Acessível” por entender que sustentabilidade representa um tema mais amplo do que acessibilidade e, portanto, deve abarcá-la, e não o contrário como o faz Polat e Hermans (2016) com o modelo de Acessibilidade Sustentável.

Isso posto, apresenta-se a proposta conceitual de **Sustentabilidade Acessível** como o sentido de sustentabilidade que considera acessibilidade como um de seus princípios e, portanto, como dimensão própria com requisitos específicos, além de se basear nos processos sociais de *integração e inclusão* de pessoas com deficiência. Desse modo, sustentabilidade acessível implica na transposição de barreiras arquitetônicas, comunicacionais, metodológicas, instrumentais, programáticas e atitudinais para utilização, com segurança e autonomia, de diferentes serviços e instalações (espaços, equipamentos, transportes, entre outros), em contextos urbanos e/ou rurais, por todas as pessoas. Tem como princípios a equidade, a cidadania e o respeito pelos direitos humanos.

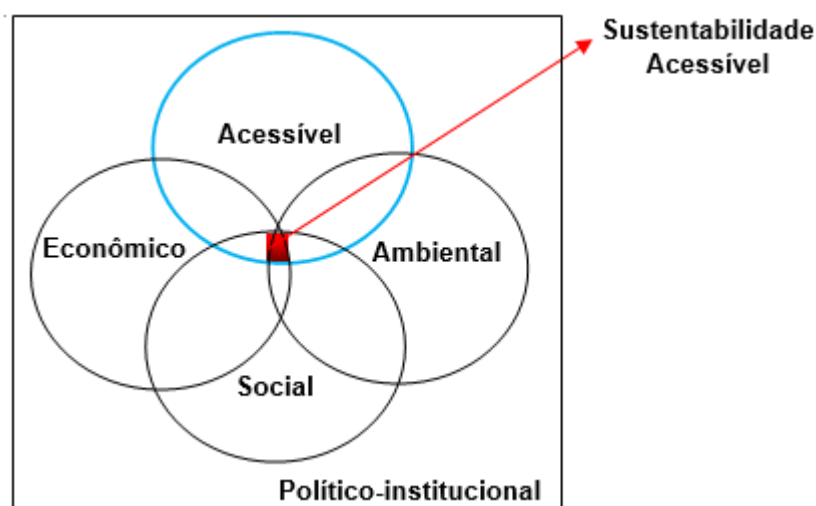
No contexto de destinos turísticos, a noção de sustentabilidade acessível se caracteriza como o caminho para o planejamento e para a gestão do turismo pela

via da inclusão social, com as devidas condições de acesso aos produtos e serviços turísticos.

Cabe evidenciar o reconhecimento de que integração e inclusão social são entendidas em sentido mais amplo, envolvendo outros grupos sociais que se distinguem pela nacionalidade, gênero, orientação sexual, classe socioeconômica, entre outros atributos, mas que neste estudo não são considerados, limitando-se ao debate sobre pessoas com deficiência.

A noção de Sustentabilidade Acessível decorre da interseção de todos os princípios de sustentabilidade – econômico, social, ambiental, acessível e político-institucional (Figura 6). Assim, se um destino prioriza a dimensão ambiental no desenvolvimento do turismo, seu enfoque tenderá à gestão ambiental; se prioriza a acessibilidade, tenderá aos fundamentos de gestão para um turismo acessível, todavia, se contemplar todos os princípios de sustentabilidade conjuntamente, orientará, de fato, a dinâmica do turismo no destino pelo paradigma de desenvolvimento em bases sustentáveis.

Figura 6 – Sustentabilidade Acessível: acessibilidade como dimensão de desenvolvimento em bases sustentáveis



Fonte: autoria própria (2021)

Audiodescrição: Dentro de quadrado que representa o princípio Político-Institucional estão quatro círculos sobrepostos: acessível (em destaque na cor azul), ambiental, social e econômico. Em vermelho, a interseção de todos forma a noção de Sustentabilidade Acessível.

Argumenta-se que, ao desenvolver o turismo em um destino pelos fundamentos ideológicos do desenvolvimento em bases sustentáveis, os gestores devem contemplá-los igualmente. Todavia, como um destaque tem sido dado à

questão ambiental, continua sendo necessário pontuar essas dimensões especificamente para não se descaracterizar ainda mais o discurso de sustentabilidade. Com igualdade, evidencia-se a noção de Sustentabilidade Acessível, advogando-se que, no momento, se faz oportuno esse destaque, para que o debate sobre acessibilidade, no contexto de sustentabilidade, seja incorporado às políticas públicas de turismo.

Acredita-se, no entanto, que, no desenvolvimento em bases sustentáveis, as barreiras entre as questões econômicas, sociais, ambientais e acessíveis devem ser rompidas e o diálogo entre elas se torne um só. É avançar de uma proposta multidisciplinar para uma transdisciplinar. Nesse sentido, as dimensões não estariam separadas e quando as estivessem, seria puramente para fins didáticos e ilustrativos, como na Figura 6.

A partir do entendimento de que o debate sobre sustentabilidade pode (e deve) ser ampliado a partir das questões de acessibilidade (pressuposto teórico da tese), e com base na proposta conceitual de Sustentabilidade Acessível apresentada, propõe-se a construção e validação de um instrumento avaliativo do nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis e acessíveis com indicadores próprios, entendendo-se que tal abordagem pode apoiar a concretização conceitual desse termo, além de validar empiricamente as diretrizes de sustentabilidade, que se propõe atualizar.

Desta feita, apresenta-se a Matriz Avaliativa de Sustentabilidade Acessível para Destinos Costeiros (MASA), instrumento metodológico proposto para a avaliação do nível de desenvolvimento de um destino em bases sustentáveis, para que possa alcançar um turismo que seja ao mesmo tempo sustentável e acessível. Em outras palavras, para que possa se desenvolver de tal forma que as questões ambientais, sociais e econômicas do turismo sejam consideradas simultaneamente para todos, inclusive as pessoas com deficiência.

A MASA é voltada para os gestores públicos, a fim de orientá-los no processo de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis no destino (do planejamento ao monitoramento). Considera a tríplice dimensão de sustentabilidade, além da político-institucional, e enfatiza a questão social sob as perspectivas de integração e inclusão da população local e dos visitantes, e não de emprego e renda para os autóctones como o fazem os instrumentos avaliativos convencionais de

sustentabilidade. Esta diferenciação justifica a noção de acessibilidade como dimensão própria e não como subdimensão ou indicador da dimensão social.

Por último, a proposição apresentada é de uma matriz de mensuração do nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis e acessíveis em destinos costeiros, o que denota que aspectos de sustentabilidade e de acessibilidade, relacionados às orlas marítimas, serão enfatizados. Esse recorte faz-se importante, uma vez que é preciso levar em consideração as especificidades dos destinos quanto aos seus atrativos naturais e/ou culturais. A demanda por acessibilidade em um destino que atende ao segmento “Sol e Praia” se difere da demanda em um destino de Turismo de Aventura, por exemplo.

O desafio da proposta da MASA está em abordar os temas sustentabilidade e acessibilidade no turismo para além de uma lógica de mercado (dimensão econômica), de forma ética e humanista (dimensão de acessibilidade). Essa proposição, à princípio, contraditória, faz-se necessária nesse cenário histórico em que a convergência entre sustentabilidade e acessibilidade requer a construção de uma pauta comum no âmbito dos movimentos sociais e dos organismos internacionais (Borges, 2014). De outro modo, é entender o turismo enquanto prática social, enfatizando-se a centralidade social dele e não seu imperativo econômico, o que requer a participação e inclusão social como um aspecto preponderante dessas discussões (Albuquerque, 2016).

O desenvolvimento da MASA compreendeu quatro fases metodológicas distintas: revisão integrativa, questionário, construção do instrumento de avaliação e validação empírica. No Quadro 5, essas quatro fases, listadas na primeira coluna, são elucidadas; e, situando os objetivos específicos da tese, aos quais elas atendem, e os procedimentos específicos para coleta e levantamento de dados, têm-se as segunda e terceira colunas, respectivamente.

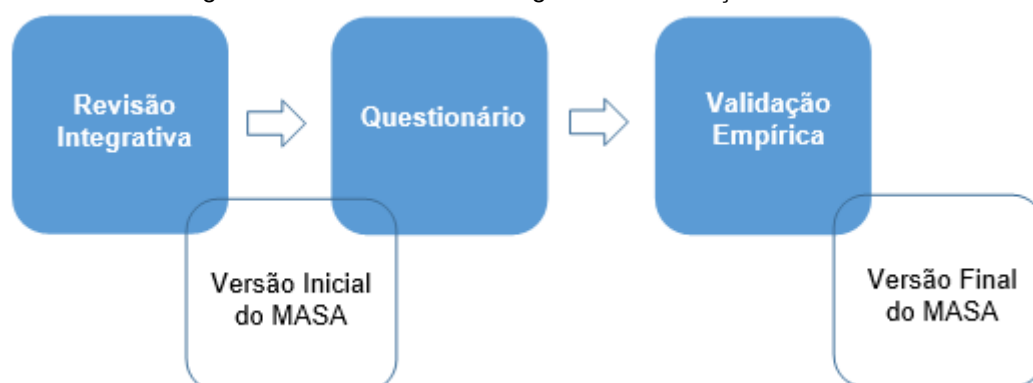
Quadro 5 – Fases metodológicas da construção da MASA

Fases Metodológicas	Objetivos Atendidos	Procedimentos
1ª: Revisão Integrativa	Identificar se (e como) os compromissos de acessibilidade no turismo são contemplados nos instrumentos de avaliação de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis no contexto da gestão de destinos	Pesquisa bibliográfica
2ª: Questionário	Investigar as percepções e experiências de pessoas com deficiência em relação à acessibilidade no turismo em destinos costeiros para apoiar a construção da matriz avaliativa proposta;	Pesquisa de Campo
3ª: Construção do instrumento de avaliação	Elaborar um sistema de indicadores de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros, que considere os compromissos de acessibilidade no turismo tanto nas dimensões, quanto nas subdimensões, indicadores e índice;	Pesquisa bibliográfica
4ª: Validação Empírica	Validar empiricamente a matriz proposta em um destino costeiro brasileiro pré-selecionado	Pesquisa de Campo

Fonte: autoria própria (2021)

Para uma melhor compreensão do encaminhamento metodológico da Construção da MASA, tem-se na Figura 7, cinco quadrados, sendo três na cor azul, interligados por setas, que representam as técnicas de coleta de dados, e dois brancos, abaixo, indicando as contribuições de cada etapa dessa matriz: Revisão Integrativa e Questionário – versão inicial; e Validação Empírica – versão final da MASA.

Figura 7 – Desenho Metodológico da Construção da MASA



Fonte: autoria própria (2021)

4.2 REVISÃO INTEGRATIVA – 1ª FASE METODOLÓGICA DA MASA

No intuito de comprovar a lacuna teórica existente no debate sobre acessibilidade e sustentabilidade no turismo, pressuposto teórico da tese, e obter material bibliográfico, especialmente relativo às convergências práticas da discussão desse binômio, foi realizada uma revisão bibliográfica de avaliação e síntese. Entre os métodos desse tipo de levantamento bibliográfico – revisão integrativa, revisão sistemática, meta-análise e metassummarização (Vosgerau & Romanowski, 2014) –, que não somente mapeiam, mas avaliam e sintetizam a literatura, optou-se pela Revisão Integrativa (RI), pois, embora existam similaridades entre esses métodos quanto ao rigor metodológico, cada um apresenta definições, finalidades, amostras e tipos de análises próprios que levam a resultados distintos (Crossetti, 2012; Whitemore, 2005). À vista disso, considerou-se a RI como a mais adequada para a coleta de dados da presente tese devido às suas características abrangentes.

Para Whitemore e Knafl (2005), a RI é um dos métodos mais amplos de revisões de pesquisa, podendo ser utilizada concomitantemente em pesquisas empíricas, teóricas e/ou metodológicas, o que justifica a sua nomenclatura de integrativa e o que pode aumentar a profundidade e amplitude da investigação, dada a possibilidade de um retrato abrangente dos temas de interesse pesquisados. É definida, segundo os autores, como um resumo da literatura sobre um conceito específico ou uma área de conteúdo, por meio do qual a pesquisa é resumida, analisada e relatada (conclusões gerais) em um tópico específico; tem alcance que poderá ser limitado ou amplo, a depender dos objetivos e/ou questões norteadoras; e sua análise é descritiva. A RI sintetiza resultados de pesquisas anteriores por meio de um processo sistemático e sumarizado, que poderá revelar lacunas no conhecimento e/ou questões centrais do tema pesquisado, bem como identificar marcos conceituais ou teóricos (Crossetti, 2012).

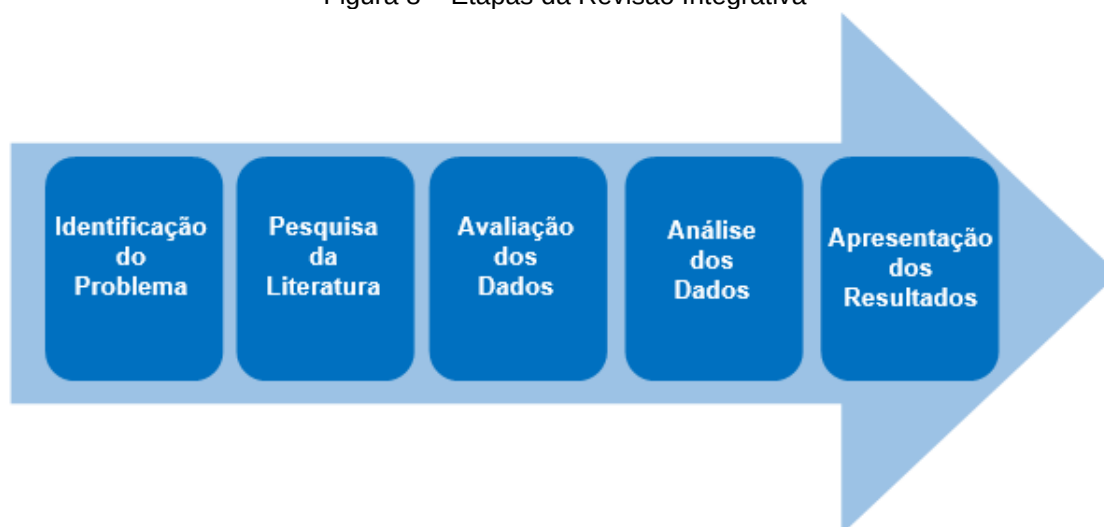
Isso posto, foi realizada uma RI do tipo empírica cujo propósito é a revisão crítica de estudos empíricos (quantitativos, qualitativos ou mistos) em torno de um tópico específico que examina os resultados e as relações entre variáveis (Whitemore, 2005). Buscou-se, portanto, por meio dessa proposta metodológica, identificar estudos sobre indicadores de sustentabilidade no turismo e indicadores de acessibilidade no turismo, particularmente no contexto da gestão de destinos, a fim de verificar possíveis lacunas existentes e obter material que pudesse, a partir de

exemplos e aplicações, contribuir para o desenvolvimento de uma matriz conceitual sobre esses temas.

A elaboração da RI envolve etapas a serem claramente definidas e cumpridas. Não há, todavia, um consenso para a subdivisão desse processo pelos pesquisadores. Desse modo, optou-se pela proposta de Whittemore (2005), que a divide em cinco etapas (Figura 8).

A primeira etapa é a Identificação do Problema. Nessa fase inicial, o esforço da pesquisa é detectar, de maneira clara e objetiva, os problemas e/ou objetivos que nortearão a RI, a fim de delinear seu foco e limites. Posteriormente, inicia-se a segunda etapa de Pesquisa da Literatura, na qual se definem os termos de pesquisa (descritores) e constroem-se as estratégias de busca (bancos de dados, critérios de inclusão e exclusão e estratégias adicionais de pesquisa) para a identificação e pré-seleção dos estudos (Whittemore & Knafl, 2005). Esta etapa de pesquisa origina uma tabela descritiva com os estudos pré-selecionados, a qual Afonso et al. (2011) denominam de portfólio bibliográfico e que será submetida à avaliação.

Figura 8 – Etapas da Revisão Integrativa



Fonte: Adaptado de Whittemore (2005)

Audiodescrição: seta larga direcionada para a direita, na cor azul-claro, preenchida com retângulos verticais em tom azul mais escuro, que descrevem as cinco etapas da revisão integrativa: Identificação do problema, Pesquisa da literatura, Avaliação dos dados, Análise dos dados e Apresentação dos resultados.

A partir da conclusão desses procedimentos, instaura-se a etapa três de Avaliação dos Dados, na qual verificam-se as adequações desses estudos a partir de critérios de qualidade. Para garantir a precisão dessa avaliação, Whittemore

(2005) sugere o reexame dessa etapa por avaliadores externos. Findada a avaliação dos dados, tem-se efetivamente a identificação dos estudos selecionados para a RI, compondo o portfólio bibliográfico final.

A quarta etapa de Análise dos Dados compreende a redução (sintetização e categorização), exibição, comparação e interpretação dos dados desse portfólio (Whittemore & Knafl, 2005). Assim, por meio de categorias analíticas, os estudos são organizados e resumidos, indicando os dados mais relevantes, o que pode ser realizado de forma descritiva (Broome, 2000).

Para tanto, faz-se necessário um instrumento (matrizes, gráficos, tabelas, entre outros) que possibilite a exibição dos dados ao mesmo tempo que garanta as diferenças de cada estudo. Para Klopper et al. (2007), um desses instrumentos é a Matriz Conceitual que permite ao pesquisador submeter toda a literatura em análises comparativas críticas e identificar se as referências são suficientes em cada categoria analítica.

A quinta e última etapa é a de Apresentação do Resultados, na qual um documento é elaborado com a descrição de todas as fases, de modo que a RI possa ser replicada e os principais resultados obtidos possam ser compartilhados (Botelho et al., 2011).

De acordo com Whittemore (2005), um protocolo escrito com o plano de revisão detalhado deve ser produzido antes do início dessa revisão. Desse modo, apresenta-se o Planejamento da Revisão Integrativa da MASA, que segue as cinco etapas metodológicas da RI proposta por esse autor.

4.2.1 Planejamento da Revisão Integrativa: avaliando e sintetizando a literatura

1ª etapa: Questões de pesquisa

Tendo em vista a busca por estudos sobre indicadores de sustentabilidade no turismo (bloco I) e indicadores de acessibilidade no turismo (bloco II), no contexto da gestão de destinos, a revisão integrativa da presente tese buscou responder:

Questão 1 – O compromisso de acessibilidade é contemplado nos estudos sobre sustentabilidade no turismo?

Questão 2 – Quais indicadores são contemplados nos estudos sobre acessibilidade no turismo?

A partir dessas questões norteadoras, a RI teve como objetivo identificar estudos sobre indicadores de sustentabilidade no turismo que abordam o tema sobre acessibilidade no turismo de modo empírico no contexto das pessoas com deficiência, bem como identificar estudos sobre indicadores de acessibilidade no turismo no contexto das pessoas com deficiência, reconhecendo-se quais categorias são contemplados neles. Assim, definiu-se o foco e o recorte de investigação dessa revisão.

2ª etapa: Pesquisa da Literatura

Para a execução da Pesquisa da Literatura identificou-se a necessidade de incluir os trabalhos publicados em todos os anos, uma vez que o propósito desta segunda etapa da RI foi identificar o maior número possível de pesquisas relacionadas aos temas centrais da tese. Para a identificação e pré-seleção desses estudos, foram definidos os termos de pesquisa (descritores), as estratégias (*strings* de busca), os critérios de inclusão e exclusão e o processo de pré-seleção.

a) Descritores e *Strings* de Busca

Para a busca de estudos sobre indicadores de sustentabilidade no turismo (bloco I), os descritores (ou palavras-chave) definidos foram: indicadores, sustentabilidade, turismo e destino e suas expressões correlatas em língua inglesa (*sustainability, indicators, tourism e destination*) e espanhola (*indicadores, sostenibilidad, sustentabilidad, turismo e destino*).

Para os estudos sobre indicadores de acessibilidade no turismo (bloco II), os descritores, por sua vez, foram: indicadores, acessibilidade, turismo e destino e suas expressões correlatas em língua inglesa (*accessibility, indicators, tourism e destination*) e espanhola (*indicadores, accesibilidad, turismo e destino*).

Para a construção das *strings* de busca, tais descritores foram combinados ao operador booleano AND, que associa termos, localizando arquivos que contém as duas palavras, simultaneamente, e ao operador de truncagem asterisco (*), que permite ampliar a busca de termos ao se digitar apenas os radicais das palavras – ao final de um radical, ele serve como substituto para quaisquer variantes de uma palavra (ex.: sustent*: sustentabilidade, sustentável, sustentado etc.); e utilizado entre uma palavra auxilia na variação de prefixo, sufixo, plurais (ex.: *destino*: destino, destinos) (INPI, 2021). Tais procedimentos resultaram nas *strings* de busca:

Bloco I: *sustainab** AND **indicator** AND *touris** AND **destination**;
*sustent** AND **indicador** AND *turis** AND **destino**, e
*sostenib** AND **indicador** AND *turis** AND **destino**

Bloco II: *acess** AND **indicador** AND *turis** AND **destino**;
*accesib** AND **indicador** AND *turis** AND **destino**; e
*accessib** AND **indicator** AND *touris** AND **destination**

b) Fontes de Pesquisa:

Para a seleção dos estudos, foram utilizadas duas bases de dados: *Web of Science* (WoS) e o Catálogo de Teses e Dissertações (CTD) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes).

A escolha pela base de dados WoS se deu devido à amplitude desta quanto à quantidade de trabalhos encontrados em âmbito internacional, bem como pelas áreas de conhecimento que abrange. Fundada em 1997, a WoS é uma base multidisciplinar de dados criada pela *Clarivate Analytics*, principal plataforma mundial de informações de análise e pesquisa de citações científicas (Li et al., 2018).

Para aceder aos dados dessa plataforma, foi utilizado o acesso remoto ao conteúdo assinado pelo Portal de Periódicos Capes por meio da Comunidade Acadêmica Federada (CAFe) via login e senha institucionais da pesquisadora vinculada, à época, a UFRN. Pelo acesso remoto, alcança-se as seguintes bases de dados da WoS: Principal Coleção do *Web of Science* (1945-presente); *Derwent Innovations Index* (1963-presente); *KCI Korean Journal Database* (1980-presente); *Russian Science Citation Index* (2005-presente); e *SciELO Citation Index* (2002-presente), com publicações entre os anos de 1945 e 2021 em diferentes formatos – artigos, livros, resumos, ensaios clínicos, material editorial, entre outros.

Para a realização desta pesquisa, foram consideradas todas as cinco bases de dados da WoS, acessadas remotamente, com publicações de todos os anos (1945-2021), abrangendo as pesquisas do tipo: artigos de revisão (*review*) e artigos de pesquisa (*article*), pesquisas de fonte secundária e fonte primária, respectivamente, dado o rigor metodológico dessas publicações revisadas por pares.

A segunda base de dados consultada, o Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES, é o sistema *on-line* oficial de busca bibliográfica do governo brasileiro, que reúne registros desde 1987. Está vinculado ao Ministério da Educação (MEC) e, desde 2006, foi instituído como um repositório obrigatório de teses e dissertações brasileiras para os programas de doutorado e mestrado reconhecidos no país (CAPES, 2017; Portaria nº 13, 2006).

c) Pré-seleção dos estudos: foi realizada uma leitura criteriosa dos títulos e resumos de todos os estudos identificados nas bases de dados, a partir das *strings* de busca e considerados os critérios de inclusão e exclusão.

d) Critérios de Inclusão:

1. Disponibilidade da pesquisa na íntegra;
2. Abordagem da pesquisa: indicadores de sustentabilidade no turismo no contexto de destinos (bloco I); e
3. Abordagem da pesquisa: indicadores de acessibilidade no turismo no contexto de destinos (bloco II).

e) Critérios de Exclusão:

1. Não alinhamento da pesquisa com os critérios de inclusão;
2. Duplicidade da pesquisa nos bancos de dados;
3. Pesquisas com indicadores de sustentabilidade parcial (social, ambiental, econômica ou política); e
4. Pesquisas com indicadores para segmentos específicos (ecoturismo, turismo rural, turismo marítimo, entre outros).

Um acompanhamento regular foi realizado nas bases de dados definidas (WoS e CTD), com uma última atualização em 18 de março de 2021.

Com a aplicação das *strings* de busca do bloco I e os critérios de pré-seleção na base de dados do WoS, foram identificados 431 artigos publicados sobre indicadores de sustentabilidade. No Quadro 6 estão sintetizadas as etapas da pesquisa de literatura, apresentando os filtros e as descrições nas duas primeiras colunas e seus resultados na terceira.

Quadro 6 – Procedimentos de Pesquisa na base eletrônica de dados WoS (Bloco I)

Base de dados: <i>Web of Science</i> Data de consulta ao banco: 18 de março de 2021 (última atualização)		
FILTROS	DESCRIÇÃO	RESULTADOS
Coleções	<i>Web of Science Core Collection, Derwent Innovations Index, KCI - Korean Journal Database, Russian Science Citation Index, Scielo Citation Index</i>	431
Strings de Busca	I. sustainab* AND *indicator* AND touris* AND *destination* II. sustent* AND *indicador* AND turis* AND *destino* III. sostenib* AND *indicador* AND turis* AND *destino*	
Período	Todos os anos (1945-2021)	
Filtro 1	Artigos de Revisão (<i>review</i>) e Artigos de Pesquisa (<i>article</i>)	364
Filtro 2	Critérios de Inclusão e Exclusão	52

Fonte: autoria própria (2021) elaborado com base em Gurgel (2017)

Com a aplicação do filtro 1, que limitou o tipo de documento a ser considerado (artigos de revisão e de pesquisa), o número foi reduzido para 364. Ao final, com a aplicação do filtro 2 (critérios de inclusão e exclusão), 52 artigos foram selecionados para a etapa de Avaliação dos Dados.

Relativamente aos artigos sobre indicadores de acessibilidade (bloco II), foram identificados inicialmente 41 artigos no WoS. Desses, 31 foram pré-selecionados com a aplicação do filtro 1. Todavia, considerando-se os critérios de inclusão e exclusão, anteriormente definidos, 02 artigos foram selecionados no final.

O Quadro 7 abaixo apresenta 3 colunas e 5 linhas. Na primeira coluna, são apresentados os filtros; na segunda, a descrição e, na terceira, os resultados.

Quadro 7 – Procedimentos de Pesquisa na base eletrônica de dados WoS (Bloco II)

Base de dados: <i>Web of Science</i> Data de consulta ao banco: 18 de março de 2021		
FILTROS	DESCRIÇÃO	RESULTADOS
Coleções	<i>Web of Science Core Collection, Derwent Innovations Index, KCI - Korean Journal Database, Russian Science Citation Index, Scielo Citation Index</i>	41
Strings de Busca	I. acess* AND *indicador* AND turis* AND *destino* II. acces* AND *indicador* AND turis* AND *destino* III. access* AND *indicador* AND touris* AND *destination*	
Período	Todos os anos (1945-2021)	
Filtro 1	Artigos de Revisão (<i>review</i>) e Artigos de Pesquisa (<i>article</i>)	31
Filtro 2	Critérios de Inclusão e Exclusão	02

Fonte: autoria própria (2021) elaborado com base em Gurgel (2017)

Para a seleção dos trabalhos acadêmicos no CTD foi necessário adaptar as *strings* de busca da pesquisa de literatura, visto que a abrangência de respostas foi menor ao se utilizar os critérios anteriores definidos. Assim, manteve-se a

combinação do operador booleano AND, associando-o ao uso de aspas duplas (“ ”), a fim de recuperar, no resultado de busca, a expressão exata definida. Tais adequações resultaram nas *strings* de busca:

Bloco I: “indicadores de sustentabilidade” AND “turismo”

“indicadores de sostenibilidad” AND “turismo”

“indicadores de sustentabilidade” AND “turismo”

“sustainability indicators” AND “tourism”

Bloco II: “indicadores de acessibilidade” AND “turismo”

“indicadores de accesibilidad” AND “turismo”

“accessibility indicators” AND “tourism”

No Quadro 8, tais procedimentos estão sintetizados, apresentando os filtros e as descrições nas duas primeiras colunas e seus resultados na última. Foram identificados 157 trabalhos acadêmicos com o tema de indicadores de sustentabilidade, dos quais, após aplicação dos critérios de inclusão e exclusão (filtro), foram selecionados 07 para avaliação. Cabe registrar que nenhum trabalho acadêmico foi identificado com o tema de indicadores de acessibilidade no banco de dados consultado.

Quadro 8 – Procedimentos de Pesquisa no Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES

Base de dados: Catálogo de Teses e Dissertações (CTD) Data de consulta ao banco: 18 de março de 2021		
FILTROS	DESCRIÇÃO	RESULTADOS
<i>Strings</i> de Busca	I. “indicadores de sustentabilidade” AND “turismo” II. “indicadores de sostenibilidad” AND “turismo” III. “indicadores de sustentabilidad” AND “turismo” IV. “sustainability indicators” AND “tourism” V. “indicadores de accesibilidad” AND “turismo” VI. “accessibility indicators” AND “tourism”	157
Período	Todos os anos	
Filtro	Critérios de Inclusão e Exclusão	07

Fonte: adaptado de Gurgel (2017)

Ao final desta segunda etapa, foi possível chegar a um portfólio bibliográfico inicial composto por 61 pesquisas entre artigos, dissertações e teses (listadas no Apêndice A), que foram submetidas à avaliação na terceira etapa da RI.

No Quadro 9 tem-se a representação quantitativa desses estudos em quatro colunas. Na primeira, distribuídas uma por linha, estão as tipologias: artigos, teses e dissertações. Nas duas seguintes, as temáticas: Sustentabilidade e Acessibilidade, com os quantitativos nas respectivas linhas abaixo. Na quarta, os totais por linha e, na última linha, o somatório dessas colunas. Dos 61 materiais, constam 54 artigos, sendo 52 sobre sustentabilidade e 02 sobre acessibilidade. Tem-se, ainda, 04 teses e 03 dissertações sobre sustentabilidade.

Quadro 9 – Síntese dos estudos sobre indicadores de sustentabilidade e de acessibilidade no turismo

Estudos	Sustentabilidade	Acessibilidade	Total
Artigos	52	02	54
Teses	04	00	04
Dissertações	03	00	03
Total	59	02	61

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

3ª etapa: Avaliação dos Dados

Após a pesquisa da literatura procedeu-se à terceira etapa com a Avaliação dos Dados. Para tal, foram estabelecidos os seguintes critérios de triagem:

- T1. O estudo sobre indicadores de sustentabilidade no turismo traz exemplos de indicadores de sustentabilidade no contexto de destinos ou a discussão é apenas teórica?
- T2. O estudo sobre indicadores de sustentabilidade no turismo aborda o compromisso de acessibilidade no turismo?
- T3. O estudo sobre indicadores de sustentabilidade no turismo traz uma proposta original ou é a aplicação de modelos de outra autoria?
- T4. O estudo sobre indicadores de acessibilidade no turismo traz exemplos de indicadores de acessibilidade no contexto de destinos ou a discussão é apenas teórica?
- T5. O estudo sobre indicadores de acessibilidade no turismo traz uma proposta original ou é a aplicação de modelos de outra autoria?

As respostas às questões desses critérios estão representadas no Quadro 10, divididas em dois temas: Sustentabilidade e Acessibilidade. O primeiro é subdividido em três critérios de triagem e o segundo, em dois. Nas colunas seguintes, estão subdivididos os tipos de estudos e os autores.

Os 61 estudos foram avaliados e classificados em categorias embasadas em critérios de triagem, a saber: a) estudos que discutem sobre sustentabilidade numa perspectiva teórica (sem exemplos de indicadores); b) estudos sobre sustentabilidade que não abordam o tema acessibilidade; c) estudos que trazem a aplicação de indicadores de sustentabilidade de outros autores; d) estudos sobre sustentabilidade que trazem uma proposta original – instrumento próprio ou adaptado com base em outros autores; e) estudos que discutem sobre acessibilidade numa perspectiva teórica (sem exemplos de indicadores); e f) estudos sobre acessibilidade que trazem uma proposta original – instrumento próprio ou adaptado com base em outros autores.

Quadro 10 – Avaliação dos estudos sobre indicadores de sustentabilidade

Temas	Crítérios de Triagem	Estudos	Autores
Sustentabilidade	T1	Discussão Teórica	Eckert & Hartmann (2020); Andria et al. (2019); Grapentin & Ayikoru (2019); Hernandez et al. (2019); Kişi (2019); Cannas (2018); Hechavarria (2016); Mihalic (2016); Lemos (2010); Ko (2005)
	T2	Não abordam o tema Acessibilidade	Andria et al. (2020); Coccossis & Koutsopoulou (2020); Dzyad et al. (2020); Navarro et al. (2020); Schumacher et al. (2020); Vukadin et al. (2020); Gkoumas (2019); Konakoglu et al. (2019); Linares et al. (2019); Lozano-Oyola et al. (2019a; 2019b); Blancas et al. (2018); Santos & Cândido (2018); Ziaabadi et al. (2017); Blancas et al. (2016); Markovic et al. (2016); Maxim (2016); Senna (2016); Blancas et al. (2015); Krajnović (2015); Solé et al. (2015); Sui-Qui & Leng (2015); Torres-Delgado & Saarinen (2014); Oliveira et al. (2013); McLennan et al. (2012); Pulido-Fernandez et al. (2011); Blancas et al. (2010); Oliveira, H. (2009); Pulido Fernandez & Rivero (2009);
	T3	Aplicação de outros Autores	Brščić et al. (2020); McLoughlin et al. (2020; 2018); Palomeque et al. (2018); Tudorache et al. (2017)
		Proposta Original	Gutierrez et al. (2020); Farinha et al. (2019); Lacerda (2019); Rodríguez & Valiente (2019); Salazar & Cardoso (2019); Torres-Delgado & Palomeque (2018); Iliopoulou-Georgudaki et al. (2016); Franzoni (2015); Zhang et al. (2015); Kozic & Mikulic (2014); Santos (2013); Tanguay (2013); Hanai (2009); Oliveira, O. (2009); Schianetz & Kavanagh (2008)
Acessibilidade	T4	Discussão Teórica	não há artigos
	T5	Proposta Original	Морошкина е Кондратьева (2021); Porto e Rucci (2019)

Fonte: dados da pesquisa/ Lamas (2021)

Para uma melhor precisão desta avaliação, uma pesquisadora da área de turismo realizou uma revisão da triagem, a fim de validar a classificação do portfólio bibliográfico final. Desse modo, foi encaminhado via correio eletrônico o protocolo de revisão da etapa de Avaliação dos Dados para que a avaliadora externa pudesse cumpri-lo e, assim, gerar também um quadro com a classificação das pesquisas selecionadas a partir dos cinco critérios de triagem. Posteriormente, em uma reunião *on-line*, discutiu-se os resultados realizando-se comparações.

Verificou-se a divergência de opinião na classificação de 10 estudos – 08 deles (Andria et al., 2019; Grapentin & Ayikoru, 2019; Hernandez et al., 2019; Kisi, 2019; Cannas, 2018; Hechavarria, 2016; Mihalic, 2016; Ko, 2005) foram categorizados no critério de triagem T1 (discussão teórica) pela segunda avaliadora, enquanto, inicialmente, eles haviam sido relacionados no critério T2 (não abordam o tema acessibilidade). Tal discrepância justifica-se pelo fato desses estudos se enquadrarem simultaneamente nos dois critérios. Porém, seguindo a ordem definida de análise, os 08 artigos foram transferidos de T2 para o T1, visto ser este o primeiro critério de triagem, acatando-se, portanto, a sugestão da avaliadora externa. Outros 02 estudos foram classificados nos critérios T1 (Vukadin et al., 2020) e T3 (Torres-Delgado & Saarinen, 2014) pela avaliadora externa, todavia, concordou-se, a partir de verificação conjunta, que eles deveriam ser mantidos em T2 como proposto inicialmente.

Dos 61 estudos selecionados, foram considerados elegíveis para a etapa de Análise dos Dados aqueles que apresentaram dados empíricos e abordagem sobre acessibilidade (critérios T3 e T5), totalizando-se 22 estudos (20 de indicadores de sustentabilidade e 02 de indicadores de acessibilidade). Quanto aos demais, 29 não abordavam o tema acessibilidade (T2) e 10 apresentavam uma discussão teórica (T1), sem exemplos de indicadores de sustentabilidade. Esses 39, portanto, foram desconsiderados para a 4ª etapa da RI.

4ª etapa: Análise dos Dados

Durante a análise dos 20 estudos sobre indicadores de sustentabilidade para confecção da Matriz Conceitual, identificou-se que, em 06 deles, o tema acessibilidade é abordado pelo prisma geográfico, o qual é determinado pela facilidade dos visitantes de chegarem fisicamente aos destinos (transportes, tempo de deslocamento, distância), e não numa perspectiva de inclusão de pessoas com

deficiência. Por isso, esses 06 estudos foram desconsiderados, por não atenderem ao objetivo da RI. Trata-se dos estudos dos respectivos autores: Gutierrez et al. (2020); Iliopoulou-Georgudaki et al. (2016); Zhang et al. (2015); Kozic e Mikulic (2014); Tanguay (2013); e Schianetz e Kavanagh (2008).

Ademais, 14 estudos sobre indicadores de sustentabilidade remanescentes foram analisados, a saber: 10 artigos e 04 trabalhos acadêmicos (02 dissertações e 02 teses). Para a análise dos dados desses 14 estudos, categorias analíticas foram criadas e apresentadas juntamente com a literatura selecionada em uma Matriz Conceitual, como a proposta por Klopfer et al. (2007).

No Quadro 11 tem-se a matriz com os estudos sobre indicadores de sustentabilidade no turismo. Essa abordagem permitiu uma revisão comparativa de todos os estudos selecionados. Foram definidas como categorias para análise desses materiais: a) o título; b) os autores; c) a denominação do instrumento de indicadores utilizado; d) a proposta (estudo original ou aplicado); e) os autores que foram referências para tais estudos; f) a abordagem dada a acessibilidade; e g) os destinos onde tais indicadores foram validados, quando de sua aplicação, representados nas colunas de um a sete, respectivamente.

Da literatura analisada na Matriz Conceitual, a maioria está em língua inglesa (08 deles), 04 em língua portuguesa (Brasil) e 02 em língua espanhola, o que se pode observar pelos títulos. Quanto aos autores desses estudos, 05 estão em mais de uma pesquisa, são eles: McLoughlin, Hanrahan e Duddy (2020; 2018) e Torres-Delgado e Palomeque (02 artigos em parceria em 2018).

Sobre as denominações dadas as propostas de indicadores de sustentabilidade, vê-se que 06 autores as apresentam de maneira generalista, sem um título que as nomine especificamente; 03 autores as intitulam de acordo com a referência que foi base para a aplicação dos indicadores, como o Sistema Europeu de Indicadores de Turismo (ETIS); e outros 05 autores criaram suas próprias denominações com as respectivas siglas para os sistemas de indicadores que apresentaram em suas pesquisas. Ainda sobre as propostas desses estudos, tem-se que 09 são originais e 05 são aplicações de sistemas de indicadores já consolidados, como o ETIS e o Índice de Sustentabilidade Turística (ISOST).

Quadro 11 – Matriz Conceitual: indicadores de sustentabilidade no turismo (continua)

Título	Autores	Denominação	Proposta	Referências	Abordagem sobre Acessibilidade	Aplicação
<i>Can indicators for sustainable tourism improve tourism planning in the coastal destinations? Empirical evidence from Catalonia, Istrian Region and Tuscany Region</i>	Brščić, Planaguma, Raschi, Marchi, Šugar, Lovrečić e Poljuha (2020)	Modelos de Turismo Integrado no Mediterrâneo Plus (MITOMED+)	Original	Comissão Europeia (2013; 2016) Choi e Sirakaya (2006) Jurado et al. (2012) DEDUCE (2007) Blancas et al. (2011) Rebollo e Baidal (2003)	Contemplada como indicador simples das dimensões “Social e Cultural” e “Ambiental”	Catalunha (Espanha) Ístria (Croácia) Toscana (Itália)
<i>Application of the European tourism indicator system (ETIS) for sustainable destination management. Lessons from County Clare, Ireland</i>	McLoughlin, Hanrahan e Duddy (2020)	Sistema Europeu de Indicadores de Turismo (ETIS)	Aplicação do ETIS (2016)	Comissão Europeia (2016)	Contemplada como subdimensão com indicadores próprios na dimensão “Social e Cultural”	Condado de Clare (Irlanda)
<i>Selection Process of Sustainable Indicators for the Algarve Region – OBSERVE Project</i>	Farinha, Oliveira, Silva, Lança, Pinheiro e Miguel (2019)	Indicadores do Observatório da Sustentabilidade do Turismo da Região do Algarve (OBSERVE)	Original	OMT (2004) Comissão Europeia (2016) MITOMED+ (2018) Travel BI (2018) CROSTO (2018) INE (2018)	Contemplada como subdimensão com indicadores próprios na dimensão “Sociocultural”	sem aplicação
<i>El Desarrollo Turístico en Maztlán, México: un análisis de las condiciones de la sostenibilidad</i>	Rodríguez e Valiente (2019)	Indicadores para avaliar o desenvolvimento sustentável em destinos turísticos costeiros no México	Original	OMT (2005) Pérez e Mesanat (2006) Torres-Delgado e Palomeque (2014)	Contemplada como indicador simples da dimensão “Social”	Mazatlán (México)
<i>Sistema de indicadores de sustentabilidade para atividade turística em espaço geográfico local: um estudo no município de Areia – PB</i>	Lacerda (2019)	Sistema de Indicadores de Sustentabilidade	Original	OECD (2002) Arranda Torrents (2003) Gomes et al. (2005) Van Bellen (2006) Hanai (2009) Oliveira (2009) MTur (2017)	Contemplada como indicador simples da dimensão “Infraestrutura Turística”	Areia/PB (Brasil)

Quadro 11 – Matriz Conceitual: indicadores de sustentabilidade no turismo (continua)

Título	Autores	Descrição	Proposta	Referências	Abordagem sobre Acessibilidade	Aplicação
<i>Tourism planning: impacts as benchmarks for sustainable development plans</i>	Salazar e Cardoso (2019)	Lista de indicadores para planos estratégicos sustentáveis	Original	Comissão Europeia (2016) e mais 41 autores	Contemplada como indicador simples da dimensão “Econômica”	sem aplicação
<i>The ISOST index: A tool for studying sustainable tourism</i>	Torres-Delgado e Palomeque (2018)	Índice de Sustentabilidade Turística (ISOST)	Original	Torres-Delgado e Palomeque (2014)	Contemplada como indicador simples da dimensão “Sociocultural”	Catalunha (Espanha)
<i>European tourism indicator system for sustainable destination management in county Donegal, Ireland</i>	McLoughlin, Hanrahan, Duddy e Duffy (2018)	Sistema Europeu de Indicadores de Turismo (ETIS)	Aplicação do ETIS (2016)	Comissão Europeia (2016)	Contemplada como subdimensão com indicadores próprios na dimensão “Social e Cultural”	Condado de Donegal (Irlanda)
<i>Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona</i>	Palomeque, Torres-Delgado, Urgell e Miracle (2018)	Sistema de Indicadores de Turismo (SIT) para os destinos da província de Barcelona	Aplicação do ETIS (2013) e ISOST (2012)	Torres-Delgado (2012) Comissão Europeia (2013)	Contemplada como indicador simples da dimensão “Sociocultural”	Província de Barcelona (Espanha)
<i>Difficulties and Challenges in Applying the European Tourism Indicators System (ETIS) for Sustainable Tourist Destinations: The Case of Braşov County in the Romanian Carpathians</i>	Tudorache, Simon, Frent e Musteață-Pavel (2017)	Sistema Europeu de Indicadores de Turismo (ETIS)	Aplicação do ETIS (2016)	Comissão Europeia (2016)	Contemplada como subdimensão com indicadores próprios na dimensão “Social e Cultural”	Braşov County (Romênia)
<i>Measuring the sustainability performance of the tourism sector</i>	Franzoni (2015)	Modelo de Medição de Desempenho do sistema turístico	Original	Provan e Milward (2001) e mais 21 autores	Contemplada como indicador simples da dimensão “Social”	sem aplicação

Quadro 11 – Matriz Conceitual: indicadores de sustentabilidade no turismo (conclusão)

Título	Autores	Descrição	Proposta	Referências	Abordagem sobre Acessibilidade	Aplicação
<i>Sistema de Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo: aplicação de uma abordagem participativa em Porto de Galinhas, PE</i>	Santos (2013)	Sistema de Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo	Original	Hanai (2009) Lacerda (2011)	Contemplada como subdimensão com indicador próprio na dimensão “Turística”	Porto de Galinha/ PE (Brasil)
<i>Indicadores relevantes para a avaliação de Turismo sustentável do município de Guajará-Mirim/RO</i>	Oliveira (2009)	Indicadores de Sustentabilidade do Turismo	Original	OMT (1997; 2005) Ceron e Dubois (2003) Ko (2005) D.R.E (2006)	Contemplada como subdimensão com indicadores próprios na dimensão “Sociedade e Cultura”	sem aplicação
<i>Sistema de Indicadores de Sustentabilidade: uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, estado de Minas Gerais, Brasil</i>	Hanai (2009)	Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Desenvolvimento do Turismo (SISDTur)	Original	OMT (2005)	Contemplada como subdimensão com indicador próprio na dimensão “Turística”	sem aplicação

Fonte: dados da pesquisa/ Lamas (2021)

O ETIS, originalmente *European Tourism Indicators Systems*, é um sistema de indicadores projetado pela Universidade de Surrey do Reino Unido e lançado pela União Europeia em 2013 (projeto piloto), composto por 27 indicadores principais e 40 indicadores opcionais. O ETIS passou por revisão e atualização, em 2016, após ampla testagem em destinos europeus, sendo alterado para 21 indicadores principais e 22 indicadores opcionais, centrados nas dimensões: gestão do destino, valor econômico, impacto social e cultural e impacto ambiental. Esse sistema é uma ferramenta flexível, criada para monitorar e medir o desenvolvimento em curso da gestão sustentável do turismo nos destinos (Bršćić et al., 2020; Modica, 2018; Tudorache et al., 2017). Com um *site* e um kit de ferramentas próprios para aplicação dos indicadores, o ETIS é considerado uma das experiências de gestão sustentável mais significativas (McLoughlin et al., 2020; Palomeque et al., 2018).

O ISOST, originalmente *Índice de Sostenibilidad Turística*, é um instrumento criado como resultado da pesquisa de doutorado em Geografia pela Universidade de Barcelona de Ana Torres-Delgado (2012). É composto por 12 indicadores simples, agrupados nas dimensões sociocultural, econômica e ambiental que, ao serem somados e ponderados, geram um valor global único do nível de sustentabilidade de um destino.

Entre os principais autores, que foram referência para a proposta dos indicadores de sustentabilidade dos estudos da amostra, têm-se: a Comissão Europeia, com o “Sistema Europeu de Indicadores de Turismo” (ETIS 2013; 2016); a Organização Mundial do Turismo (2005), com “Por um turismo mais sustentável: guia para formuladores de políticas”; Torres-Delgado e Palomeque (2014), com a pesquisa “Medindo o turismo sustentável no nível municipal”; e Hanai (2009), com a tese intitulada “Sistema de indicadores de sustentabilidade: uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil”.

Quanto a discussão sobre acessibilidade no contexto das pessoas com deficiência, ela aparece em estudos de indicadores de sustentabilidade desde 2009, demonstrando uma tendência de continuidade, visto que é contemplada nas pesquisas em todos os anos subsequentes de 2017 a 2020, período do último artigo selecionado. Em 07 estudos, a acessibilidade é abordada como variável observável (indicador) de diferentes dimensões de sustentabilidade, como ambiental, econômica e infraestrutura turística, mas é na dimensão sociocultural que sua

ocorrência é mais frequente. Em outros 07 estudos, acessibilidade aparece como variável latente (subdimensão) das dimensões de sustentabilidade sociocultural e turística.

Por fim, a respeito da aplicação dessas propostas de indicadores de sustentabilidade, tem-se que a maioria foi validada em destinos da Europa (06 deles), 02 na América do Sul e 01 na América do Norte; e 05 estudos não validaram empiricamente os indicadores de sustentabilidade, caracterizando-se, portanto, como modelos teóricos, embora alguns deles tenham se baseado na realidade de regiões e/ou destinos específicos.

Além dessas, outras análises dos estudos selecionados podem ser realizadas, a saber: McLoughlin et al. (2020; 2018) aplicaram o sistema de indicadores ETIS em dois destinos diferentes da Irlanda; o artigo de Tudorache et al. (2017) foi o primeiro a apresentar as dificuldades e desafios da aplicação desse sistema europeu em um destino; e as autoras Franzoni (2015) e Rodríguez e Valiente (2019) discutem sobre acessibilidade tanto no contexto das pessoas com deficiência quanto no de acesso ao destino (transportes).

Quanto aos estudos sobre indicadores de acessibilidade no turismo, ilustrados no Quadro 10, somente 02 foram identificados na seleção da pesquisa de literatura, a saber: Морозкина e Кондратьева (2021) e Porto e Rucci (2019). Na avaliação dos dados, ambos foram categorizados no critério T5 (proposta original). E, nesta etapa de análise dos dados, apenas o artigo de Porto e Rucci (2019) foi considerado, visto que o outro estudo, um artigo em russo, de Moroshkina e Kondrateva (tradução em inglês), embora atual, apresenta indicadores de acessibilidade no contexto de destinos, no sentido de acessibilidade geográfica (distâncias), de transporte (comunicação ferroviária e aérea) e infraestrutura turística (capacidade de hospedagem em estabelecimentos hoteleiros), não fazendo menção às pessoas com deficiência, o que o levou, portanto, a ser preterido da avaliação.

Porto e Rucci (2019) apresentam uma metodologia experimental, o Índice de Vontade Política de Acessibilidade Turística (IVPAT), para medir, tal como o nome sugere, a vontade política dos governos em termos de acessibilidade no turismo. Esse índice é constituído por três dimensões: I) diagnóstico e situação inicial da deficiência e turismo internacional (dimensão populacional); II) reconhecimento jurídico, normativo e político (dimensão política); e III) acessibilidade turística

propriamente dita, que analisa a abordagem de acessibilidade como uma variável para a medição da competitividade de países.

5ª etapa: Apresentação dos Resultados

Na etapa de Apresentação dos Resultados da RI, Whittemore (2005) e Botelho et al. (2011) sugerem que um documento seja elaborado com a descrição de todas as cinco etapas e sejam apresentados os principais resultados. Tendo-se realizado anteriormente a descrição minuciosa de todas as etapas de modo que possam ser replicadas, tal como a metodologia recomenda, esse documento adicional não foi criado à parte dada a sua redundância. Assim, segue-se efetivamente para a apresentação dos resultados, associando as contribuições dessa revisão à MASA. O Quadro 12 apresenta os resultados em cinco colunas: na primeira, os autores, um por linha; na segunda, a Abordagem sobre Acessibilidade; na terceira e quarta colunas, as Dimensões e Subdimensões de Sustentabilidade; e, na última, os Indicadores de Acessibilidade.

Fazendo-se uma comparação entre os autores dos estudos e as referências que nortearam suas pesquisas, percebe-se que, em diversos casos, eles se repetem, o que pode indicar que a RI chegou a autores relevantes que pesquisam sobre indicadores de sustentabilidade no turismo, demonstrando-se suficiente para analisar e sintetizar a literatura da área, proposição da primeira fase metodológica da MASA.

Com base na análise realizada dos estudos, constata-se a lacuna da discussão entre sustentabilidade e acessibilidade no turismo, no que se refere aos instrumentos avaliativos. Ademais, percebe-se que o tema acessibilidade, quando contemplado nos modelos de sustentabilidade, está associado fundamentalmente às variáveis de acesso e mobilidade.

A RI revela que o debate sobre acessibilidade nos indicadores de sustentabilidade dos estudos selecionados concentra-se em dados quantitativos (indicadores objetivos), principalmente sobre atrações turísticas (06 deles) e meios de hospedagem acessíveis (06 deles), seguidos dos transportes turísticos.

Quadro 12 – Indicadores de Acessibilidade nos estudos de Sustentabilidade no Turismo (continua)

Autores	Abordagem sobre Acessibilidade	Dimensões de Sustentabilidade	Subdimensões de Sustentabilidade	Indicadores de Acessibilidade
Brščić et al. (2020)	Contemplada como indicador simples das dimensões “Social e Cultural” e “Ambiental”	Social e Cultural Ambiental	(não há)	% de atrações turísticas que são acessíveis às PcD e/ou participantes de programas de acessibilidade reconhecidos % de praias acessíveis a todos: mobilidade e deficiências sensoriais
McLoughlin et al. (2020)	Contemplada como subdimensão com indicadores próprios na dimensão “Social e Cultural”	Social e Cultural	Inclusão/ Acessibilidade	% de quartos em estabelecimentos de alojamento comercial acessíveis às PcD % de estabelecimentos de alojamento comercial que são acessíveis às PcD e/ou participantes de programas de acessibilidade reconhecidos % de transporte público acessível às PcD e com requisitos específicos de acesso % de atrações turísticas que são acessíveis às PcD e/ou participantes de programas de acessibilidade reconhecidos
Farinha et al. (2019)	Contemplada como subdimensão com indicadores próprios na dimensão “Sociocultural”	Sociocultural	Acessibilidade	% de quartos acessíveis Número de praias acessíveis
Rodríguez e Valiente (2019)	Contemplada como indicador simples da dimensão “Social”	Social	(não há)	O nível de acessibilidade às PcD em áreas turísticas e espaços públicos
Lacerda (2019)	Contemplada como indicador simples da dimensão “Infraestrutura Turística”	Infraestrutura Turística	(não há)	Os empreendimentos turísticos apresentam acessibilidade
Salazar e Cardoso (2019)	Contemplada como indicador simples da dimensão “Econômica”	Econômica	(não há)	Maior número de instalações, atrações e transportes acessíveis para pessoas com deficiência
Torres-Delgado e Palomeque (2018)	Contemplada como indicador simples da dimensão “Sociocultural”	Sociocultural	(não há)	Produtos turísticos acessíveis às pessoas com deficiência
Palomeque et al. (2018)	Contemplada como indicador simples da dimensão “Sociocultural”	Sociocultural (ETIS) Sociocultural (ISOST)	(não há)	Número de produtos turísticos adaptados às PcD % de estabelecimentos de alojamento comercial que são acessíveis às PcD e/ou participantes de programas de acessibilidade reconhecidos

Quadro 12 – Indicadores de Acessibilidade nos estudos de Sustentabilidade no Turismo (conclusão)

Autores	Abordagem sobre Acessibilidade	Dimensões de Sustentabilidade	Subdimensões de Sustentabilidade	Indicadores de Acessibilidade
McLoughlin et al. (2018)	Contemplada como subdimensão com indicadores próprios na dimensão “Social e Cultural”	Social e Cultural	Inclusão/ Acessibilidade	% de quartos em estabelecimentos de alojamento comercial acessíveis às PcD % de estabelecimentos de alojamento comercial que são acessíveis às PcD e/ou participantes de programas de acessibilidade reconhecidos % de transporte público acessível às PcD e com requisitos específicos de acesso % de atrações turísticas que são acessíveis às PcD e/ou participantes de programas de acessibilidade reconhecidos
Tudorache et al. (2017)	Contemplada como subdimensão com indicadores próprios na dimensão “Social e Cultural”	Social e Cultural	Inclusão/ Acessibilidade	% de estabelecimentos de alojamento comercial que são acessíveis às PcD e/ou participantes de programas de acessibilidade reconhecidos % do destino atendido pelo transporte público acessível às PcD e pessoas com requisitos específicos de acesso % de atrações turísticas que são acessíveis às PcD e/ou participantes de programas de acessibilidade reconhecidos % de visitantes satisfeitos com a acessibilidade do destino para PcD ou requisitos específicos de acesso
Franzoni (2015)	Contemplada como indicador simples da dimensão “Social”	Social	(não há)	Número de hotéis com quartos acessíveis às PcD Nível de acessibilidade dos estabelecimentos
Santos (2013)	Contemplada como subdimensão com indicador próprio na dimensão “Turística”	Turística	Acessibilidade	Facilidades para mobilidade de pessoas com dificuldades de locomoção e/ou outras necessidades especiais*
Oliveira (2009)	Contemplada como subdimensão com indicadores próprios na dimensão “Sociedade e Cultura”	Sociedade e Cultura	Condições de Acesso	Política que considera as necessidades de PcD Transporte público apropriado para PcD Hotéis com habilitação acessível às PcD
Hanai (2009)	Contemplada como subdimensão com indicador próprio na dimensão “Turística”	Turística	Acessibilidade	Facilidades para mobilidade de pessoas com dificuldades de locomoção e/ou outras necessidades especiais**

Fonte: dados da pesquisa/ Lamas (2021)

Nota: * ** O termo “pessoas com necessidades especiais” está em desuso desde o final da década de 1990 tendo sido substituído por outro mais atual e adequado: “pessoas com deficiência (PcD)” (Sassaki, 2014).

O tratamento sobre acessibilidade nesses instrumentos avaliativos ocorre na forma de indicadores ou subdimensões, os quais, em geral, dentro da dimensão social de sustentabilidade, versam sobre atrativos e equipamentos acessíveis, limitando-se à uma descrição generalista. Isto é, abarcam apenas a acessibilidade arquitetônica e/ou instrumental, sem detalhar quais ações específicas devem ser realizadas para alcançá-las. Nenhum estudo considerou a acessibilidade como dimensão própria de sustentabilidade, tal como se propõe na presente tese.

A RI corrobora, por fim, com o pressuposto desta pesquisa, que afirma que o compromisso de acessibilidade nas sistemáticas de avaliação do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros, quando abordado, é ainda incipiente, sendo, em geral, enfatizados apenas os aspectos de acesso e mobilidade da noção de acessibilidade. Tal resultado contribui para responder à questão de pesquisa que reflete sobre o modo como essa abordagem deve ser feita de forma a orientar a gestão do turismo em destinos costeiros, justamente por indicar lacunas e/ou limitações que devem ser repensadas em outras propostas de indicadores de acessibilidade no contexto de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis.

4.3 QUESTIONÁRIO – 2ª FASE METODOLÓGICA DA MASA

4.3.1 Proposta e Enquadramento Metodológico do Instrumento de Pesquisa

A segunda fase metodológica para a construção da MASA compreendeu a elaboração e a aplicação de um questionário voltado às pessoas com deficiência, visando identificar, a partir dos resultados obtidos, possíveis dimensões e indicadores relevantes de acessibilidade, que viessem a contribuir com o instrumento avaliativo proposto, de modo mais factual e humanizado, a partir da interpretação das necessidades e percepções desse público-alvo da pesquisa. Esta etapa referiu-se, portanto, a uma pesquisa de cunho qualitativo, que se valeu de um questionário *on-line* como instrumento de levantamento de dados.

Para Gil (2019), um questionário é uma técnica de investigação capaz de obter informações sobre diversos aspectos como conhecimentos, sentimentos, comportamentos, entre outros, submetida às pessoas a partir de um conjunto de questões específicas que refletem os objetivos da pesquisa. Ainda segundo o autor, a construção de um questionário exige precauções quanto à apresentação e

aplicação. Assim, é preciso determinar a forma, o conteúdo, a ordem e a quantidade de questões, verificando a eficácia destas para atender aos objetivos da pesquisa. De modo símile, realizar um pré-teste, evidenciando, por meio dessa prova preliminar, falhas na redação do questionário, em termos de complexidade, imprecisão, desnecessidade, exaustão etc.

Desse modo, a partir de tais orientações, um questionário foi desenvolvido tendo como objetivo investigar as percepções e experiências de pessoas com deficiência relacionadas à acessibilidade no turismo “Sol e Praia” no Brasil, especificamente em praias marítimas. Inicialmente o instrumento foi criado com 47 questões que tiveram embasamento em 03 trabalhos técnicos: 02 do Ministério do Turismo: o Anuário Estatístico do Turismo (MTur, 2019) e o Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência (MTur, 2013) e 01 da Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina: a Pesquisa de Identificação do Perfil do Turista de Lazer e de Eventos em Santa Catarina (Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina [SANTUR], 2018).

O questionário foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Onofre Lopes (CEP/HUOL) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) em 09 de junho de 2020, via Plataforma Brasil, com aprovação da pesquisa em 07 de agosto de 2020 – Parecer de Aprovação número 4.199.672 – (Anexo A).

A fim de se fazer ajustes nessa primeira versão do questionário, um grupo focal *on-line* foi realizado. Grupo focal (*focus group*) é um método qualitativo de levantamento de dados que compõe o escopo das entrevistas em grupo, sendo amplamente utilizado em estudos exploratórios; envolve uma discussão presencial com pessoas selecionadas que é conduzida por um ou mais moderadores, a fim de investigar um tema em profundidade e/ou avaliar ideias a partir de diferentes experiências e pontos de vista; e que permite, ao pesquisador, obter percepções adicionais da interação entre os participantes (Gil, 2019; Schneider, et al., 2019; Abrams & Gaiser, 2017).

O grupo focal *on-line*, por sua vez, apresenta proposta símile, utilizando, entretanto, um ambiente virtual, no qual os participantes se comunicam com equipamentos eletrônicos acessados à rede mundial de computadores (internet). Bordini e Sperb (2011) ressaltam que o grupo focal *on-line* não é mera transposição do grupo presencial para o ambiente virtual, pois, apresenta especificidades,

principalmente relativas à comunicação – discussões menos contínuas, mais fragmentadas e entrecortadas; falas menos elaboradas e rápidas –, o que modifica o método qualitativo. Abrams e Gaiser (2017) apresentam como benefícios do grupo focal *on-line* a possibilidade de realização em contextos temporais distintos (síncrono, com a participação concomitante das pessoas selecionadas em tempo real; ou assíncrono, com a participação em separado, quando da disponibilidade dos participantes em seus próprios tempos); e a facilidade de aplicação (menor custo, maior acesso e facilidade de participação de uma gama diversa de pessoas e menor tempo para levantamento dos dados).

Assim, dada a facilidade de execução e maior abrangência territorial, optou-se pelo grupo focal *on-line* síncrono valendo-se da tecnologia de videoconferência por meio da plataforma *Google Meet*, serviço de comunicação por vídeo da empresa *Google*. Ocorreram dois encontros virtuais nos dias 16 e 23 de julho de 2020 com 4 docentes-pesquisadores da área de turismo e/ou acessibilidade. Esses especialistas foram convidados a analisar o questionário elaborado, em um prazo de 15 dias, que antecedeu as reuniões, para então, discutirem a forma, o conteúdo, a ordem, a quantidade das questões e a eficácia destas para atender aos objetivos da pesquisa, tal como sugere metodologicamente Gil (2019). As etapas de realização do grupo focal *on-line* (do planejamento aos resultados) estão especificadas no Apêndice B.

Após a aprovação do CEP/HUOL e as considerações do grupo focal, foi realizado um pré-teste do instrumento, em sua segunda versão, entre os dias 10 e 30 de agosto de 2020 com pessoas usuárias de cadeiras de rodas, pessoas com nanismo, pessoas com transtorno do espectro autista, pessoas com deficiências visual e auditiva, totalizando-se 15 participantes. Esta etapa do pré-teste resultou em modificações no questionário que são relatadas no Apêndice C.

Optou-se por um ambiente virtual para a divulgação e a aplicação desse instrumento de pesquisa, seja no pré-teste ou em sua versão final, visto que os questionários *on-line* ou virtuais se constituem como técnicas alternativas para as investigações científicas que permitem um maior alcance da pesquisa em termos de abrangência territorial, maior praticidade e comodidade aos participantes, maior taxa de respostas, capacidade de imparcialidade e anonimato, disponibilidade de recursos visuais e de áudio como formas opcionais de preenchimento do instrumento, economia de custos, entre outras vantagens, facilitadas pela flexibilidade e dinamicidade dos ambientes virtuais (Faleiros et al., 2016).

Desse modo, chegou-se a um questionário final (Apêndice D) com 45 questões objetivas e discursivas, sendo a maioria de múltipla escolha e com escala de métrica de mensuração do tipo *Likert*, que permite medir, segundo uma graduação ordinal, a concordância ou discordância de enunciados que manifestam opinião ou atitude do participante da pesquisa (Gil, 2019). O tempo de resposta do questionário foi estimado em 10 minutos, em média, para aqueles que digitariam suas respostas. Esse instrumento foi alocado na plataforma *on-line* de gerenciamento de pesquisas “Formulários do Google” (*Google Forms*) da empresa *Google*.

O questionário está estruturado em quatro seções: I – Apresentação e Orientações Gerais; II – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE); III – Blocos de Perguntas; e IV – Agradecimentos. A primeira seção, apresenta a proposta da pesquisa, o vínculo institucional do pesquisador, o objetivo, o público-alvo, a organização e o tempo de resposta do questionário, além de evidenciar a confidencialidade dos dados, a participação voluntária dos respondentes, bem como a não identificação deles. Traz ainda, como orientações gerais, informações sobre a possibilidade de envio das respostas por meio de vídeos na Língua Brasileira de Sinais (Libras), opção para pessoas surdas usuárias desse idioma, e sobre o teste do questionário em leitores de tela, a fim de proporcionar maior autonomia na leitura e envio das respostas por pessoas com deficiência visual, visando assim, garantir uma maior participação na pesquisa ao tornar mais acessível o preenchimento e/ou compreensão do questionário.

A segunda seção, TCLE, apresenta um documento com mesmo nome, o qual: (i) faz um convite à participação voluntária na pesquisa; (ii) apresenta a motivação para a realização dela, (iii) descreve o público-alvo, o número de perguntas, a abordagem, o tempo de resposta e a plataforma na qual está disponível o questionário; (iv) explicita os riscos da pesquisa e propostas para amenizá-los, bem como seus benefícios; (v) disponibiliza o contato da pesquisadora e do CEP/HUOL, no caso de eventuais dúvidas; (vi) garante a confidencialidade dos dados e a manutenção destes por um determinado período; (vii) assegura o direito da recusa ou desistência do participante em qualquer momento da pesquisa; e (viii) traz a declaração da pesquisadora em cumprir os procedimentos esclarecidos e assegurados aos participantes nesse documento.

Por fim, ainda nesta segunda seção, faz-se uma consulta aos participantes para a concordância em responder o questionário e em autorizar a divulgação anônima dos resultados; o esclarecimento que tal anuência à participação na pesquisa por via eletrônica corresponde à assinatura do TCLE; e verifica-se o interesse do participante em receber uma cópia do TCLE por correio eletrônico (*e-mail*). Em caso de concordância, o participante segue para a terceira seção do questionário, mas tendo discordado da participação, é encaminhado automaticamente à quarta seção de Agradecimentos.

Na terceira seção tem-se propriamente o questionário. As 45 perguntas abordam o perfil, os hábitos, as percepções e as experiências em relação à acessibilidade no turismo dos visitantes ou turistas de lazer do Brasil, voltado para pessoas com deficiência. Tais perguntas estão divididas em três blocos: 1 – Perfis e Hábitos de viagem do turista de lazer “Sol e Praia”; 2 – Acessibilidade no Turismo “Sol e Praia” e 3 – Perfil Socioeconômico do Entrevistado.

No primeiro bloco de perguntas, busca-se conhecer os perfis e os hábitos de viagem em praias marítimas dos participantes da pesquisa (turistas reais ou potenciais), atividade conhecida como turismo “Sol e Praia”. Para selecionar a amostra desejada, uma pergunta filtro foi utilizada no início do questionário (questão 2), a fim de detectar exclusivamente as pessoas que visitam ou já visitaram destinos brasileiros com praia, certificando-se, assim, das características dos participantes exigidas pela pesquisa e mantendo a validade desta. Os participantes que, por sua vez, não satisfaçam tais condições, são direcionados ao terceiro bloco do questionário.

No segundo bloco, as questões versam sobre as percepções e experiências desses visitantes e/ou turistas relativamente à acessibilidade no turismo “Sol e Praia”, considerando-se toda a orla marítima – as praias e os principais equipamentos e serviços existentes que dão suporte ao turismo naqueles locais. As perguntas, porém, fazem menção somente às praias – uma metonímia: a parte representando o todo –, em que a palavra praia assume um sentido conotativo, nesse caso, referindo-se a todos os espaços, equipamentos e serviços usufruídos pelos visitantes durante o turismo de “Sol e Praia” e não somente a um recurso natural e/ou formação geológica.

Também nesse bloco, uma pergunta filtro (questão 5.4) foi utilizada, servindo como “filtro de atenção” para corroborar se as questões do questionário não estão

sendo respondidas aleatoriamente. Dada a sua importância para a confiabilidade das respostas, os participantes que não cumprem com a condição de responder corretamente o que pede a questão, são excluídos, posteriormente, da análise dos dados.

Por fim, no bloco três, faz-se a caracterização dos participantes da pesquisa com a identificação do perfil socioeconômico, bem como do reconhecimento pessoal quanto aos seus possíveis impedimentos e/ou dificuldades para uma participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Essa caracterização foi disponibilizada ao final do bloco de perguntas como estratégia metodológica planejada, a fim de não exaurir os participantes e deixá-los mais atentos e dispostos a responder as perguntas principais do questionário feitas precedentemente. Um espaço também foi deixado no questionário, convidando os participantes a realizarem críticas, sugestões e demais observações relativas à pesquisa.

Atenta-se para o fato de que todas as questões abertas foram colocadas como não obrigatórias, uma vez que pessoas surdas podem responder a essas perguntas enviando vídeos em Libras, o que não permite que se mantenha a obrigatoriedade das respostas, visto que isso exigiria alguma produção textual nessas questões. Outra especificidade do questionário é relativa ao terceiro bloco, no qual todas as questões socioeconômicas têm a opção de “prefiro não responder”, inserida para atendimento à demanda dos respondentes no pré-teste.

Por fim, na seção quatro, faz-se os agradecimentos pela disponibilidade dos participantes em responder ao questionário e, é dada uma última orientação para a conclusão e envio correto das respostas.

O público-alvo da pesquisa foram as pessoas com deficiência que já visitaram destinos brasileiros com praia. O questionário foi voltado para elas, mas não excluiu a participação de pessoas com mobilidade reduzida e outras condições.

A fim de tornar o questionário mais acessível para pessoas com deficiência visual (cegueira e baixa visão), ele foi testado por recursos de acessibilidade digital como os leitores de tela que são programas sintetizadores de voz, encarregados de transformar informações textuais em verbais (Cruz & Rodrigues, 2017). Foram utilizados os leitores de tela: *NonVisual Desktop Access* (NVDA) e o leitor de tela do sistema DOSVOX em um computador; e os recursos *TalkBack* e *Voice Over* em celulares com sistema Android e iOS, respectivamente. Do mesmo modo, para

contemplar pessoas surdas, o questionário permitiu que respostas fossem enviadas por meio de vídeos em Libras. O questionário foi testado no tradutor VLibras em um computador.

Para angariar um número significativo de entrevistados valeu-se da amostragem não probabilística denominada “bola de neve” (*snowball sampling*), método de coleta de dados em pesquisa qualitativa que utiliza cadeias de referência, sendo útil, portanto, para pesquisar grupos de difícil acesso e/ou imprecisos quantitativamente, ou estudar questões de âmbito privado que requerem o conhecimento de pessoas que pertencem ou são reconhecidas por um grupo. Amostras preliminares são selecionadas para posteriormente, a partir do acesso a estas, outros participantes serem indicados para a pesquisa (Vinuto, 2014; Naderifar et al., 2017).

Nesse sentido, compondo a amostra preliminar, foram convidados a participar da pesquisa: 01 pessoa surda (Distrito Federal), 03 pessoas usuárias de cadeiras de rodas (Minas Gerais, Paraíba e Bahia); 02 pessoas com nanismo (Rio de Janeiro e São Paulo), 01 pessoa com mobilidade reduzida (Distrito Federal), 01 pessoa com deficiência visual (Rio de Janeiro), 01 pessoa ostomizada (São Paulo) e 01 pessoa surdocega (Rio Grande do Sul).

Pretendendo-se, ainda, que a pesquisa tivesse uma dimensão nacional, foi realizado um levantamento de associações brasileiras que dão suporte às pessoas que compõem a amostra dessa investigação e que pudessem divulgar o questionário a seus associados e/ou representados. Desse modo, para citar algumas delas, tem-se: a Associação Brasileira de Autismo (Abra), a Associação Nacional de Pessoas com Nanismo (Nanismo Brasil), a Associação Brasileira de Ostomizados (Abraso), o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (Conade), a Federação Nacional das Apaes (Apaes Brasil), o Conselho Nacional dos Direitos Humanos (CNDH), a Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (Feneis) e a Organização Nacional de Cegos do Brasil (ONCB).

Para além dessas associações em âmbito nacional, outras em nível estadual e municipal também foram contactadas a partir das informações disponibilizadas no *site* ONGs Brasil (www.ongsbrasil.com.br), um projeto da empresa social Irradie, que agrupa tais organizações fornecendo dados sobre localização, telefone, e-mail, entre outros, permitindo acessá-las por Estado, cidade ou tipologia. Ademais, compondo ainda a cadeia de referência para divulgação da pesquisa, a proprietária de uma

agência de turismo receptivo especializada em turismo para pessoas com deficiência no Rio de Janeiro foi contactada.

Todas as etapas metodológicas que compuseram o desenvolvimento do questionário – do planejamento à análise de dados definitiva – e que foram discriminadas anteriormente, estão listadas na primeira coluna no Quadro 13, com as respectivas datas de início e término dispostas nas duas colunas seguintes.

Quadro 13 – Etapas metodológicas do desenvolvimento do Questionário

Etapas	Início	Término
Submissão da proposta de pesquisa ao CEP/HUOL	09/06/2020	07/08/2020
Realização do Grupo Focal	16/07/2020	23/07/2020
Pré-teste: coleta de dados	10/08/2020	30/08/2020
Pré-teste: tabulação de dados	31/08/2020	01/09/2020
Pré-teste: análise de dados	02/09/2020	05/09/2020
Ajustes no questionário	06/09/2020	11/09/2020
Coleta definitiva de dados	12/09/2020	10/12/2020
Tabulação definitiva de dados	11/12/2020	18/12/2020
Análise definitiva de dados	19/12/2020	19/01/2021

Fonte: autoria própria (2021)

Um tratamento estatístico descritivo foi dado aos resultados do questionário. Desse modo, eles foram caracterizados e resumidos (Gil, 2019). Foi utilizada para a organização, análise e cruzamento dos dados o pacote estatístico IBM SPSS (versão 22) e foi realizada uma análise descritiva, calculando-se as frequências e médias das respostas. Além disso, para uma melhor interpretação, os dados quantitativos das perguntas (em escala de métrica de mensuração do tipo *Likert*) foram submetidos ao processo de “qualitificação” ou “qualitização” (*qualitizing*), no qual os dados quantitativos são convertidos em qualitativos, o que equivale a retornar aos conceitos operacionalizados e implícitos que levaram às respostas numéricas (Nzabonimpa, 2018).

Por fim, as respostas qualitativas das questões discursivas foram examinadas usando-se a técnica de análise categorial temática da Análise de Conteúdo de Bardin (2011), o que exprime que os dados brutos foram codificados (diferenciados e reagrupados) por analogia do que cada um deles tem em comum com outros, em um sistema de categorias pelo critério semântico (categorias temáticas). Ainda segundo a autora, esse processo de categorização tem por objetivo primeiro condensar os dados, a fim de representá-los de modo simplificado e organizado, o que pode se dar por categorias previamente definidas ou estabelecidas ao final da análise desses dados.

4.3.2 Descrição dos Resultados

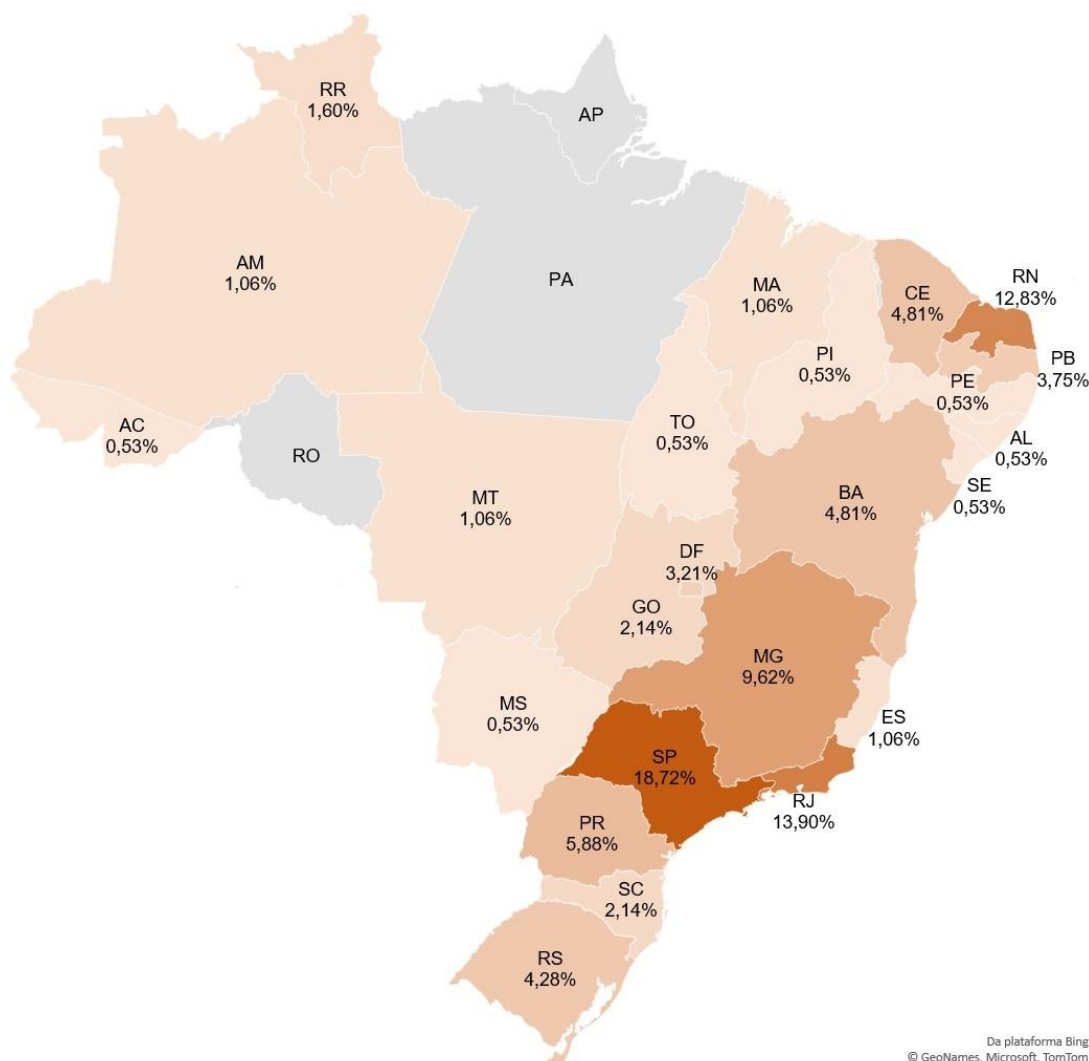
Passados 90 dias da coleta definitiva de dados, entre setembro e novembro de 2020, obteve-se 223 questionários respondidos. Destes, 05 foram eliminados devido a erros no envio das respostas pela plataforma *Google Forms* – 01 questionário estava em branco sem respostas e 04 estavam repetidos –; foram também desconsiderados os instrumentos respondidos por pessoas sem deficiência (14 ao todo) que, por trabalharem em associações que representam as pessoas com deficiência ou por serem familiares delas, se consideraram aptas a participar da pesquisa – foi possível identificá-las face algumas respostas em questões abertas e/ou de caracterização socioeconômica. Outros 02 respondentes não aceitaram participar da pesquisa e ao negarem o aceite, foram encaminhados para a seção de Agradecimentos do questionário. Por fim, 15 questionários foram eliminados pela pergunta-filtro (questão 5.4), uma vez que esses participantes não a responderam corretamente. Desse modo, a análise final dos resultados foi realizada com base em 187 questionários válidos ($N=187$; 100%).

Para caracterizar o perfil geral da amostra pesquisada, questões socioeconômicas como local de residência (estado e cidade), gênero, faixa etária, estado civil, formação, profissão/ocupação e renda média mensal individual, foram indagadas. Complementarmente, questões de ordem biopsicossocial referentes ao reconhecimento do tipo de deficiência ou necessidade específica e a classificação das deficiências, foram contempladas.

A respeito do alcance da pesquisa que sinaliza, por conseguinte, a origem dos respondentes (Figura 9), obteve-se respostas das 05 regiões brasileiras e de 23 estados mais o Distrito Federal, com representação de 83 cidades distintas e 01 região administrativa.

Faz-se a ressalva para o fato de que, como a questão não era obrigatória, 08 (4,28%) respondentes não informaram sobre o estado e 10 (5,35%) não informaram a cidade de residência. Destaca-se o maior número de respondentes nos estados de São Paulo ($n=35$; 18,72%), Rio de Janeiro ($n=26$; 13,90%) e Rio Grande do Norte ($n=24$; 12,83%), evidenciados na Figura 9, e dos municípios Rio de Janeiro/RJ ($n=21$; 11,23%), Natal/RN ($n=13$; 6,95%) e Belo Horizonte/MG.

Figura 9 – Distribuição dos respondentes pelos estados brasileiros



Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Nota: figura elaborada com os dados da pesquisa no editor de planilhas *Microsoft Excel* via sistema de mapeamento *Bing Maps* da *Microsoft Corporation*.

Audiodescrição: Figura do mapa do Brasil em tons de cinza, bege e marrom, representando a distribuição de respondentes por estado. Quanto mais escura a cor, maior o percentual. Os estados sem respondentes, Amapá, Pará e Rondônia, estão representados na cor cinza. Acre, Alagoas, Mato Grosso do Sul, Pernambuco, Piauí, Sergipe e Tocantins com 0,53% cada; Amazonas, Espírito Santo, Maranhão e Mato Grosso com 1,06% cada; Roraima 1,60%, Goiás e Santa Catarina 2,14% cada; Distrito Federal 3,21%, Paraíba 3,75%, Rio Grande do Sul 4,28%, Bahia e Ceará 4,81% cada, Paraná 5,88%, Minas Gerais 9,62%, Rio Grande do Norte 12,83%, Rio de Janeiro 13,90% e São Paulo 18,72%.

Quanto ao gênero, 108 (57,75%) se identificam como sendo do gênero feminino, 78 (41,72%) do masculino e 01 (0,53%) de outros gêneros. Em todas as faixas etárias pré-estabelecidas houve respondentes, a maioria ($n=40$; 21,39%), entre os 30 e 35 anos. As demais faixas estão representadas na Tabela 1, que possui dez linhas e três colunas, com os títulos na primeira linha. As faixas etárias

estão apresentadas na primeira coluna, com as respectivas frequências e porcentagens nas duas seguintes.

Tabela 1 – Faixas Etárias

Faixas Etárias	Frequência (n)	Porcentagem (%)
18 a 23 anos	18	9,62%
24 a 29 anos	21	11,23%
30 a 35 anos	40	21,39%
36 a 41 anos	33	17,65%
42 a 47 anos	24	12,83%
48 a 53 anos	20	10,70%
54 a 59 anos	20	10,70%
60 anos ou mais	10	5,35%
Prefiro não responder	01	0,53%

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

No que se refere ao estado civil, 94 (50,27%) declararam estar solteiros, 78 (41,72%) casados/juntos/união estável, 13 (6,95%) separados/divorciados e 02 (1,06%) preferiram não responder sobre isso. Quanto ao nível de formação, a maioria declarou ter curso de pós-graduação completo ($n=54$; 28,88%) ou curso superior completo ($n=49$; 26,20%). Os demais níveis estão representados na Tabela 2, que possui dez linhas e três colunas, com os títulos na primeira linha. As formações estão apresentadas na primeira coluna, com as respectivas frequências e porcentagens nas duas seguintes.

Tabela 2 – Nível de Formação

Formação	Frequência (n)	Porcentagem (%)
Ensino Fundamental incompleto	04	2,14%
Ensino Fundamental completo	01	0,53%
Ensino Médio incompleto	06	3,21%
Ensino Médio completo	31	16,58%
Ensino Superior incompleto	29	15,51%
Ensino Superior completo	49	26,20%
Pós-graduação incompleto	12	6,42%
Pós-graduação completo	54	28,88%
Sem formação	01	0,53%

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Quanto à ocupação e/ou profissão, a maioria declararam ser funcionários públicos ($n=50$; 26,74%) ou aposentados/pensionistas ($n=42$; 22,46%). As demais

situações estão representadas na Tabela 3, que possui nove linhas e três colunas, com os títulos na primeira linha. Nas duas colunas seguintes, estão as frequências e porcentagens.

Tabela 3 – Situação Ocupacional

Ocupações e/ou Profissões	Frequência (n)	Porcentagem (%)
Conta própria (autônomo, profissional liberal, microempreendedor individual)	26	13,90%
Funcionário Público	50	26,74%
Aposentado/Pensionista	42	22,46%
Trabalhador Formal (carteira assinada ou contrato de trabalho)	25	13,37%
Trabalhador Informal (sem carteira assinada ou contrato de trabalho)	03	1,60%
Estudante	28	14,98%
Sem profissão/ocupação	04	2,14%
Prefiro não responder	09	4,81%

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Os respondentes também foram questionados sobre a renda média mensal individual. Tem-se que a maioria ($n=57$; 30,48%) declarou receber acima de R\$1045,00 até R\$3135,00. Na Tabela 4, que possui dez linhas e três colunas, com os títulos na primeira linha, as faixas de renda estão apresentadas na primeira coluna, com as respectivas frequências e porcentagens nas duas seguintes.

Tabela 4 – Renda Média mensal individual

Faixas de renda	Frequência (n)	Porcentagem (%)
Sem renda própria	18	9,62%
Até R\$1045	30	16,04%
Acima de R\$1045 até R\$3135	57	30,48%
Acima de R\$3155 até R\$5225	34	18,18%
Acima de R\$5225 até R\$7315	11	5,88%
Acima de R\$7315 até R\$9405	04	2,14%
Acima de R\$9405 até R\$11495	07	3,75%
Acima de R\$11495	07	3,75%
Prefiro não responder	19	10,16%

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Quanto às questões de ordem biopsicossocial (tipo e classificação das deficiências), a maioria dos respondentes ($n=78$; 41,72%) se reconhece como pessoa com deficiência física (paraplegia, tetraplegia, paralisia cerebral, hemiplegias, má-formação, entre outras), seguida por pessoas com deficiência

visual – cegueira ou baixa visão ($n=37$; 19,80%). As demais tipologias estão sinalizadas na Tabela 5, que possui onze linhas e três colunas, com os títulos na primeira linha. Os tipos de deficiência estão apresentados na primeira coluna, com as respectivas frequências e porcentagens nas duas seguintes.

Tabela 5 – Reconhecimento de Ordem Biopsicossocial (Tipologia das Deficiências)

Tipos de Deficiência	Frequência (n)	Porcentagem (%)
Pessoa com Deficiência Física: paraplegia, tetraplegia, paralisia cerebral, hemiplegias, má-formação	78	41,72%
Pessoa com Deficiência Física: membros amputados ou ausência membros	09	4,81%
Pessoa com Nanismo	09	4,81%
Pessoa com Deficiência Intelectual	02	1,06%
Pessoa Surda ou com Deficiência Auditiva	09	4,81%
Pessoa com Deficiência Visual: cegueira ou baixa visão	37	19,80%
Pessoa com Transtorno do Espectro Autista	09	4,81%
Pessoa com Mobilidade Reduzida	15	8,02%
Prefiro não responder	15	8,02%
Outros	04	2,14%

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Nota: cabe destacar que Nanismo e Ostomia são reconhecidos como deficiência física pelo Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004, mas para fins puramente didáticos e estatísticos foram discriminados separadamente nesta pesquisa.

Entre os que marcaram a opção “Outros” ($n=04$; 2,14%), tem-se: 01 pessoa com Cisto de Baker nos dois joelhos; 01 pessoa com mielomeningocele e hidrocefalia; e 02 pessoas ostomizadas.

No que se refere à classificação das deficiências citadas, a maioria dos respondentes ($n=79$; 42,2%) as reconhece como deficiência adquirida e significativa parcela ($n=60$; 32,1%) sinaliza que possui a deficiência desde o nascimento (deficiência congênita). As demais opções de classificação são informadas na Tabela 6, que possui oito linhas e três colunas, com os títulos na primeira linha. As classificações estão apresentadas na primeira coluna, com as respectivas frequências e porcentagens nas duas seguintes.

Tabela 6 – Reconhecimento de Ordem Biopsicossocial (Classificação das Deficiências)

Classificação	Frequência (n)	Porcentagem (%)
Deficiência Hereditária (transmitida por genes)	14	7,49%
Deficiência Congênita (desde o nascimento)	60	32,08%
Deficiência Adquirida	79	42,25%
Doença Rara	10	5,35%
Não tenho deficiência	15	8,02%
Não sei informar	04	2,14%
Prefiro não responder	05	2,67%

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Por fim, buscando compreender como os participantes da pesquisa responderam ao questionário e, a fim de atestar a acessibilidade comunicacional do próprio instrumento de pesquisa, eles foram indagados sobre o uso de recursos de acessibilidade como auxílio para participar da pesquisa. Do total de participantes ($N=187$; 100%), 148 (79,14%) declararam ter respondido ao questionário sozinhos sem o auxílio de recursos de acessibilidade; 23 (12,30%) contaram com o auxílio de outra pessoa para o preenchimento do questionário; e 16 (8,56%) o responderam sozinhos, mas com o auxílio de recursos de acessibilidade, tais como o tradutor VLIBRAS, os leitores de tela NVDA e do DOSVOX, entre outros.

Adentrando-se nas perguntas específicas do questionário, o primeiro bloco buscou reconhecer os turistas reais e potenciais do turismo “Sol e Praia”, identificando seus perfis e hábitos de viagem e lazer em praias marítimas brasileiras, a saber: quais as companhias nas viagens; os meios de transportes e hospedagem utilizados; as fontes de informações e organização das viagens; os gastos médios; o tempo de permanência no destino; o período do ano em que viajava; e qual a última viagem realizada.

Os participantes da pesquisa foram questionados inicialmente sobre a probabilidade de visitarem algum destino brasileiro com praia nos próximos 12 meses, ao final da pandemia da Covid-19 e com a liberação das viagens. Do total de participantes ($N=187$; 100%), 73 (39,04%) responderam que certamente visitarão; 57 (30,48%) provavelmente visitarão; 38 (20,32%) talvez visitem esses destinos; 10 (5,35%) afirmaram que provavelmente não irão; e 09 (4,81%) certamente não visitarão. Sobre a frequência de visitas a destinos brasileiros com praia antes da citada pandemia, 70 (37,43%) visitavam às vezes; 44 (23,53%) quase sempre visitavam; 32 (17,11%) quase nunca visitavam; 30 (16,04%) sempre visitavam; e 11 (5,88%) nunca visitavam.

Vale recordar que esta segunda questão se trata de uma pergunta filtro, utilizada para selecionar especificamente as pessoas com deficiência que visitam ou já visitaram esses destinos. Isto se deve ao fato de as perguntas subsequentes serem específicas para identificar perfis e hábitos de viagem desses turistas de lazer “Sol e Praia”. Assim, aqueles que não satisfizeram tais condições, ao sinalizar a opção de que nunca visitavam destinos brasileiros com praia ($n=11$; 5,88%), foram direcionados para o terceiro bloco do questionário de caracterização socioeconômica, garantindo-se, desta forma, as características desejadas da amostra e mantendo a validade da pesquisa. Seguiram, portanto, respondendo as questões do bloco I, os demais 176 respondentes, que passaram a caracterizar a amostra total da pesquisa ($N=176$, 100%).

Quando indagados com quem costumavam visitar tais destinos brasileiros com praia, para 103 (58,52%) a companhia era de parentes e/ou familiares; para 35 (19,89%) os próprios parceiros (em casal); para 27 (15,34%) os amigos; 02 (1,14%) realizavam as visitas com grupos de referência (associações, fundações, entre outros); 03 (1,70%) sozinhos; e 06 (3,41%) não citaram as companhias, selecionando a opção “Outros”.

Com relação aos meios de transportes, o principal veículo utilizado para o deslocamento até os destinos foram os carros ($n=86$; 48,86%); seguido dos aviões ($n=47$; 26,70%). Outros transportes rodoviários foram citados como os ônibus de linha ($n=23$; 13,07%); ônibus de excursão/fretado ($n=15$; 8,52%); van/perueiro ($n=03$; 1,70%); moto ($n=01$; 0,57%). Um participante ($n=01$; 0,57%) não reconheceu quaisquer desses meios de transportes, selecionando a opção “Outros”.

Sobre os meios de hospedagem, 73 (41,48%) respondentes ficavam alojados em hotéis, flats ou pousadas; 47 (26,70%) em casas de amigos e/ou parentes; 25 (14,20%) em imóveis alugados (ex.: Airbnb); 04 (2,27%) em hostels ou albergues; 04 (2,27%) em colônias de férias; 01 (0,57%) em imóvel próprio (ex.: segunda residência); 01 (0,57%) em camping; 01 (0,57%) em *resort*; mas 20 (11,36%) deles, não ficavam hospedados e retornavam ao local de origem.

Quanto à principal fonte de informação para o planejamento das viagens, a internet foi o meio mais utilizado pelos respondentes ($n=80$; 45,45%) seguido pela indicação de amigos e parentes ($n=54$; 30,68%). Outros 07 (3,98%) recorriam a guias turísticos (material informativo sobre um local); 05 (2,84%) às agências de turismo; 01 (0,57%) a folhetos, jornais ou revistas; e 01 (0,57%) a meio audiovisual

(ex.: televisão, cinema); mas 25 (14,20%) não utilizavam qualquer fonte de informação; e 03 (1,70%) não responderam à questão, optando pela alternativa “Outros”.

Outro questionamento realizado, a fim de caracterizar o perfil desse turista a lazer “Sol e Praia” foi sobre a utilização das agências de turismo para a organização de suas viagens. Do total de respondentes ($N=176$; 100%), mais da metade ($n=101$; 57,39%) nunca o fizeram; 33 (18,75%) às vezes; 30 (17,05%) quase nunca; 09 (5,11%) quase sempre e 03 (1,70%) sempre organizavam as viagens com o apoio das agências de turismo.

Quanto aos gastos médios (em família por viagem) relacionados a transportes, hospedagem, alimentação, compras, entre outros gastos com o consumo de produtos e serviços turísticos em destinos brasileiros com praia, 37 (21,02%) gastavam até R\$500,00. As demais faixas de gastos estão representadas na Tabela 7, que possui doze linhas e três colunas, com os títulos na primeira linha. Os gastos médios estão apresentados na primeira coluna, com as respectivas frequências e porcentagens nas duas seguintes.

Tabela 7 – Gastos Médios nas visitas por família

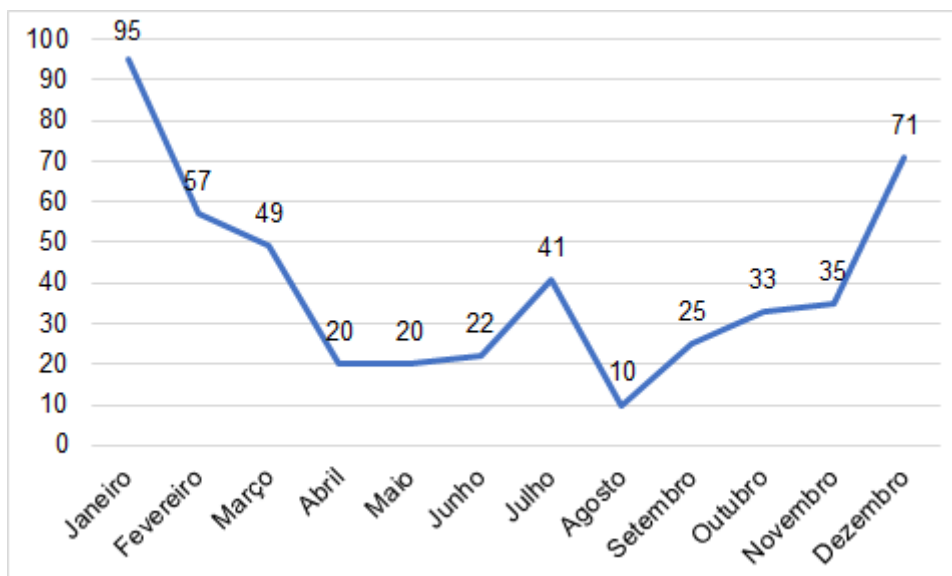
Gastos médios	Frequência (n)	Porcentagem (%)
Até R\$500	37	21,02%
Acima de R\$500 até R\$1000	25	14,20%
Acima de R\$1000 até R\$1500	28	15,91%
Acima de R\$1500 até R\$2000	19	10,80%
Acima de R\$2000 até R\$2500	22	12,50%
Acima de R\$2500 até R\$3000	13	7,39%
Acima de R\$3000 até R\$3500	06	3,41%
Acima de R\$3500 até R\$4000	05	2,84%
Acima de R\$4000 até R\$4500	02	1,14%
Acima de R\$4500 até R\$5000	10	5,68%
Acima de R\$5000	09	5,11%

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Do total de respondentes ($N=176$; 100%), 107 (60,80%) permaneciam no destino de 2 a 5 dias; 37 (21,02%) de 6 a 10 dias; 20 (11,36%) passavam o dia e retornavam às suas residências; 07 (3,98%) de 11 a 15 dias; e 05 (2,84%) permaneciam por mais de 15 dias no destino. Eles costumam viajar na alta temporada brasileira (dezembro, janeiro e julho), principalmente nos meses de

dezembro ($n=71$; 40,34%) e janeiro ($n=95$; 53,98%). A distribuição das respostas nos demais meses do ano estão no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Frequência de viagens dos turistas pelos meses do ano



Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Audiodescrição: Gráfico de linhas; apresenta eixo vertical com números de zero a cem e horizontal com os meses do ano. Uma linha horizontal grossa, na cor azul, com altos e baixos, demonstra a quantidade de viagens em cada mês. Janeiro 95, fevereiro 57, março 49, abril e maio 20, junho 22, julho 41, agosto 10, setembro 25, outubro 33, novembro 35 e dezembro 71.

Ainda no tocante aos hábitos de viagens, os participantes da pesquisa foram questionados sobre a última vez (ano) que visitaram um destino brasileiro com praia. Como a pergunta é aberta, nem todos a responderam – dos 176 (100%) respondentes, 169 (96,02%) o fizeram. A maioria visitou tais destinos em 2020 ($n=64$; 36,35%) e 2019 ($n=55$; 31,25%). Os demais anos citados estão elencados na Tabela 8, que possui dezessete linhas e três colunas, com os títulos na primeira linha. Na primeira coluna, ano; na segunda e terceira, frequência e porcentagem, respectivamente.

Destacam-se 03 respostas que apresentaram justificativas: 01 (0,57%) respondente que disse morar em João Pessoa/PB, cidade litorânea, o que pode indicar o uso frequente das praias como espaços de lazer; 01 (0,57%) respondente que não se lembra da última vez que visitou um destino com praia atribuindo a isso a falta de acessibilidade nesses espaços; e 01 (0,57%) respondente que indicou ter ido a praia pela última vez em 2012 quando ainda não era pessoa com deficiência e que após esse período visitou uma praia em 2016, mas fora do país.

Tabela 8 – Últimas Visitas (Ano) a destinos brasileiros com praia

Ano	Frequência (n)	Porcentagem (%)
1987	01	0,57%
1993	01	0,57%
2007	01	0,57%
2010	01	0,57%
2011	01	0,57%
2012	02	1,14%
2013	02	1,14%
2014	01	0,57%
2015	02	1,14%
2016	03	1,70%
2017	07	3,98%
2018	25	14,20%
2019	55	31,25%
2020	64	36,35%
Outros	03	1,70%
NR	07	3,98%

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Complementando essa pergunta, os participantes foram questionados sobre quais destinos eles visitaram nessa última viagem. Foram citados 68 destinos brasileiros diferentes, entre os quais destaca-se pela maior frequência: Natal/RN ($n=14$; 7,95%), Rio de Janeiro/RJ ($n=11$; 6,25%) e Fortaleza/CE ($n=09$; 5,11%).

Na sequência, após questionados sobre o ano e o destino da última visita e, findando o bloco I de perguntas, os participantes da pesquisa foram indagados sobre os motivos para a escolha desses locais. Para uma análise mais abrangente, essas repostas discursivas (motivações) foram codificadas a partir de categorias previamente definidas – análise categorial temática (Bardin, 2011). Para tanto, valeu-se do instrumento proposto pela OMT (2010a), documento que é referência desde 2010, quando da sua atualização – a primeira versão é de 1993 –, aceito e utilizado por diversos países e órgãos de pesquisa governamentais para a coleta e compilação de dados estatísticos do turismo, como pelo Ministério do Turismo do Brasil.

A publicação “Recomendações Internacionais para Estatísticas de Turismo 2008” (OMT, 2010a) fornece uma estrutura metodológica abrangente para a medição, entre outros aspectos, tais como fluxos de visitantes, despesas com turismo, oferta de serviços, criação de empregos; produtos e atividades produtivas para o turismo, das características dos visitantes e viagens de turismo. Nesta

perspectiva da demanda, o relatório estabelece dois grupos para categorizar o objetivo principal de uma viagem, a saber: (i) pessoal e (ii) negócios e profissionais. No primeiro, tem-se: férias, lazer e recreação; visita a amigos e parentes; educação e treinamento; saúde e cuidados médicos; religião/peregrinações e compras. Admite-se ainda nesta categoria visitantes em trânsito e outras motivações. O segundo, negócios e profissionais, inclui participação em eventos; palestras; espetáculos e peças teatrais; missões diplomáticas e/ou organizacionais; atividades esportivas profissionais; tripulação de meio de transporte privado, entre outros. A organização ainda esclarece que há apenas um propósito principal, o qual se relaciona ao objetivo que é central para a decisão de se fazer a viagem, ainda que possa haver outras motivações secundárias.

Hirata e Braga (2017) acentuam o caráter proveitoso desse instrumento, face a sua aplicabilidade e pertinência nas pesquisas de campo ao permitir observar as principais atividades realizadas durante uma viagem. Ademais, as autoras apontam a necessidade de se analisar as motivações considerando os fatores psicológicos para além dos critérios clássicos das variáveis socioeconômicas nos estudos sobre demanda turística.

Assim, valendo-se dessas forças motivacionais propostas pela OMT (2010a), as respostas do questionário foram categorizadas. Do total de respondentes ($N=176$; 100%), 09 (5,11%) não responderam à questão; 04 (2,27%) foram motivados por questões de negócios e profissionais e 163 (92,62%) por motivações pessoais, a saber: 44 (25%) atividades relacionadas às férias, ao lazer e à recreação; 28 (15,91%) às visitas a amigos e a parentes; e 91 (51,71%) sinalizaram outras motivações.

Vale citar que essas outras motivações não puderam ser categorizadas nesses critérios iniciais que sinalizam o objetivo principal da viagem. Todavia, faz-se importante levá-las em consideração, pois, representam os motivos centrais para a decisão das visitas. As respostas foram agrupadas em 11 categorias, estabelecidas ao final da análise dos dados também pela análise categorial temática (Bardin, 2011), a saber: *proximidade* – relacionada à distância de deslocamento até o destino; *conveniência* – comodidade, facilidade, conhecimento local; *beleza do local*; *preço*; ter *acessibilidade* para pessoas com deficiência; *indicação* de amigos ou familiares; *realização pessoal* – sonho, desejo, curiosidade; *vínculo afetivo* com o local; *qualidade* dos equipamentos turísticos; *pandemia da Covid-19* – locais sem

aglomeração; impossibilidade de viagens internacionais; *localização* – destinos do Nordeste do Brasil; e benefício por *premiação*.

Vale sinalizar também que alguns respondentes indicaram mais de uma motivação, seja como a principal (motivações primárias) ou como motivações que foram complementadas pelos grupos categorizados anteriormente em férias, lazer e recreação e visitas a amigos e parentes (motivações secundárias). Elas estão representadas na Tabela 9, que possui cinco colunas: a primeira, motivações; a segunda, motivações primárias; a terceira e a quarta (subdivisões da categoria motivações secundárias), férias, lazer e recreação; e visitas a amigos e parentes, respectivamente. A quinta coluna apresenta os totais por linha e a última linha, os totais por coluna.

Tabela 9 – Frequência das Motivações para a realização das visitas

Motivações	Primárias	Secundárias		Total
		Férias, lazer e recreação	Visitas a amigos e parentes	
Proximidade	34	01	01	36
Conveniência	19	00	00	19
Beleza local	13	00	01	14
Preço	09	01	00	10
Acessibilidade	08	03	01	12
Indicação	06	00	01	07
Realização Pessoal	05	01	01	07
Vínculo Afetivo	04	00	00	04
Qualidade	03	00	00	03
Pandemia Covid-19	02	00	00	02
Localização	01	00	00	01
Premiação	01	00	00	01
Frequências	105	06	05	116

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

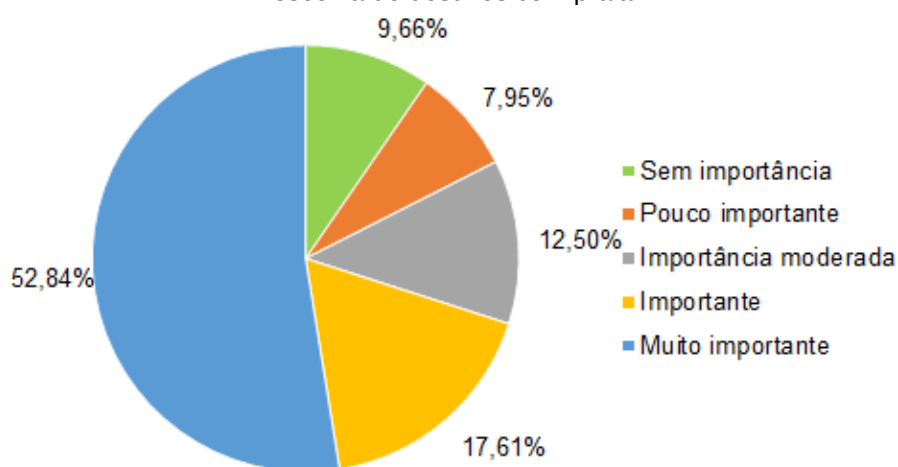
No que concerne às motivações, todas foram apontadas como primárias por pelo menos um respondente. Proximidade, preço, acessibilidade e realização pessoal foram marcadas como secundárias por, no mínimo, um participante que tem como primária: férias, lazer e recreação. Já as motivações proximidade, beleza local, acessibilidade, indicação e realização pessoal foram indicadas como secundárias por pelo menos um respondente que considera primária visita a amigos e parentes.

Na sequência do questionário, as questões do bloco II abordaram especificamente as percepções e experiências desses participantes em relação à acessibilidade no turismo “Sol e Praia”, considerando-se toda a orla marítima – as praias e os principais equipamentos e serviços existentes que dão suporte ao

turismo. Eles foram questionados inicialmente sobre a importância de se ter acessibilidade nos equipamentos e serviços turísticos como critério de escolha de um destino com praia.

No Gráfico 2, em formato de pizza, em que cada fatia representa uma das opções de resposta, 93 (52,84%) consideram muito importante; 31 (17,61%) importante; 22 (12,50%) afirmam que acessibilidade tem importância moderada; 16 (9,66%) não acham importante e 14 (7,95%) pouco importante.

Gráfico 2 – Importância da Acessibilidade nos equipamentos e serviços turísticos como critério de escolha de destinos com praia

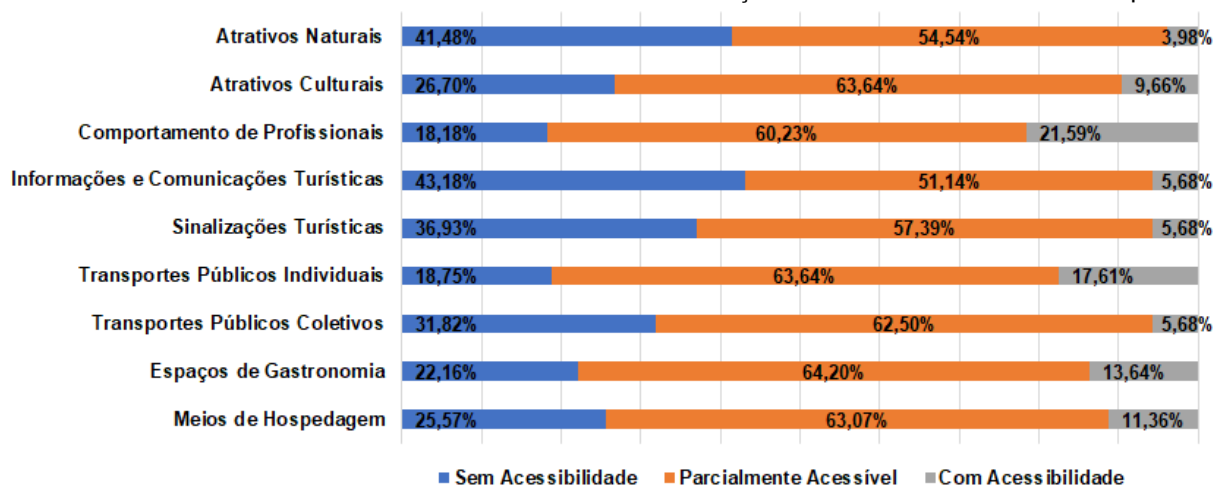


Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Na sequência, os participantes da pesquisa foram convidados a avaliar (notas de 0 a 10) o nível de acessibilidade da infraestrutura turística, infraestrutura básica e prestação de serviços dos destinos brasileiros com praia que já visitaram. Entraram no escopo dessa avaliação: meios de hospedagem (ex.: hotéis, pousadas, *resorts*, entre outros), espaços de gastronomia (ex.: restaurantes, bares, entre outros), transportes públicos coletivos (ex.: ônibus, metrô, entre outros) e individuais (ex.: táxi, carro por aplicativo, entre outros), sinalizações turísticas (ex.: placas com mensagens escritas ordenadas, pictogramas ou setas direcionais; mapa ou piso tátil; alarmes sonoros, entre outros), informações e comunicações turísticas (ex.: sites com acessibilidade, folhetos em braille, entre outros), comportamento de profissionais do turismo (ex.: atendimento sem discriminação, preconceitos, entre outros), atrativos culturais (ex.: patrimônios históricos e culturais, eventos culturais, entre outros), e atrativos naturais (ex.: mirantes, atividades de aventura, praias, entre outros).

Os valores numéricos das avaliações dos participantes foram convertidos em dados qualitativos pelo processo de “qualitização” (Nzabonimpa, 2018). Assim, esses dados foram agrupados em rótulos qualitativos a partir de intervalos pré-determinados. Tendo-se utilizado uma escala de métrica de mensuração do tipo *Likert* de 11 pontos, fez-se a distribuição da pontuação com a respectiva rotulação: notas de 0 a 2 – sem Acessibilidade; notas de 3 a 7 – Acessibilidade parcial; e notas de 8 a 10 – com Acessibilidade. Pelo Gráfico 3 é possível fazer uma comparação do nível de acessibilidade nas infraestruturas e prestação de serviços elencados.

Gráfico 3 – Nível de Acessibilidade da infraestrutura e serviços nos destinos brasileiros com praia



Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Audiodescrição: Gráfico com nove barras horizontais subdivididas em três níveis de acessibilidade, respectivamente, nas cores: azul, sem acessibilidade; laranja, acessibilidade parcial; e cinza, com acessibilidade, representadas por: Sem, Parcial e Com, no detalhamento a seguir. Atrativos Naturais - 41,48% Sem, 54,54% Parcial e 3,98% Com; Atrativos Culturais - 26,70% Sem, 63,64% Parcial e 9,66% Com; Comportamento de Profissionais - 18,18% Sem, 60,23% Parcial e 21,59% Com; Informações e Comunicações Turísticas - 43,18% Sem, 51,14% Parcial e 5,68% Com; Sinalizações Turísticas, 36,93% Sem, 57,39% Parcial e 5,68% Com; Transportes Públicos Individuais - 18,75% Sem, 63,64% Parcial e 17,61% Com; Transportes Públicos Coletivos - 31,82% Sem, 62,50% Parcial e 5,68% Com; Espaços de Gastronomia - 22,16% Sem, 64,20% Parcial e 13,64% Com; Meios de Hospedagem - 25,57% Sem, 63,07% Parcial e 11,36% Com.

Depreende-se do gráfico 3, em uma análise comparativa que, entre as infraestruturas turísticas e/ou básicas e as prestações de serviços avaliadas pelos participantes da pesquisa, a que possui menor nível de acessibilidade são as informações e comunicações turísticas ($n=76$; 43,18%) seguidas pelos atrativos naturais ($n=73$; 41,48%); os espaços de gastronomia, por sua vez, tiveram expressiva avaliação como a infraestrutura mais parcialmente acessível ($n=113$; 64,20%) seguida pelos transportes públicos individuais e atrativo culturais com

mesmo número de avaliações cada ($n=112$; 63,64%). Foram avaliados como tendo maior nível de acessibilidade o comportamento de profissionais do turismo ($n=38$; 21,59%) e em segundo lugar, os transportes públicos individuais ($n=31$; 17,61%). Em uma análise geral, tem-se, por fim, que as infraestruturas turísticas e/ou básicas e as prestações de serviços avaliadas são parcialmente acessíveis para mais da metade dos participantes da pesquisa.

Após investigar a acessibilidade no contexto do turismo em destinos costeiros de maneira genérica, seguiu-se especificando as percepções e experiências dos participantes da pesquisa em relação à acessibilidade no turismo “Sol e Praia” no Brasil, foco do presente estudo. Considerou-se toda a orla marítima com as praias e os principais equipamentos e serviços existentes que dão suporte ao turismo.

Os participantes da pesquisa foram inicialmente indagados sobre algum impedimento ou dificuldade que porventura teriam para irem sozinhos a uma praia. Do total de respondentes ($N=176$; 100%), 54 (30,68%) afirmam que teriam muito impedimento; 40 (22,73%) significativo impedimento; 31 (17,61%) pouco impedimento; 26 (14,78%) impedimento relativo; e 25 (14,20%) não teriam qualquer impedimento.

Para os que sinalizaram algum impedimento ou dificuldade, foi perguntado complementarmente o que a praia deveria ter para se tornar acessível às suas necessidades. Algumas opções foram pré-definidas para seleção, tais como: (i) banho assistido – atividade realizada com cadeira anfíbia (modelo de cadeira de rodas que não afunda na água) na companhia de um monitor; (ii) rota acessível – rampas (permanentes) ou esteiras (móveis) para acesso à praia; (iii) sinalização de trajetos à praia com o Símbolo Internacional de Acesso (áreas e vagas de estacionamento de veículos, sanitários, entre outras); (iv) sanitário unissex acessível; (v) atividades desportivas e recreativas – voleibol sentado, frescobol adaptado, piscina infantil, *handbike* (bicicleta pedalada com as mãos), entre outras; (vi) mergulho adaptado; (vii) profissionais capacitados para atendimento. Além disso, a questão permitiu que outras instalações e serviços fossem sugeridos – opção “Outro”.

Para uma melhor interpretação, utilizou-se, uma vez mais, a Análise de Conteúdo (Bardin, 2011) com a codificação das respostas a partir de categorias previamente definidas – análise categorial temática. Para tal, valeu-se das dimensões de acessibilidade propostas por Sassaki (2009), a saber: arquitetônica,

comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal, que podem evidenciar quais ações são contempladas e quais barreiras precisam ser superadas para alcançar a acessibilidade nas praias.

Assim, os dados sobre rota acessível e sanitário unissex acessível, bem como outros fatores citados que exemplificam a ausência de barreiras físicas foram codificados na categoria: *acessibilidade arquitetônica*; banho assistido, atividades desportivas e recreativas, mergulho adaptado, surfe adaptado e outros exemplos para superar as barreiras em termos de adequação de equipamentos, métodos e técnicas de lazer foram codificados na categoria: *acessibilidade metodológica/instrumental*; sinalização e outras citações para a ausência de barreiras na comunicação entre as pessoas na categoria: *acessibilidade comunicacional*; e profissionais capacitados e outros exemplos para a superação de barreiras na convivência e ausência de preconceitos na categoria: *acessibilidade atitudinal*.

No Quadro 14, está a distribuição desses elementos citados para que uma praia seja reconhecida como acessível. Na primeira coluna, as dimensões de acessibilidade; na segunda, instalações e serviços e, na terceira, as respectivas frequências de citação pelos respondentes.

Quadro 14 – Instalações e serviços para uma Praia Acessível

Acessibilidade	Instalações e Serviços	Frequência (n)
Arquitetônica	Rota acessível	102
	Sanitário unissex acessível	73
	Outros	01
Atitudinal	Profissionais capacitados para atendimento	95
	Outros	01
Comunicacional	Sinalização de trajetos	78
	Outros	03
Metodológica/ Instrumental	Banho assistido	58
	Atividades desportivas e recreativas	42
	Mergulho adaptado	45
	Surfe adaptado	32
	Outros	03

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Do total de respondentes (N=176; 100%) da pesquisa, 25 (14,20%) por não terem qualquer impedimento, não responderam à questão; 07 (3,98%) não souberam responder; 129 (73,30%) sugeriram uma ou mais dessas instalações e serviços para que as praias tenham acessibilidade totalizando-se 533 indicações.

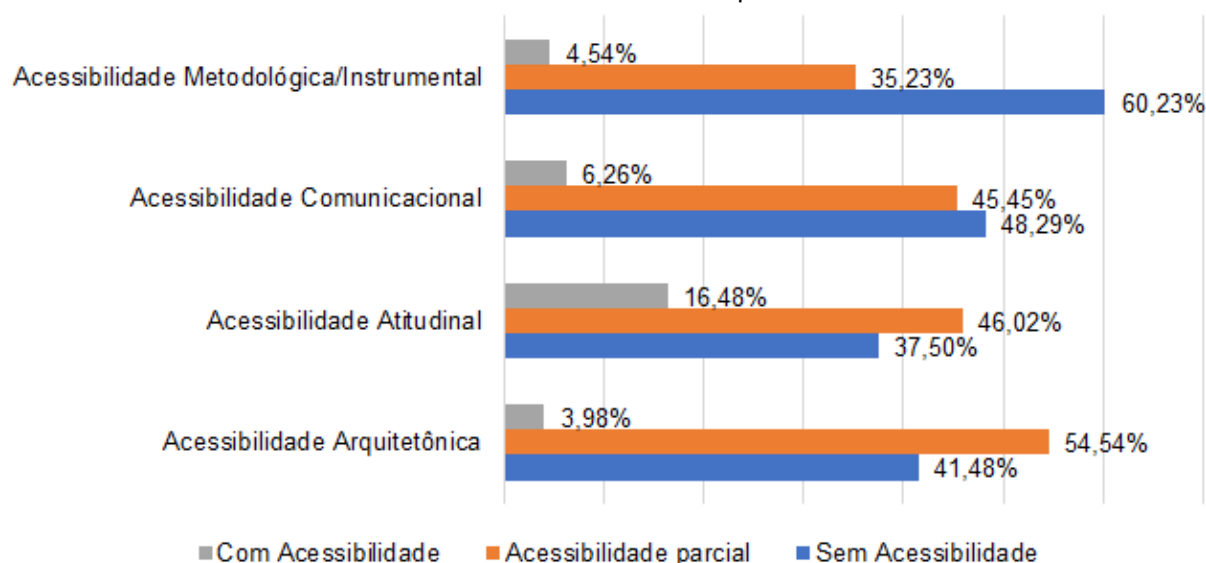
Na acessibilidade comunicacional, as 03 opções de “Outros” referem-se às melhorias na comunicação – informações legíveis (02 respostas) e presença de intérprete de Libras (01 resposta). Na acessibilidade metodológica/instrumental (02 respostas), por sua vez, referem-se às melhorias na estrutura de lazer com barracas previamente instaladas com boa cobertura e mesas adaptadas a pessoas em cadeira de rodas.

Acentua-se ainda 02 outras respostas por seu caráter antagônico frente às demais. Um dos respondentes sinalizou não gostar de profissionais auxiliando nas práticas de lazer nas praias, devido à falta de liberdade gerada. Em seu entendimento a autonomia deve ser garantida com equipamentos e acesso adequado, com a presença de no máximo um salva-vidas para atender a todas as pessoas (resposta codificada na categoria “Outros” de acessibilidade metodológica/instrumental e atitudinal). E para outro respondente, é inadmissível sanitário unissex, devendo-se respeitar as diferenças de gênero (resposta codificada na categoria “Outros” de acessibilidade arquitetônica).

Posteriormente, os participantes da pesquisa foram convidados a avaliar o nível de acessibilidade das praias brasileiras que já visitaram. E tal como na questão anterior, foram categorizadas de acordo com as dimensões de Sassaki (2009), valendo-se, mais uma vez, do processo de “qualitização” (Nzabonimpa, 2018). Assim, tendo-se utilizado uma escala de métrica de mensuração do tipo *Likert* de 11 pontos, fez-se a distribuição da pontuação com a respectiva rotulação: notas de 0 a 2: sem Acessibilidade; notas de 3 a 7: Acessibilidade parcial; e notas de 8 a 10: com Acessibilidade.

Foram consideradas para análise: as condições de acesso e/ou deslocamento, disponibilidade de sanitários acessíveis (acessibilidade arquitetônica); sinalização; informações e divulgações sobre atividades de lazer acessíveis (acessibilidade comunicacional); atividades desportivas e recreativas; presença de profissionais e equipamentos para banho de mar assistido, mergulho e/ou surfe adaptado (acessibilidade metodológica/instrumental); e a presença de profissionais capacitados para atendimento; sem comportamentos preconceituosos e/ou discriminatórios nas praias brasileiras que você visitou (acessibilidade atitudinal). A partir do Gráfico 4 é possível comparar o nível de cada tipologia de acessibilidade nas praias brasileiras.

Gráfico 4 – Nível de Acessibilidade nas praias brasileiras



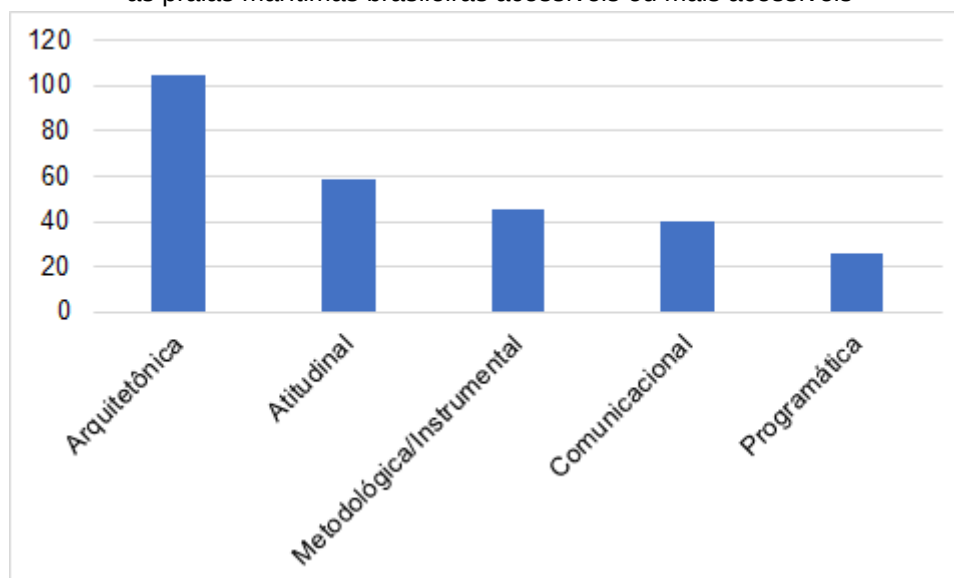
Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Audiodescrição: Gráfico de barras horizontais que apresenta quatro dimensões de acessibilidade das praias brasileiras com três níveis: com acessibilidade, na cor cinza, acessibilidade parcial, em laranja e sem acessibilidade, em azul, representadas respectivamente por: Com, Parcial e Sem no detalhamento a seguir. Na dimensão Metodológica/Instrumental, os respondentes marcaram 4,54% Com, 35,22% Parcial e 60,23% Sem; na Comunicacional, 6,26% Com, 45,45% Parcial e 48,29% Sem; na dimensão Atitudinal, 16,48% Com, 46,02% Parcial e 37,50% Sem; e, na Arquitetônica, 3,98% Com, 54,54% Parcial e 41,48% Sem.

Na sequência, os participantes da pesquisa foram indagados sobre o que precisa ser feito e/ou melhorado para que as praias marítimas brasileiras se tornem acessíveis ou mais acessíveis. Dos 176 participantes, 149 responderam. Pelo método de análise de conteúdo categorial temática (Bardin, 2011), as respostas foram codificadas em categorias temáticas, mais uma vez, valendo-se das dimensões de acessibilidade propostas por Sassaki (2009).

No Gráfico 5 está a distribuição desses comentários ($N=275$; 100%) sobre o que precisa ser feito e/ou melhorado para que as praias marítimas brasileiras se tornem acessíveis ou mais acessíveis, com as respectivas frequências de citação pelos respondentes. Barras verticais na cor azul representam as cinco dimensões: Arquitetônica ($n=105$; 38,18%); Atitudinal ($n=59$; 21,45%); Metodológica/Instrumental ($n=45$; 16,36%); Comunicacional ($n=40$; 14,54%); e Programática ($n=24$; 8,72%).

Gráfico 5 – Frequência das tipologias de acessibilidade que precisam ser contempladas para tornar as praias marítimas brasileiras acessíveis ou mais acessíveis



Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

O maior número de respostas refere-se à acessibilidade arquitetônica ($n=105$; 38,18%), em especial, no que tange aos critérios de acessibilidade nos acessos e circulação para todas as pessoas. Desse modo, para a ausência de barreiras físicas nas praias, e, portanto, de limitações físicas e estruturais que impossibilitam o trânsito seguro, os participantes da pesquisa sinalizaram a necessidade de trajetos que possibilitem o acesso ao mar – esteiras, passarelas, tapetes, entre outros – (29 respostas) e trajetos que possibilitem o acesso à praia – rampas, escada rolante, rotas acessíveis, entre outros – (28 respostas). Ainda como elementos de circulação citaram a necessidade de vagas reservadas em estacionamentos (07 respostas); calçadas com acessibilidade (06 respostas); rampas com corrimão (03 respostas); barreiras em locais perigosos (01 resposta); rotas acessíveis – trajetos conectando os ambientes (09 respostas). Ademais, ainda no contexto da acessibilidade arquitetônica, mencionaram os sanitários com acessibilidade (22 respostas).

Em segundo lugar, tem-se a predominância das respostas codificadas na categoria acessibilidade atitudinal ($n=59$; 21,45%). O principal fator apontado para superar as barreiras na convivência é a presença de profissionais capacitados nas praias (32 respostas) seja para acompanhamento e/ou prestação de informações adequadas sobre as atividades de lazer ofertadas; apontaram também a relevância do treinamento e conscientização de todos os envolvidos – gestores, empresários, profissionais – para entender as necessidades das pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, acolhendo-as com respeito, empatia (25

respostas). Ressaltaram ainda a importância de serem reconhecidos como consumidores potenciais (01 resposta) que geram mais divisas, visto não viajarem sozinhos e fazerem mídia orgânica; e a utilidade dos profissionais experienciarem os produtos e serviços turísticos com acessibilidade antes de serem ofertados (01 resposta).

Para um acesso efetivo às atividades de lazer no turismo “Sol e Praia” (acessibilidade metodológica/instrumental), os participantes ($n=45$; 16,36%) citaram a substituição da forma tradicional dos produtos e serviços oferecidos: 36 apontaram da adequação dos equipamentos de lazer (barracas, mesas, espaços de gastronomia, entre outros) às atividades desportivas e recreativas (esportes adaptados, banho assistido, passeios aquáticos); e 09 citaram especificamente a disponibilidade de cadeiras anfíbias nas praias como necessárias ao usufruto daquele espaço.

Para ultrapassar as barreiras nas comunicações e na informação e se alcançar a acessibilidade comunicacional nas praias ($n=40$; 14,54%), os respondentes da pesquisa indicam a sinalização – placas, placas em braille, dispositivos sonoros, entre outros – (23 respostas), a disponibilidade de informações sobre os produtos e serviços turísticos com acessibilidade – orientações, divulgação, entre outros – (12 respostas), a presença de intérprete de Libras (03 respostas), e a disponibilidade de cardápios em braille nos espaços de alimentação como imprescindíveis (02 respostas).

Ainda que em menor frequência, as barreiras presentes nas políticas públicas também foram lembradas ($n=24$; 8,72%); 08 referências foram feitas à necessidade de fiscalização e cumprimento de leis e normas de acessibilidade e, para 16 respondentes, é imperativa a criação de políticas públicas de acessibilidade (planos, programas, ações).

Destacam-se ainda, destas respostas, alguns apontamentos comuns compartilhados como: a essencialidade dos equipamentos e serviços adaptados nas praias serem permanentes; a falta de acessibilidade nesses espaços de lazer para uso com segurança e autonomia das pessoas com deficiência; e a necessidade de a acessibilidade das praias atender para além de pessoas usuárias de cadeiras de rodas, pessoas com deficiência visual e pessoas ostomizadas.

Complementarmente, foram questionados sobre quais praias brasileiras, das já conhecidas, oferecem melhores recursos de acessibilidade no Brasil. Dos 176

(100%) participantes, 21 (11,94%) não responderam à pergunta; 14 (7,95%) não souberam responder; 02 (1,14%) responderam de forma genérica que todas as praias brasileiras tem acessibilidade e que as praias urbanas em geral, tem o mesmo grau moderado de acessibilidade; a maioria ($n=58$; 32,95%) respondeu que nenhuma praia brasileira tem acessibilidade e 81 (46,02%) citaram alguma praia.

O Quadro 15 possui quatro colunas: na primeira, são apresentados os estados; na segunda, as cidades; na terceira, as praias e, na última, a frequência por um ou mais dos participantes. Dessas, as praias de Copacabana e Barra da Tijuca, no Rio de Janeiro, com 08 e 04 respondentes, foram marcadas como aquelas que oferecem os melhores recursos de acessibilidade no Brasil.

Quadro 15 – Frequência de praias brasileiras com os melhores recursos de acessibilidade segundo os participantes da pesquisa

Estados	Cidades	Praias	Frequência (n)
Bahia	Lauro de Freitas	Praia de Vilas do Atlântico	1
	Salvador	Praia de Ondina	2
Ceará	Fortaleza	Praia de Iracema	3
		Praia de Meireles	1
Espírito Santo	Vila Velha	Praia da Costa	2
		Praia da Sereia	1
Paraíba	João Pessoa	Praia de Cabo Branco	2
Paraná	Matinhos	Praia de Caiobá	1
Pernambuco	Ipojuca	Porto de Galinhas	3
		Praia de Muro Alto	1
	Recife	Praia de Boa Viagem	2
	Tamandaré	Praia dos Carneiros	1
Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	Praia da Barra da Tijuca	4
		Praia de Copacabana	8
		Praia do Leblon	2
		Praia do Leme	1
Rio Grande do Norte	Natal	Praia de Ponta Negra	2
Rio Grande do Sul	Rio Grande	Praia do Cassino	1
São Paulo	Bertioga	Riviera de São Lourenço	1
	Ubatuba	Praia da Enseada	1
		Praia de Maranduba	1
		Praia do Ubatumirim	1
Sergipe	Aracaju	Praia da Atalaia	1

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Cabe destacar que outros participantes não citaram praias específicas, mas fizeram referências a destinos costeiros que contêm praias acessíveis, a saber: Maceió ($n=01$) e Maragogi ($n=01$) em Alagoas; Alcobaça ($n=01$) e Salvador ($n=02$) na Bahia; Camocim ($n=01$) e Fortaleza ($n=05$) no Ceará; João Pessoa ($n=05$) na Paraíba; Guaratuba no Paraná ($n=01$); Arraial do Cabo ($n=01$), Cabo Frio ($n=01$) e Rio de Janeiro ($n=11$) no Rio de Janeiro; Natal ($n=01$) no Rio Grande do Norte; Balneário Camboriú ($n=02$), Balneário Piçarras ($n=01$), Bombinhas ($n=02$), Itapema ($n=01$) e Florianópolis ($n=03$) em Santa Catarina; e Bertioga ($n=02$), Guarujá ($n=02$), Mongaguá ($n=01$), Peruíbe ($n=01$), Santos ($n=03$), São Sebastião ($n=01$) e Ubatuba ($n=02$) em São Paulo. Do mesmo modo, outros participantes de forma ainda mais generalista fizeram menção a estados brasileiros que possuem praias com acessibilidade. Entre eles estão: Alagoas ($n=01$); Ceará ($n=01$); Paraná ($n=01$); Pará ($n=01$); Pernambuco ($n=01$); Santa Catarina ($n=01$) e São Paulo ($n=03$).

Finalizando o questionário, os participantes foram convidados a fazer comentários sobre a pesquisa e/ou o tema pesquisado. Foi possível codificar as respostas nas seguintes categorias temáticas, estabelecidas ao final da análise: críticas, elogios, sugestões e comentários gerais.

Do total de participantes que teceram comentários ($N=92$; 100%), 71 (77,17%) fizeram elogios. Os aspectos positivos mencionados se referem ao conteúdo e a forma do questionário (formulação e amplitude da pesquisa); objetividade das perguntas; relevância do tema. Tem-se, associados aos elogios, agradecimentos pela oportunidade em participar da pesquisa (serem ouvidos e terem lugar de fala); e vê-se sobretudo a expectativa de utilidade dos resultados da pesquisa – que eles sejam divulgados, mas não limitados à academia, que sejam passíveis de realização.

Três desses comentários foram escolhidos para ilustrar as falas dos participantes. Vale destacar que os nomes dos respondentes são fictícios, a fim de preservar o anonimato, que foi garantido a eles. Já o número do questionário corresponde ao número exato da resposta quando do recebimento pela plataforma de pesquisa (Formulários do Google). Os comentários são apresentados na forma original em que foram escritos, sem correções gramaticais. São eles: “A pesquisa é muito importante, pois, expõe as nossas necessidades nos passeios e viagens que realizamos. Acredito e espero que haja possibilidades da divulgação da pesquisa, para que possamos ser ouvidos, entendidos e respondidos as nossas petições”

(Ana, Q. 15); “Pesquisa bem formulada e completa com ampla visibilidade a todos os tipos de deficiência” (Tiago, Q. 13) e “Essa pesquisa é muito importante mas deve vir acompanhada de proposta reais que busquem meios de serem implementadas o mais breve possível” (Maria, Q. 27).

Do mesmo modo, os aspectos criticados referem-se ao conteúdo e a forma do instrumento de pesquisa (06 ou 6,52%), foram observados: questionário – extenso, prolixo, com perguntas razoáveis, difícil de responder por pessoas sem experiência com praias, e perguntas que mereciam algum comentário ou mais de uma opção assinalável, como se vê, no exemplo, a seguir: “Achei prolixo e com muita informação para quem tem deficiência será complicado responder todas” (Pedro, Q. 108).

Foi feita também uma crítica específica à falta de acessibilidade de uma praia da região onde o participante mora (01 resposta). Foram identificadas, ainda pela análise das respostas, comentários gerais e sugestões. Sobre os comentários gerais (12 respostas), eles versam sobre: pedidos de cópia do trabalho final pelos participantes (03 respostas) e para que os resultados não sejam direcionados para o assistencialismo (01 resposta); o desejo revelado dos participantes de terem autonomia para o usufruto das atividades de lazer no turismo “Sol e Praia” (04 respostas); a descrença de que a acessibilidade possa ser desenvolvida nas praias pelas dificuldades e gastos que seriam necessários (02 respostas); a crítica de que a deficiência intelectual não é vista e compreendida no país (01 resposta); um relato sobre sua condição pessoal (01 resposta). O trecho, a seguir, descreve um desses comentários gerais: “Não direcionem ao assistencialismo por favor direcionem a infraestrutura e auto suficiência apenas, vamos a praia nos divertir e não sentir que estamos num hospital cheio de pessoas de branco nós abordando, apenas equipamentos” (João, Q. 142).

Por fim, foram apresentadas 03 sugestões, a saber: dos participantes para seus pares para que viagem mais para cobrar condições de acessibilidade dos lugares frequentados (01 resposta); cobrem também ações dos governos locais (01 resposta); e como sugestão direta para a pesquisa que seja expandida para outras formas de turismo (01 resposta), como se vê no comentário “Acho a temática de extrema importância, e acredito que poderia ser expandida para outras formas de turismo, como o turismo histórico. Em MG temos diversas cidades histórias

maravilhosas, como Ouro Preto e que a acessibilidade ainda é bem precária” (Alice, Q. 70).

4.3.3 Análise dos Resultados e Contribuições à MASA

O questionário buscou conhecer as percepções e experiências de pessoas com deficiência em relação à acessibilidade no turismo “Sol e Praia” no Brasil. Para tanto, identificou-se quem são essas pessoas (questões socioeconômicas e de ordem biopsicossocial); para posteriormente, entendê-las como turistas (perfil e hábitos de viagem) e finalmente, conhecer suas percepções e experiências no que se refere à acessibilidade no turismo “Sol e Praia” no Brasil.

Depreende-se que o perfil geral da amostra pesquisada, quanto às questões socioeconômicas, caracteriza-se por pessoas da região Sudeste do Brasil, do gênero feminino, com idades entre 30 e 35 anos, solteiras, com pós-graduação completa, que atuam no funcionalismo público e recebem entre R\$1045,00 e R\$3135,00. Quanto às questões de ordem biopsicossocial, a maioria dos respondentes se reconhece como pessoa com deficiência física (paraplegia, tetraplegia, paralisia cerebral, hemiplegias, má-formação, entre outras), tendo sido sua condição adquirida.

Quanto ao perfil e hábitos de viagem, buscou-se conhecer se essas pessoas podem ser identificadas como turistas reais ou potenciais do turismo “Sol e Praia”, além da percepção de seus padrões de consumo do produto turístico. Tomando-se como referência para análise dos dados o entendimento do MTur (2013) de que turistas potenciais são aqueles que não viajaram a lazer no último ano, mas que pretendem fazê-lo nos próximos 12 meses e, turistas reais como aqueles que realizaram tal viagem a lazer no último ano, fez-se o cruzamento dos dados entre a probabilidade de visita a destinos brasileiros com praia (questão 01) com o ano da última viagem (questão 11). Depreende-se que a amostra pesquisada se caracteriza fundamentalmente como turistas reais, visto que dos 160 participantes que responderam integralmente as essas duas questões citadas, 116 sinalizaram a probabilidade de visita a um destino brasileiro com praia, tendo-o realizado anteriormente em períodos posteriores a 2018. Tal argumento é corroborado com os resultados da questão 02 (frequência de visitas) que sinalizam uma demanda real

para o segmento turístico “Sol e Praia”, visto que a maioria possuía alguma frequência a destinos com praias.

Não se pode desconsiderar, porém, os demais 44 participantes, que embora não tenham viajado nos últimos 12 meses, o pretendem fazer, sendo considerados, portanto, como turistas potenciais do turismo “Sol e Praia”.

Tais resultados confirmam a percepção de Alves et al. (2020) de que, quando criadas as condições necessárias, as pessoas com deficiência têm a mesma predisposição para participarem das práticas turísticas e que a potencialidade desse segmento de mercado, considerado emergente, só será compreendida se os gestores olharem para os fatores que impulsionam a participação dessas pessoas, e não para os que a inibem.

No que concerne ao consumo dos produtos turísticos, tem-se que são pessoas que viajam geralmente com parentes e/ou familiares; utilizam carros como principal meio de transporte até o destino; ficam hospedados em hotéis, flats ou pousadas; organizam suas visitas sem o apoio de uma agência de turismo, obtendo informações a partir da internet; possuem gasto médio em família de até R\$500,00 com tempo médio de permanência de 02 dias, e viajam principalmente na alta temporada brasileira (dezembro, janeiro e julho), que coincide com o verão e as férias escolares; tiveram como principal destino Natal/RN em sua última viagem, motivados por questões pessoais relacionados à férias, recreação e lazer.

Tais informações contribuem sobremaneira com a tese, ao permitir caracterizar essas pessoas, entender quem são, para então, compreender seus locais de fala, o que é primordial para se cumprir a proposta participativa que se estabelece para a MASA – é preciso conhecê-las antes de qualquer proposição, afinal, isto é pôr em prática o lema do movimento internacional de pessoas com deficiência “Nada sobre nós, sem nós” que orienta esta tese. Cabe destacar, ainda nesse contexto, a representatividade nacional da pesquisa – diferentes pessoas com diferentes realidades socioeconômicas.

Por fim, buscou-se conhecer suas percepções e experiências em relação à acessibilidade no turismo “Sol e Praia” no Brasil, partindo-se do contexto geral dos destinos costeiros para o de análise objetiva das praias marítimas. Sobre esses aspectos observa-se que, ter acessibilidade nos equipamentos e serviços turísticos de um destino com praia, é critério de muita importância para essas pessoas. E que, segundo avaliação delas, a infraestrutura turística, infraestrutura básica e a

prestação de serviços nos destinos brasileiros com praia (atrativos culturais e naturais, comportamento de profissionais, informações e comunicações turísticas, sinalizações turísticas, transportes públicos individuais e coletivos, espaços de gastronomia e meios de hospedagem) tem, no geral, acessibilidade parcial. Se avaliados separadamente, dentro do escopo analisado, as informações e comunicações turísticas (acessibilidade comunicacional) são menos acessíveis, e o comportamento de profissionais (acessibilidade atitudinal) tem maior acessibilidade.

Com relação especificamente às percepções e experiências quanto à acessibilidade das praias marítimas brasileiras, para mais da metade dos respondentes há significativo ou muito impedimento/dificuldade para irem sozinhos às praias. E diante de tal realidade, os dados evidenciam a importância de se superar as barreiras físicas e metodológicas e instrumentais para alcançar, respectivamente, as acessibilidades arquitetônica e metodológica/instrumental nas praias. Em menores proporções, mas também sinalizadas, tem-se as acessibilidades atitudinal e comunicacional como dimensões a serem contempladas.

Quanto à avaliação do nível de acessibilidade das praias brasileiras – condições de acesso e/ou deslocamento, disponibilidade de sanitários acessíveis (acessibilidade arquitetônica); sinalização; informações e divulgações sobre atividades de lazer acessíveis (acessibilidade comunicacional); atividades desportivas e recreativas; presença de profissionais e equipamentos para banho de mar assistido, mergulho e/ou surfe adaptado (acessibilidade metodológica/instrumental); e a presença de profissionais capacitados para atendimento; sem comportamentos preconceituosos e/ou discriminatórios nas praias brasileiras visitadas (acessibilidade atitudinal) – verifica-se que, tal como na avaliação do nível de acessibilidade dos produtos turísticos de um destino, nas praias, a melhor classificação foi para a acessibilidade atitudinal e a pior classificação para a acessibilidade metodológica/instrumental.

Sobre o que precisa ser feito ou melhorado para que as praias brasileiras se tornem acessíveis ou mais acessíveis, a predominância de respostas foi acerca da acessibilidade arquitetônica e, portanto, das condições para acesso e circulação das pessoas às praias; e da acessibilidade atitudinal pela presença de profissionais capacitados nesses espaços. Vale citar que as demais tipologias de acessibilidade foram mencionadas, com destaque para a acessibilidade programática, que apareceu, pela primeira vez, nas respostas dos participantes da pesquisa e, para o

apontamento geral, de que os equipamentos e serviços adaptados nas praias devem ser permanentes. Por fim, sobre as praias brasileiras com os melhores recursos de acessibilidade, tem-se a Praia de Copacabana e Praia da Barra da Tijuca no Rio de Janeiro/RJ.

Os dados desse segundo bloco trazem contribuições diretas à MASA visto que possibilitam verificar a situação do turismo “Sol e Praia” no âmbito da acessibilidade e distinguir quais as barreiras precisam ser superadas para que essas pessoas possam usufruir das praias com segurança e autonomia, o que cumpre o objetivo dessa pesquisa de campo de obter possíveis indicadores relevantes para contribuir com a matriz avaliativa proposta.

Desta forma, tais dados influenciam nos indicadores a serem propostos na dimensão de Acessibilidade da MASA. Mais do que isso, as respostas corroboram a importância da proposta da tese em apresentar um instrumento que considere a noção de acessibilidade na avaliação de sustentabilidade – há uma necessidade que é iminente face às barreiras sinalizadas por essas pessoas.

A partir do cumprimento destas duas fases (RI e questionário), uma **primeira versão** da MASA foi criada. Ela é apresentada e detalhada no subcapítulo a seguir.

4.4 MATRIZ AVALIATIVA DE SUSTENTABILIDADE ACESSÍVEL PARA DESTINOS COSTEIROS (MASA)

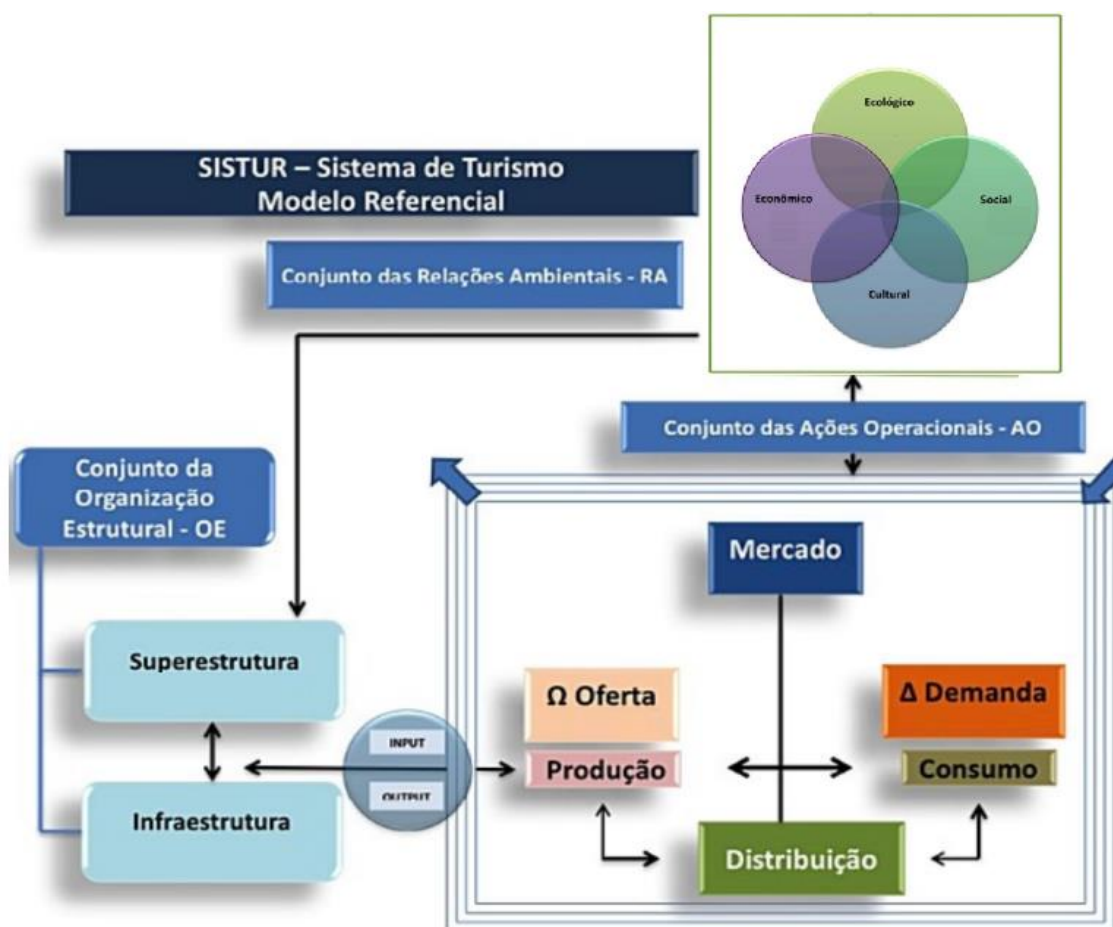
A MASA é um instrumento metodológico que busca avaliar o nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em um destino costeiro, fornecendo subsídios para aferir o quão próximo ele está de se tornar um destino sustentável acessível. Evidencia-se o aspecto transversal dessa proposta, na medida em que se constitui como uma abordagem interdisciplinar que emprega o “e” e não o “ou” para o debate sobre sustentabilidade e acessibilidade do turismo nos destinos. Assim, de caráter gratuito e voluntário, essa matriz foi pensada para ser utilizada por aqueles que se orientam (ou pretendem se orientar) pelos princípios da sustentabilidade na gestão local do turismo.

A MASA é um instrumento avaliativo para gestores públicos do turismo, que tem como foco analisar o desenvolvimento da prática turística em bases sustentáveis nos destinos, levando em consideração todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência. Utiliza-se, para tanto, de variáveis observáveis

(indicadores) de *sustentabilidade acessível* cujos resultados poderão sugerir medidas corretivas ou melhorias necessárias na gestão do turismo nos destinos. À vista disso, reforça-se que essa matriz não é um instrumento que avalia acessibilidade de destinos, tampouco sustentabilidade e/ou acessibilidade de praias; para essas ponderações, existem instrumentos próprios. Embora possa, posteriormente, ser ampliado e utilizado em outros contextos, originalmente a MASA tem como recorte espacial os destinos costeiros, evidenciando, desse modo, em um dos indicadores, as praias como objeto de observação.

Enquanto um instrumento avaliativo que busca representar uma realidade, a MASA compreende o turismo a partir de uma abordagem sistêmica. Para tanto, valeu-se da metodologia de estudo proposta por Beni (2019), o Sistema Turístico (Sistur), representado na Figura 10, para a compreensão da estrutura e dinâmica da prática turística.

Figura 10 – Sistema Turístico de Beni (2019)*



Notas: *Figura atualizada pelo autor em 2019. Fonte original: Beni, M.C. Sistema de Turismo: construção de um modelo teórico referencial para aplicação na pesquisa em turismo (Tese de Doutorado. São Paulo, ECA/USP, 1988). **A audiodescrição dessa imagem está disponível como texto alternativo para leitores de tela.

O Sistur compreende: o Conjunto das Relações Ambientais (ecológico, social, cultural e econômico); o Conjunto das Ações Operacionais (mercado, oferta e demanda); e o Conjunto da Organização Estrutural (superestrutura e infraestrutura). Esses conjuntos foram considerados para a elaboração dos constructos da MASA (dimensões, subdimensões, indicadores e índice).

Cabe recordar ainda algumas etapas fundamentais nesse caminho metodológico para a construção da MASA. A RI forneceu o suporte teórico de autores seminais, ao passo que a aplicação do questionário com pessoas com deficiência possibilitou diferentes pontos de vista sobre o tema acessibilidade no turismo a partir de uma abordagem colaborativa. Ambas as etapas trouxeram significativas contribuições a respeito do que deveria ser considerado como constructo desse instrumento avaliativo.

Como referencial teórico basilar para a elaboração da MASA tem-se a proposta de Rodríguez e Valiente (2019), pesquisa obtida na RI, que analisa as condições de sustentabilidade em um destino. Alguns fatores contribuíram para essa escolha, a saber: pesquisa atual proveniente de um trabalho acadêmico (dissertação de 2016); utiliza referências clássicas sobre indicadores como a OMT (2005) e Torres-Delgado e Palomeque (2014); é uma proposta original de indicadores de sustentabilidade para destinos costeiros, aplicada no contexto latino-americano; tem como pressuposto teórico a noção de sustentabilidade como paradigma para orientar a dinâmica do turismo em destinos costeiros; e, ainda, apresenta uma metodologia diferenciada dos demais estudos analisados ao trazer a conjugação de indicadores objetivos e subjetivos em uma mesma conjuntura avaliativa.

A proposição de inclusão de indicadores subjetivos aos objetivos é identificada na pesquisa de Pérez e Mesanat (2006), para os quais a análise subjetiva de residentes locais e visitantes complementa a gestão de ações de sustentabilidade nos destinos. Para os autores, dá-se demasiada importância aos dados estatísticos do turismo em detrimento das percepções quanto à satisfação desses agentes envolvidos mais diretamente na experiência turística.

Consoante com essas propostas, a MASA também apresenta indicadores objetivos e subjetivos. Os primeiros correspondem às variáveis que deverão ser observadas pelo pesquisador ao aplicar o instrumento avaliativo; fornecem dados mais gerais e quantitativos sobre o desenvolvimento do turismo em um destino

(indicadores de gestão); e requerem, em sua maioria, pesquisas bibliográfica, documental e/ou de campo para serem mensurados.

Os indicadores subjetivos da MASA, por sua vez, também aplicados pelo pesquisador, compreendem dados qualitativos e sinalizam a percepção de residentes locais e a avaliação de visitantes sobre o desenvolvimento do turismo no destino (indicadores de percepção). Para tanto, requerem a aplicação de questionários específicos para cada grupo (dados primários).

A percepção de residentes locais quanto ao desenvolvimento do turismo em um destino refere-se à forma como eles compreendem a prática turística por meio do campo sensorial e se veem inseridos nela, o que possibilita a construção de experiências individuais e a criação de uma estrutura de valores (positivos ou negativos) relacionados ao turismo no espaço onde vivem (Carvalho, 2010; Oliveira & Machado, 2004; Sousa et al., 2012;). Para Sousa et al. (2012), a percepção, que é função do sistema cognitivo, tem no olhar (sentido da visão) atributo relevante a formação da identidade de um local.

A avaliação dos visitantes ocorre pela perspectiva de vivência turística, que, segundo o MTur (2006), implica essencialmente na relação de conhecimento e/ou experiências participativas, contemplativas e de entretenimento do turista com a cultura ou algum aspecto cultural dos destinos. Assim sendo, seja pela abordagem da percepção propriamente dita ou pela vivência, esses indicadores de percepção podem ser utilizados para embasar processos de tomada de decisão pelos gestores turísticos (Brito et al., 2021).

A adoção de tal estratégia na MASA permite uma comparação mais abrangente desses indicadores (objetivos e subjetivos), com uma leitura mais fidedigna do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em um destino costeiro. Isto porque a percepção desses atores é considerada como uma forma complementar mais adequada à observação de padrões objetivos da gestão de ações de sustentabilidade: os visitantes, pela vivência da experiência turística propriamente dita e os residentes locais, pelo possível conhecimento territorial e engajamento com sua cultural local (M. Pulido-Fernández & J. Pulido-Fernández, 2019; Pérez & Mesanat, 2006).

Para além da tipologia dos indicadores quanto aos dados gerados (natureza objetiva ou subjetiva), na MASA os indicadores são caracterizados a partir de sua criação, a saber: indicadores próprios (ou originais); indicadores reproduzidos na

íntegra de outros modelos já consagrados; e indicadores que foram adaptados a partir da literatura (modelos teóricos e/ou empíricos). Eles foram escolhidos por sua mensurabilidade e relevância para a proposta desejada e selecionados a partir dos materiais identificados na RI. Ademais, foi considerada, para atualização final dos indicadores, uma consulta a norma internacional ISO 21902:2021, a primeira norma global sobre turismo acessível lançada com o apoio da OMT (ISO, 2021).

Buscando ser exequível, definiu-se inicialmente para a MASA 54 indicadores (18 objetivos, 18 subjetivos de visitantes e 18 subjetivos de residentes locais) que compõem 18 subdimensões com suas respectivas categorias (ou temas), agrupadas em 05 dimensões de *Sustentabilidade Acessível*. A proposta da MASA e seus constructos alinham-se aos temas centrais que estão em discussão mundialmente na área de desenvolvimento do turismo, ao passo que os adequa ao contexto brasileiro, considerando aqueles que são pertinentes e aplicáveis à realidade do país.

Cabe destacar que a MASA traz a sugestão e não a imposição dos indicadores de sustentabilidade que são propostos, isto porque não se configura como um instrumento universal fechado; ao contrário, tem como princípio considerar as particularidades dos destinos costeiros e, por extensão, a adequação dos gestores à utilização desses indicadores em contextos específicos, buscando-se, assim, evitar uma análise superficial dos indicadores que desconsidera as características dos destinos (Eckert, 2020). Eles podem, portanto, ser eventualmente substituídos.

As 05 dimensões da MASA compreendem o tripé de sustentabilidade (sociocultural, econômico e ambiental), incorporando a dimensão político-institucional, aqui denominada de Governança, e acrescentando-se a dimensão de Acessibilidade, principal contribuição desse instrumento avaliativo.

As 18 subdimensões da MASA apresentam construtos latentes que se relacionam diretamente com as dimensões dessa matriz, sinalizando temas centrais a serem observados em cada uma delas. Ademais, diante da abrangência dessas subdimensões, a MASA delimitou categorias oriundas delas, a fim de especificar os indicadores a serem analisados. Estes, por sua vez, correspondem às variáveis observáveis do instrumento proposto.

Cabe citar que todos os indicadores têm como critério de avaliação uma escala de métrica de mensuração do tipo *Likert* com 5 pontos (1 a 5). Optou-se por

este formato de escala em cinco níveis dada a sua confiabilidade (considerado como adequado), bem como por apresentar um ponto neutro e ser ajustável aos respondentes com diferentes níveis de habilidade (Dalmoro & Vieira, 2013). Os dados dos indicadores objetivos são expressos, em geral, em porcentagem (%), enquanto os indicadores subjetivos em níveis de concordância.

Os indicadores objetivos são calculados a partir da taxa de porcentagem, equação (1), que identifica a proporção entre o todo e uma de suas partes.

$$i = \frac{n}{N} \times 100\% \quad (1)$$

Audiodescrição: i é igual a n minúsculo dividido por N maiúsculo, vezes cem por cento, ou seja, A taxa de porcentagem é igual ao número de casos dividido pelo número total de casos, vezes cem por cento.

Em que i é a taxa de porcentagem, n é o número de casos e N o número total de casos.

Os indicadores subjetivos são calculados a partir da média aritmética simples ($\bar{x}$) das notas atribuídas pelos respondentes, a partir da equação (2). Posteriormente, os valores dessas médias devem ser arredondados para números inteiros a partir da regra básica: se a casa decimal do número a ser eliminado for igual ou maior que 5, então arredonda-se para cima; se a casa decimal for menor que 5, arredonda-se para baixo.

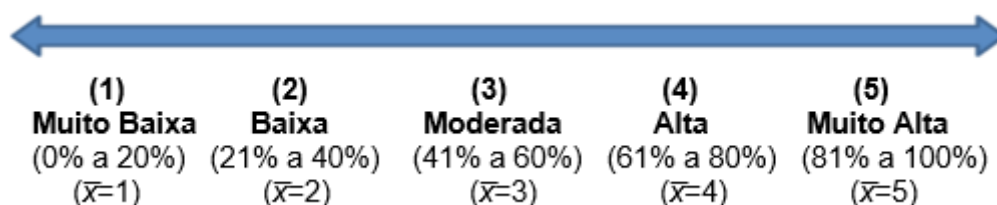
$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{N} \quad (2)$$

Audiodescrição: x -barra (letra x com uma barra sobre ela) é igual a Sigma x -i dividido por N , ou seja, a média aritmética é igual ao somatório dos valores dividido pelo número total de valores.

Em que, $\bar{x}$ (x-barra) é a média aritmética, $\sum x_i$ (sigma X-i) é o somatório dos valores e N é o número total de valores.

No processo de análise, ambos os indicadores (objetivos e subjetivos) são convertidos em uma escala de 5 pontos, que avalia a *nota do indicador*, conforme a Figura 11, que apresenta uma linha horizontal, na cor azul, com setas nas duas extremidades e as escalas abaixo: (1) Muito Baixa equivale a escala de 0 a 20% ou a média 1; (2) Baixa, de 21 a 40% ou a média 2; (3) Moderada, de 41 a 60% ou a média 3; (4) Alta, de 61 a 80% ou a média 4; e (5) Muito Alta, de 81 a 100% ou a média 5.

Figura 11 – Escala de Avaliação dos Indicadores da MASA



Fonte: autoria própria (2021)

A partir da avaliação dos 54 indicadores da MASA, os resultados devem ser derivados no Índice de Sustentabilidade Acessível (ISA), a partir da equação (3), cujas faixas de classificação estão representadas na primeira coluna do Quadro 16 e, na última, a variação correspondente (0 a 1).

$$I = \frac{P_{obt}}{P_{max}} \quad (3)$$

Audiodescrição: I é igual a P obt dividido por P max, ou seja, o índice é igual a pontuação obtida no indicador dividida pela pontuação máxima do indicador.

Em que I é o índice ISA, P_{obt} é a pontuação obtida no indicador e P_{max} é a pontuação máxima do indicador.

Quadro 16 – Índice de Sustentabilidade Acessível (ISA)

Classificação	ISA
Exíguo	0,00 – 0,20
Reduzido	0,21 – 0,40
Moderado	0,41 – 0,60
Relevante	0,61 – 0,80
Significativo	0,81 – 1,00

Fonte: autoria própria (2021)

A aplicação da MASA irá gerar três índices específicos que denotam, respectivamente, a condição atual do nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em um destino; a avaliação dessa gestão pelos visitantes e a percepção do nível desse desenvolvimento pelos residentes locais.

O cálculo desses três índices se faz necessário, uma vez que os resultados da MASA permitem que os dados sejam comparados, a fim de se complementar e gerar subsídios para a gestão e políticas públicas para o desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis nos destinos, mas não podem ser derivados em um único índice em virtude das naturezas distintas dos indicadores (objetiva e subjetiva).

Para uma melhor compreensão de cada indicador proposto para a MASA, apresenta-se individualmente a descrição, o parâmetro de medição, a(s) fonte(s) de informação, o critério de avaliação, a frequência, o critério de análise e a referência bibliográfica de cada um dos 54 indicadores, a fim de permitir sua replicação.

A *descrição* detalha o que representa o indicador, bem como a tipologia e o objetivo a que se propõe; o *parâmetro de medição* sinaliza a forma como o indicador deverá ser calculado; a *fonte de informação* indica os meios para a obtenção dos dados (primários ou secundários) que originarão o indicador, lembrando-se que, eles são apenas sugestões, visto que podem variar e/ou modificar com o tempo; o *critério de avaliação* esclarece como o indicador deve ser avaliado a partir de uma escala de mensuração pré-definida; a *frequência* sugere o período indicado para a mensuração dos indicadores; o *critério de análise* auxilia na interpretação do indicador a partir da nota da avaliação recebida e a *referência* retrata os autores que embasaram a elaboração do indicador. Tais procedimentos elucidativos foram adaptados do sistema de indicadores de sustentabilidade de Lacerda (2019).

Na MASA, os termos “destino turístico” e “município” foram empregados de modo distinto entre os indicadores objetivos e subjetivos. Para Framke (2002), destino turístico é um dos termos mais utilizados no turismo, mas compreendido de maneira diversa pelos atores e pesquisadores da área, podendo ser conceituado como uma narrativa, um atrativo, uma unidade geográfica, um objeto de marketing, um sistema de produção, entre outras abordagens. Desse modo, o uso do termo destino turístico nos indicadores objetivos (ou de gestão) da MASA refere-se ao espaço físico com fronteiras físicas e administrativas definidas que delimitam a gestão do turismo, incluindo ainda os produtos e serviços turísticos, conforme definido pela OMT (2010b). O termo também é assim aplicado nos indicadores subjetivos de visitantes, reconhecendo-se, porém, que na percepção desses atores, mais do que um espaço administrativo, o destino é o lugar onde a experiência turística acontece (Flores & Mendes, 2014).

Nos indicadores subjetivos de residentes locais, por outro lado, o termo empregado foi município. Esse termo denota um conceito político. Desse modo, municípios são divisões territoriais localizadas em unidades da federação sob administração das prefeituras; possuem um ou mais distritos que formam uma área contínua; e a sede recebe a categoria de cidade (Decreto-Lei nº 311, 1938). Nesses

termos, município configura-se como o espaço territorial de vivência dos residentes locais, independentemente da ocorrência da prática turística.

Tais distinções conceituais na MASA fizeram-se necessárias, uma vez que podem trazer implicações nas percepções de residentes locais, visitantes e gestores (públicos e privados), que alcançam e vivenciam um mesmo local de formas diferentes.

Os indicadores subjetivos da MASA buscam identificar a avaliação dos visitantes com a experiência turística atual, particularmente, a vivência em andamento, o que justifica a utilização dos verbos no gerúndio nesses indicadores. Adverte-se, porém, que a adequação dessas variáveis para o modo verbal que indica um momento de fala no passado (após a experiência no destino) não compromete a qualidade dos resultados desses indicadores, mas deve ser evidenciado pelo pesquisador para o entendimento do contexto temporal em que forem aplicados.

Nos subcapítulos, a seguir, são apresentadas todas as partes constituintes da MASA (dimensões, subdimensões, categorias e indicadores), o planejamento de cada uma delas, juntamente com as finalidades a que se propõem. Os indicadores estão representados pelas seguintes abreviaturas: indicadores objetivos (OBJ); indicadores subjetivos para visitantes (VIS), e para residentes locais (RES), respectivamente, nos quadros-resumo de cada dimensão desse instrumento avaliativo.

4.4.1 Dimensão Sociocultural

Os indicadores socioculturais oferecem uma síntese da observação de diferentes fenômenos sociais; eles permitem o conhecimento de uma situação específica, mas, isolados, não proporcionam o conhecimento necessário para o desenvolvimento de políticas de turismo (Pérez & Mesanat, 2006). Outrossim, os autores descrevem que tais indicadores não possuem um vínculo direto com o turismo e são incorporados às avaliações tradicionais de forma fragmentada ou apenas por comprometimento.

Entre as diversas possibilidades de variáveis a serem consideradas para a análise de determinado aspecto da realidade social, optou-se, na Dimensão Sociocultural da MASA, pelas subdimensões: Saúde, Segurança Pública,

Satisfação, Cultura e Educação. Elas representam variáveis clássicas, apropriadas pelos instrumentos avaliativos do nível de desenvolvimento do turismo, seja pelos aspectos de qualidade, competitividade ou sustentabilidade dos destinos, ainda que originárias de outras áreas do conhecimento.

No contexto turístico, pela abordagem sistêmica, essas variáveis da MASA representam a conjugação entre os subsistemas social e cultural, os quais compõem o Conjunto das Relações Ambientais do Sistur. Este sinaliza a relação do turismo com o ambiente no qual está inserido (influenciando e sendo influenciado), mostrando ser o turismo, um sistema aberto, interdependente e nunca autossuficiente (Beni, 2019; Lohmann & Panosso Netto, 2012).

Desse modo, as subdimensões Saúde, Segurança Pública, Satisfação, Cultura e Educação, ainda que não sejam variáveis específicas para a compreensão do fenômeno turístico, são de suma importância, pois, indicam as condições sociais que podem favorecer (ou desfavorecer) o desenvolvimento do turismo em um destino e, por extensão, a permanência de visitantes no local; além disso, representam elementos básicos da sociedade, sem os quais o turismo pode não ser ofertado adequadamente.

O Quadro 17 apresenta, na primeira linha, o título da dimensão analisada, com fundo em cor laranja e, na seguinte, os títulos das 3 colunas. Nele, essas 5 variáveis, indicadas na primeira coluna e representadas na segunda pela categoria correspondente, são mensuradas por meio de 15 indicadores socioculturais, elencados, um por linha, na última coluna, sendo 3 para cada variável.

Quadro 17 – Dimensão Sociocultural da MASA (continua)

Dimensão Sociocultural		
Subdimensões	Categorias	Indicadores
Saúde	Protocolos de Biossegurança	OBJ: Número de prestadores de serviços turísticos certificados com o selo “Turismo Responsável – Limpo e Seguro” no destino
		VIS: As empresas de turismo e os locais turísticos do destino que estão visitando seguem os protocolos de biossegurança contra a Covid-19
		RES: Acredito que as empresas de turismo e os locais turísticos do município seguem os protocolos de biossegurança contra a Covid-19 para atender os visitantes locais

Quadro 17 – Dimensão Sociocultural da MASA (conclusão)

Dimensão Sociocultural		
Subdimensões	Categorias	Indicadores
Segurança Pública	Segurança Pessoal	OBJ: Taxa de crimes contra a vida (homicídios) no destino turístico
		VIS: Estou me sentindo protegido e seguro durante minha visita ao destino (refere-se à segurança pessoal, não ocorrência de crimes, violência)
		RES: Considero que os locais turísticos do município são seguros para os visitantes (refere-se à segurança pessoal, não ocorrência de crimes, violência)
Satisfação	Experiência	OBJ: Nível de satisfação dos visitantes com o desenvolvimento do turismo no destino
		VIS: A minha experiência geral com o turismo no destino está sendo positiva
		RES: Estou satisfeito com o desenvolvimento do turismo no município
Cultura	Eventos Culturais	OBJ: Número de eventos culturais no destino turístico
		VIS: Participei de alguma atividade cultural (shows, festivais, teatro, eventos religiosos, entre outros) e/ou esportiva (campeonatos, torneios, entre outros) durante minha visita no destino
		RES: O número de eventos culturais (shows, festivais, teatro, eventos religiosos, entre outros) e/ou esportivos (campeonatos, torneios, entre outros) no município ocorrem em boa quantidade ao longo do ano
Educação	Desenvolvimento Profissional	OBJ: Número de funcionários qualificados/ certificados com formação em turismo e/ou áreas afins nas empresas turísticas do destino
		VIS: Considero que os trabalhadores do turismo que me atendem são altamente qualificados (competência técnica, qualificação profissional)
		RES: Existem instituições de ensino no município para formar trabalhadores na área de turismo

Fonte: autoria própria (2021)

4.4.1.1 Subdimensão: Saúde

Ao se propor indicadores socioculturais de Saúde, faz-se necessário antes entender esse conceito. Segundo a OMS (2020), para além da ausência de doenças ou enfermidades, saúde é um estado que reflete as condições de bem-estar físico, mental e social, seja de indivíduos ou de uma população. Nesse sentido, os indicadores de saúde são instrumentos para avaliar tal realidade, revelando situações para um adequado planejamento das ações na saúde.

Os indicadores de saúde estão presentes em vários instrumentos de avaliação de organizações internacionais que tratam da qualidade de vida e do desenvolvimento social, como a OMS e a ONU. No contexto do turismo, contribuem ainda para assinalar as condições do sistema de saúde dos destinos, as quais

precisam ser propícias para atender às possíveis necessidades dos visitantes (Nascimento, 2006). Além disso, o autor descreve que um sistema de saúde estruturado e em funcionamento gera uma imagem positiva do destino.

Entre os indicadores que poderiam ser abordados como sendo de Saúde, optou-se pela categoria de biossegurança, definida como:

... a condição de segurança alcançada por um conjunto de ações destinadas a prevenir, controlar, reduzir ou eliminar os fatores de risco inerentes às atividades que possam comprometer a saúde humana, animal e vegetal, o meio ambiente e a qualidade do trabalho realizado (Portaria nº 3.204, 2010).

A escolha por essa categoria (protocolos de biossegurança), justifica-se pela realidade vivenciada em nível mundial proporcionada pela crise causada pela pandemia da Covid-19, desde 2019, e, no Brasil, desde 2020, o que requer a atenção por parte dos gestores, inclusive do turismo, para a criação de protocolos de biossegurança específicos. Desse modo, a adoção de medidas de prevenção da Covid-19 é pré-requisito para o retorno da prática turística com segurança e seu desenvolvimento no contexto pós-pandemia.

O Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID, 2021a) reconhece que a disponibilização de indicadores que demonstrem a implementação, comunicação e controle de protocolos de biossegurança é essencial para a adequada tomada de decisão por parte dos gestores públicos e privados, o que não é compreendido sem informações quantitativas sobre o funcionamento desses protocolos. Assim, justifica-se a escolha pelos indicadores de biossegurança propostos nesta subdimensão de saúde da MASA.

Biossegurança, portanto, denota um tema atual e em evidência que ganha ainda mais destaque na MASA, haja vista que pessoas com deficiência, contempladas nesse instrumento, estão mais vulneráveis para contrair a Covid-19 (o risco é até três vezes maior), uma vez que a maioria desses sujeitos requer não somente o contato com outras pessoas (familiares, cuidadores e/ou enfermeiros) nas atividades cotidianas, mas também o apoio de equipamentos e/ou objetos para se locomover (o tato como sentido muito explorado), e/ou o uso das mãos como forma de comunicação – Libras tátil e Tadoma (método de vibração) para pessoas surdocegas. Uma parte dessas pessoas também pode enquadrar-se nos grupos de

risco da Covid-19 se tiverem restrições respiratórias; dificuldades de realização dos cuidados pessoais; condições autoimunes; idade acima de 60 anos; doenças cardíacas, pulmonares, renais ou neurológicas; e se estiverem em tratamento de câncer (Marques, 2020; Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos [MMFDH], 2020).

O objetivo da subdimensão Saúde e os indicadores que a compõe é, pois, verificar se os protocolos de biossegurança para o turismo no destino são atendidos pelos prestadores de serviços turísticos e sua aplicação é percebida pelos visitantes e residentes locais. Essas variáveis observáveis sinalizam indicadores de saúde positivos, os quais indicam que quanto maior sua magnitude, melhor as condições de bem-estar dos indivíduos naquele destino (Organização Pan-Americana da Saúde [OPAS], 2018).

Vale citar ainda a adequação desse indicador no contexto pós-pandemia da Covid-19. Assim, ele poderá ser substituído, por exemplo, pelos indicadores de campanhas de vacinação e esclarecimentos sobre epidemias e indicadores sociais mais gerais, que já são utilizados no contexto do turismo como visto no trabalho de Nascimento (2006).

Ademais, Irving et al. (2020) reforçam a necessidade de reflexão em planejamento turístico que considere as pandemias em geral, que poderão ser cada vez mais recorrentes no futuro, resultantes das rupturas das dinâmicas da natureza, que refletem a insustentabilidade do modelo de desenvolvimento das sociedades atuais.

Os indicadores de saúde da MASA são detalhados a seguir:

a) Indicador Objetivo de Saúde: Número de prestadores de serviços turísticos certificados com o selo “Turismo Responsável – Limpo e Seguro” no destino

Descrição: indicador objetivo de saúde que mensura a quantidade de prestadores de serviços turísticos de um destino, com cadastro oficial no MTur e que possuem o selo “Turismo Responsável – Limpo e Seguro”; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

O cadastro de prestadores de serviços turísticos (Cadastur) é o sistema oficial do MTur para cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no turismo em um destino. Está regulamentado pela Lei Geral do Turismo (Lei nº 11.771, de 17 de

setembro de 2008) e compreende 15 atividades. O cadastro, gratuito, é obrigatório para acampamentos turísticos; agências de turismo; meios de hospedagem; organizadoras de eventos; parques temáticos; transportadoras turísticas e guias de turismo. E opcional para centros de convenções; empreendimento de apoio ao turismo náutico ou à pesca desportiva; casas de espetáculos e equipamentos de animação turística; prestadores especializados em segmentos turísticos; prestadores de infraestrutura de apoio para eventos; locadoras de veículos para turistas; parques aquáticos e empreendimentos de lazer; e restaurante, cafeteria, bar e similares (Lei nº 11.771, 2008).

Lançado em 2020 pelo MTur, com validação pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), o selo “Turismo Responsável – Limpo e Seguro”, por sua vez, chancela os prestadores de serviços turísticos do Cadastur que adotam práticas de biossegurança contra a Covid-19, oferecendo mais segurança para turistas e trabalhadores. Para tanto, o MTur disponibiliza protocolos sanitários (básicos e específicos) que devem ser seguidos pelos prestadores; igualmente, orienta os turistas para que tenham atitudes individuais para a proteção de todos.

Parâmetro de Medição:

Taxa de prestadores certificados =

$$\frac{\text{nº de prestadores com o Selo Turismo Responsável}}{\text{nº total de prestadores de serviços turísticos no destino}} \times 100\%$$

Nota: *cadastro oficial do MTur (Cadastur).

Cabe destacar que esse indicador sinaliza a avaliação realizada em dado período, denotando, portanto, um recorte temporal. Como, tanto a certificação com o selo Turismo Responsável como o Cadastur têm fluxo constante, esse indicador poderá ser atualizado periodicamente.

Em situações que não se tenha um cadastro oficial com os prestadores de serviços turísticos no destino e/ou não se possa alcançar os dados de sua totalidade, recomenda-se uma pesquisa com uma amostra estratificada de 10% dos prestadores de serviços turísticos do destino, porcentagem considerada representativa, conforme orientação da OMT (2004).

Fontes de Informação: sites oficiais do Ministério do Turismo ou de outras organizações que pesquisam sobre a temática de indicadores sociais de saúde.

Recomenda-se, por ora, dois sites que estão em funcionamento:

Prestadores de Serviços Turísticos Certificados: Selo Turismo Responsável – consulta por município no site: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>

Prestadores de Serviços Turísticos (total): Cadastur – consulta por município no site: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/capa/entrar>.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de prestadores certificados, maior a sustentabilidade sociocultural de saúde do destino.

Referência: elaboração própria do indicador, criado com base no documento “*Diagnóstico Protocolo Bioseguridad en el sector turístico*” preparado para o BID pelo *Instituto para la Calidad Turística Española* (BID, 2021b).

b) Indicador Subjetivo de Saúde (visitantes): As empresas de turismo e os locais turísticos do destino que estou visitando seguem os protocolos de biossegurança contra a Covid-19

Descrição: indicador subjetivo de saúde que mensura a avaliação de visitantes sobre o atendimento aos protocolos de biossegurança no turismo contra a Covid-19 pelos prestadores de serviços turísticos no destino. Refere-se a um indicador de dados primários que são coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade sociocultural de saúde do destino.

Referências: elaboração própria do indicador, criado com base no documento “*Diagnóstico Protocolo Bioseguridad en el sector turístico*” preparado para o BID pelo *Instituto para la Calidad Turística Española* (BID, 2021b).

c) Indicador Subjetivo de Saúde (residentes locais): Acredito que as empresas de turismo e os locais turísticos do município seguem os protocolos de biossegurança contra a Covid-19 para atender os visitantes locais

Descrição: indicador subjetivo de saúde que mensura a percepção de residentes locais sobre o atendimento aos protocolos de biossegurança no turismo contra a Covid-19 pelos prestadores de serviços turísticos no município. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade sociocultural de saúde do destino.

Referências: elaboração própria do indicador, criado com base no documento “*Diagnóstico Protocolo Bioseguridad en el sector turístico*” preparado para o BID pelo *Instituto para la Calidad Turística Española* (BID, 2021b).

4.4.1.2 Subdimensão: Segurança Pública

No contexto legal, segurança presume a garantia, a proteção e a estabilidade de situações ou pessoas em vários âmbitos – jurídico, social, nacional, público, entre outros (Silva, 2014). Tomando como referência a segurança pública, o autor a define como a manutenção da ordem pública interna, associada à convivência social pacífica, isenta de ameaças de violência e/ou crimes.

Para Silva (2008), esse conceito de segurança pública ainda está em aberto, sendo entendido de diferentes formas a partir de quem o observa, podendo ser tomado como função essencial do Estado ou como percepção coletiva. Assim, na perspectiva de profissionais e administradores da área de segurança pública, o

conceito tem uma abordagem técnico-jurídica, prevalecendo os aspectos organizativos e instrumentais. Na perspectiva de analistas externos, o conceito apresenta uma contextualização sociopolítica, centrada nos aspectos de sociabilidade, tranquilidade e segurança (ou insegurança).

Entendendo a grande importância da temática para dar continuidade à análise da realidade social de um destino, a MASA propõe como segunda subdimensão a Segurança Pública, valendo-se, para tanto, da perspectiva sociopolítica desse conceito.

Os indicadores propostos para mensurar a segurança pública de um destino, como, por exemplo, os considerados para o cálculo do Ranking de Competitividade dos Estados, concebido pelo Centro de Liderança Pública (CLP), são: atuação do sistema de justiça criminal; presos sem condenação; déficit carcerário; mortes a esclarecer; mortalidade no trânsito; morbidade no trânsito; segurança pessoal; segurança patrimonial; e qualidade da informação da criminalidade. Entre esses indicadores optou-se em utilizar na MASA o indicador de Segurança Pessoal, visto ser este, conforme descreve a autoria desse ranking, o indicador com maior importância relativa no quadro da segurança pública, que representa os crimes e, portanto, gera maiores danos sociais, ao passo que, representa o indicador com as medições mais confiáveis (CLP, 2021).

No âmbito do turismo, o tema é de grande importância, pois, a sensação de segurança (ou insegurança) podem determinar a escolha de um destino e o aumento (ou diminuição) do fluxo de visitantes em um local (Silva & Silva, 2016). Em complemento, Aguiar et al. (2003) afirmam que a segurança é condição básica para a qualidade na receptividade de um destino e que ela deve ser garantida aos visitantes como uma extensão das condições primeiramente oferecidas aos residentes locais.

Desse modo, o propósito da subdimensão Segurança Pessoal e seus indicadores é investigar a ocorrência de crimes contra a vida de residentes locais e visitantes no destino e a sensação de segurança desses atores sociais.

Os indicadores de segurança pública da MASA são detalhados a seguir:

a) Indicador Objetivo de Segurança Pública: Taxa de crimes contra a vida (homicídios) no destino turístico

Descrição: indicador objetivo de segurança pública que mensura a quantidade de crimes contra a vida (homicídios) que ocorrem no destino ao longo de um ano; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição: Dados calculados e fornecidos pelo Atlas da Violência* e/ou Anuário Brasileiro de Segurança Pública a partir da fórmula:

$$\text{Taxa de homicídio} = \frac{\text{nº de homicídios}^*}{\text{população total}} \times 100.000$$

Nota: *O conceito de taxa de homicídio estimada por 100 mil habitantes para cada município, utilizado no Atlas da Violência, considera a soma dos óbitos por agressão; óbitos ocasionados por intervenção legal; o número de homicídios ocultos – ou o número de óbitos classificados como mortes violentas com causa indeterminada (MVCIs), mas que seriam, na verdade, homicídios.

Fontes de Informação: sites oficiais de organizações que pesquisam sobre a temática de segurança pública.

Recomenda-se, por ora, os sites que estão em funcionamento:

Atlas da Violência do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA):

<https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/filtros-series/1/homic%C3%ADdios>.

Anuário Brasileiro de Segurança Pública do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP): <https://forumseguranca.org.br/anuario-brasileiro-seguranca-publica/>

População Total: IBGE – <https://cidades.ibge.gov.br/>.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	81% a 100%
2	Baixa	61% a 80%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	21% a 40%
5	Muito alta	0% a 20%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *menor* a taxa de homicídios, maior a sustentabilidade sociocultural de segurança pública do destino.

Referência: indicador original do IPEA (2020).

b) Indicador Subjetivo de Segurança Pública (visitantes): Estou me sentindo protegido e seguro durante minha visita ao destino (refere-se à segurança pessoal, não ocorrência de crimes, violência)

Descrição: indicador subjetivo de segurança pública que mensura a avaliação de visitantes sobre a sensação de proteção e segurança pessoal durante a visita ao destino. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade sociocultural de segurança pública do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

c) Indicador Subjetivo de Segurança Pública (residentes locais): Considero que os locais turísticos do município são seguros para os visitantes (refere-se à segurança pessoal, não ocorrência de crimes, violência)

Descrição: indicador subjetivo de segurança pública que mensura a percepção de residentes locais sobre a sensação de segurança dos locais turísticos do município para os visitantes. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade sociocultural de segurança pública do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

4.4.1.3 Subdimensão: Satisfação

A satisfação dos visitantes é tema caro ao turismo, podendo indicar a qualidade da gestão de um destino (Bulatović & Stranjančević, 2019), por isso mesmo, analisar os fatores de satisfação é comum nos sistemas de indicadores que avaliam o nível de desenvolvimento do turismo. Como, para a satisfação geral dos

visitantes, a aceitação e a satisfação da comunidade local se mostram como fatores intrínsecos, é preciso também identificar a percepção dos residentes locais quanto à implementação do turismo e suas implicações em um destino (Nascimento, 2006).

Outrossim, a satisfação dos visitantes é considerada como um dos preditores da fidelização ao destino. Cossío-Silva et al. (2019) descrevem a relação direta entre essas áreas, visto que a satisfação com uma experiência turística pode influenciar positivamente na intenção de retorno e/ou recomendação do destino a terceiros, o que são indicadores-chave de fidelidade.

Dada a sua importância, Satisfação é a terceira variável a ser analisada na dimensão sociocultural. O objetivo dessa subdimensão, e dos indicadores que advêm dela, é avaliar o nível de satisfação de visitantes com a experiência turística e de residentes locais com o desenvolvimento do turismo no destino.

Os indicadores de satisfação da MASA são detalhados a seguir:

a) Indicador Objetivo de Satisfação: Nível de satisfação dos visitantes com o desenvolvimento do turismo no destino

Descrição: indicador objetivo de satisfação que mensura o nível de satisfação dos visitantes com o desenvolvimento do turismo em um destino; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

$$\text{Taxa de Satisfação} = \frac{\text{nº avaliações positivas*}}{\text{nº total de avaliações}} \times 100\%$$

Nota: *Considera-se como avaliações positivas as pontuações das categorias “muito boa” e “excelente” do *TripAdvisor*. O total de avaliações inclui ainda as categorias “razoável”; “ruim” e “horrível”. Além disso, seguindo a metodologia de medição proposta por Caumo (2021), devem ser selecionadas as atrações “favoritas dos viajantes” (classificação do *TripAdvisor* que inclui avaliações, pontuações, fotos e popularidade) e com pelo menos 500 avaliações.

Fonte de Informação: Pesquisa de satisfação ou consulta a sites oficiais do Ministério do Turismo ou de organizações que pesquisem sobre a temática de satisfação no turismo. Recomenda-se o site do *TripAdvisor*: <https://www.tripadvisor.com.br/>, em funcionamento no momento atual.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de satisfação, maior a sustentabilidade sociocultural de satisfação do destino.

Referência: indicador adaptado de Caumo (2021).

b) Indicador Subjetivo de Satisfação (visitantes): A minha experiência geral com o turismo no destino está sendo positiva

Descrição: indicador subjetivo de satisfação que mensura a avaliação de visitantes sobre a experiência geral com o turismo no destino. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade sociocultural de satisfação do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

c) Indicador Subjetivo de Satisfação (residentes locais): Estou satisfeito com o desenvolvimento do turismo no município

Descrição: indicador subjetivo de satisfação que mensura a satisfação dos residentes locais com o desenvolvimento do turismo no município. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade sociocultural de satisfação do destino.

Referência: indicador adaptado de ETIS (2016).

4.4.1.4 Subdimensão: Cultura

A relação entre cultura e turismo é intrínseca. Os primeiros registros de deslocamentos, com similaridade ao que conhecemos hoje como turismo, tiveram motivação cultural (os *grand tours* do século XVIII) e a cultura e suas manifestações constituem-se verdadeiros recursos para a prática turística (MTur, 2006).

Dada a sua importância, o MTur (2006) reconhece como um dos segmentos turísticos oficiais a serem investidos no país, o turismo cultural que “... compreende as atividades turísticas relacionadas à vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura” (p. 13).

Nesse sentido, os indicadores culturais, terminologia que emergiu na década de 1970, como um dos campos de estudos dos indicadores sociais (Silva & Oliveira, 2017), são importantes para analisar as manifestações culturais das comunidades de um destino e, assim, nortear políticas e ações com o intuito de valorizá-las e preservá-las. Esses indicadores que não são específicos, mas apropriados pelo turismo, estão presentes em instrumentos avaliativos de diversas áreas quando se propõe uma análise social.

Entre os possíveis indicadores que poderiam ser observados no âmbito cultural – do patrimônio histórico e cultural aos bens materiais e imateriais da cultura –, optou-se, na MASA, pela categoria de Eventos Culturais que incluem as práticas religiosas, gastronômicas, de dança, de teatro, de cinema, de artesanato, entre outras (MTur, 2006). O sistema europeu de indicadores, ETIS (2016), incluem ainda os eventos esportivos (campeonatos, premiações, competições e torneios) nessa categoria cultural.

O objetivo principal desses indicadores é identificar a ocorrência de eventos culturais ofertados aos visitantes e residentes locais no destino ao longo do ano. Eles são detalhados a seguir:

a) Indicador Objetivo de Cultura: Número de eventos culturais no município

Descrição: indicador objetivo de cultura que mensura a quantidade de atividades culturais e/ou esportivas realizadas no município ao longo do ano; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

$$\text{Taxa de eventos culturais} = \frac{\text{nº de eventos culturais/esportivos}}{\text{nº total de eventos do destino}} \times 100\%$$

Fontes de Informação: Calendário de Eventos do município (Prefeitura Municipal; Convention & Visitors Bureau; Secretaria de Turismo).

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de eventos culturais, maior a sustentabilidade sociocultural de cultura do destino.

Referência: indicador adaptado de ETIS (2016).

b) Indicador Subjetivo de Cultura (visitantes): Participei de alguma atividade cultural (shows, festivais, teatro, eventos religiosos, entre outros) e/ou esportiva (campeonatos, torneios, entre outros) durante minha visita no destino

Descrição: indicador subjetivo de cultura que mensura a participação de visitantes em alguma atividade cultural e/ou esportiva no destino durante sua permanência no destino. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo, a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade sociocultural de cultura do destino.

Referência: indicador adaptado de ETIS (2016).

c) Indicador Subjetivo de Cultura (residentes locais): O número de eventos culturais (shows, festivais, teatro, eventos religiosos, entre outros) e/ou esportivos (campeonatos, torneios, entre outros) no município ocorrem em boa quantidade ao longo do ano

Descrição: indicador subjetivo de cultura que mensura a percepção dos residentes locais com o desenvolvimento de atividades culturais e/ou esportivas no município ao longo do ano. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade sociocultural de cultura do destino.

Referência: indicador adaptado de Lacerda (2019).

4.4.1.5 Subdimensão: Educação

Fechando as variáveis que compõem a dimensão Sociocultural da MASA tem-se a subdimensão Educação, esta que, juntamente com outros serviços básicos como saúde e segurança pública, são assegurados pela Constituição Federal Brasileira e que, quando contemplados pela gestão dos destinos, podem proporcionar o desenvolvimento de um turismo mais sustentável e igualitário (Silva & Cândido, 2016).

Os indicadores educacionais, não específicos, mas apropriados pelo turismo, analisam qualitativa e quantitativamente as condições da educação em um destino. Sua importância no turismo se justifica, visto que, a educação reflete na qualificação e esta, por sua vez, na inserção de profissionais no mercado de trabalho do turismo (Nascimento, 2006). Desse modo, oferecer condições para o desenvolvimento de profissionais para atuarem no turismo torna-se um importante investimento para os

gestores públicos e privados da área; e a contratação de pessoal qualificado, é um meio para a valorização da própria prática turística no destino (Nishi & Terra, 2021). Por isso, como expõe Lacerda (2019), a existência de instituições de ensino com cursos voltados para o campo do turismo e áreas afins facilita a qualificação de mão de obra local e, por conseguinte, melhora a qualidade da prestação dos serviços turísticos nos destinos.

Isso posto, entre os vários indicadores de educação que poderiam ser abordados na MASA, optou-se pelos indicadores de Desenvolvimento Profissional que buscam justamente identificar esse desenvolvimento entre os profissionais que atuam nos diferentes prestadores de serviços turísticos dos destinos.

Os indicadores de educação da MASA são detalhados a seguir:

a) Indicador Objetivo de Educação: Número de funcionários qualificados/certificados com formação em turismo e/ou áreas afins nas empresas turísticas do destino

Descrição: indicador objetivo de educação que mensura o número de funcionários das empresas turísticas com qualificação e/ou certificação em turismo; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

Taxa de Desenvolvimento Profissional = $\frac{\text{nº de profissionais qualificados}}{\text{nº total de profissionais}} \times 100\%$

Fonte de Informação: Consulta local. Recomenda-se uma amostra estratificada de 10% dos funcionários das empresas turísticas, porcentagem considerada representativa, conforme sugestão da OMT (2004).

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de educação, maior a sustentabilidade sociocultural de educação do destino.

Referência: indicador original da OMT (2004).

b) Indicador Subjetivo de Educação (visitantes): Considero que os trabalhadores do turismo que me atendem são altamente qualificados (competência técnica, qualificação profissional)

Descrição: indicador subjetivo de educação que mensura a avaliação de visitantes quanto às competências técnicas e profissionais dos trabalhadores do turismo durante o atendimento. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade sociocultural de educação do destino.

Referência: indicador adaptado de Lacerda (2019).

c) Indicador Subjetivo de Educação (residentes locais): Existem instituições de ensino no município para formar trabalhadores na área de turismo

Descrição: indicador subjetivo de educação que mensura a percepção dos residentes locais quanto a existência de instituições de ensino no município para formação de profissionais na área de turismo. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade sociocultural de educação do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

4.4.2 Dimensão Econômica

Os indicadores econômicos podem ser definidos como variáveis que refletem e legitimam a realidade do ambiente econômico de um destino de forma sintética, quantitativa e significativa (Pérez & Mesanat, 2006). Os autores alertam para as dificuldades em se delimitar o campo econômico do turismo, já que muitos desses indicadores estão relacionados às atividades de outros setores da economia. Além disso, eles sinalizam a importância de uma avaliação que não se restrinja aos valores de referência quantitativos desses indicadores, mas que também seja qualitativa, pois, entendem que somente uma percepção positiva das melhorias econômicas advindas da prática turística por parte da população local, poderá contribuir com a aceitação dos residentes locais com o desenvolvimento do turismo.

Em geral, nos estudos que avaliam o nível de desenvolvimento do turismo, os indicadores econômicos são os mais comuns. Entre as possibilidades de variáveis a serem consideradas para a análise de determinado aspecto da realidade econômica do turismo, optou-se, na Dimensão Econômica da MASA, pelas subdimensões: Demanda Turística, Oferta Turística, Segundas Residências e Benefícios Econômicos. Elas representam variáveis clássicas dos instrumentos avaliativos do nível de desenvolvimento do turismo, seja pelo aspecto de qualidade, competitividade ou sustentabilidade dos destinos.

O Quadro 18 apresenta, na primeira linha, o título da dimensão analisada, com fundo em cor vermelha e, na seguinte, os títulos das 3 colunas. Nele, essas 4 variáveis, indicadas na primeira coluna e representadas na segunda pela categoria correspondente, são mensuradas por meio de 12 indicadores econômicos, elencados, um por linha, na última coluna, sendo 3 para cada variável.

Na perspectiva da abordagem sistêmica, essas variáveis da MASA representam os constructos que compõem o Conjunto das Ações Operacionais do Sistor, permitindo-se conhecer a dinâmica da prática turística em um destino (Beni, 2019; Lohmann & Panosso Netto, 2012). Desse modo, as subdimensões Demanda Turística, Oferta Turística, Segundas Residências e Benefícios Econômicos são, na maioria, variáveis específicas do turismo, de suma importância para se entender o mercado turístico e as relações entre o que o destino dispõe de produtos e serviços turísticos (oferta turística) com o que os visitantes esperam receber (demanda turística).

Quadro 18 – Dimensão Econômica da MASA

Dimensão Econômica		
Subdimensões	Categorias	Indicadores
Demanda Turística	Sazonalidade Turística	OBJ: Taxa de sazonalidade do turismo no destino
		VIS: Considero que o número de pessoas nos locais turísticos do destino é aceitável e não compromete a minha experiência turística
		RES: O número de pessoas (multidão) em certos locais turísticos do município piora na alta temporada turística
Oferta Turística	Prestadores de Serviços	OBJ: Diversidade de tipos de prestadores de serviços turísticos no destino
		VIS: Considero que há uma variedade de diferentes tipos de prestadores de serviços turísticos (hotéis, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, entre outros) no destino
		RES: Percebo que há uma variedade de diferentes tipos de prestadores de serviços turísticos (hotéis, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, entre outros) no município para atender aos visitantes
Segundas Residências	Domicílios de uso ocasional	OBJ: Número de segundas residências no destino
		VIS: Há oferta de hospedagem em casas de veraneio (segunda residência) no destino
		RES: Percebo que há muitos imóveis no município que são utilizados pelos visitantes somente na alta temporada
Benefícios Econômicos	Geração de Emprego	OBJ: Número de empregos gerados pelo turismo no destino
		VIS: Me parece que o turismo no destino é um grande gerador de empregos locais
		RES: Considero que o turismo gera muitos empregos no município

Fonte: autoria própria (2021)

4.4.2.1 Subdimensão: Demanda Turística

O conceito de demanda turística incorre no entendimento da quantidade de visitantes (reais ou potenciais) que estão dispostos e que têm condições de comprar produtos e/ou serviços turísticos ofertados em um destino. Como esses fluxos de visitantes podem variar em determinado período do ano, tem-se que a sazonalidade é conceito transversal ao turismo, representando um desafio às políticas de desenvolvimento do turismo nos destinos (Henz et al, 2014). Ainda segundo as autoras, sazonalidade no contexto do turismo, pode ser entendida como a melhor época para visitar e usufruir de determinado destino turístico e perpassa por ideias

como concentração de fluxos e atividades turísticas, saturação de uso dos recursos (naturais ou culturais), entre outros aspectos.

A demanda sazonal na prática turística pode gerar impactos econômicos, sociais e ambientais (negativos ou positivos) nos destinos, já que a sazonalidade não ocorre de maneira homogênea neles, o que justifica a importância de se compreendê-la, visto que uma atividade mais equilibrada e distribuída ao longo do ano, pode contribuir para o melhor desenvolvimento do turismo no destino (Henz et al., 2014; Cannas, 2012). Nesse sentido, dada a importância desse debate na gestão dos destinos, a categoria definida para mensurar os indicadores de demanda turística da MASA é a Sazonalidade Turística.

O objetivo dessa subdimensão e dos indicadores que a compõe é, pois, avaliar o fluxo turístico em dado período, tanto numa perspectiva quantitativa, como qualitativa. A proposição para a medição dos aspectos de variações sazonais na demanda turística dos destinos por meio de indicadores específicos, é detalhada a seguir:

a) Indicador Objetivo de Demanda Turística: Taxa de sazonalidade do turismo no destino

Descrição: indicador objetivo de demanda turística que mensura a taxa de sazonalidade do turismo no destino; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

$$\text{Taxa de Sazonalidade} = \frac{\text{nº de entradas nos 3 meses de maior concentração}^*}{\text{nº total de entradas no ano}} \times 100\%$$

Nota: *pode ser calculada pela taxa de ocupação ou chegadas de turistas (meios de transporte).

Fonte de Informação: Anuário Estatístico do Turismo do MTur e/ou consulta local.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	81% a 100%
2	Baixa	61% a 80%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	21% a 40%
5	Muito alta	21% a 40%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *menor* a taxa de sazonalidade, maior a sustentabilidade econômica de demanda turística do destino.

Referência: indicador original de Cunha & Abrantes (2019).

b) Indicador Subjetivo de Demanda Turística (visitantes): Considero que o número de pessoas nos locais turísticos do destino é aceitável e não compromete a minha experiência turística

Descrição: indicador subjetivo de demanda turística que mensura a avaliação de visitantes quanto ao número de pessoas nos locais turísticos do destino e o impacto na experiência de cada um deles. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade econômica de demanda turística do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

c) Indicador Subjetivo de Demanda Turística (residentes locais): O número de pessoas (multidão) em certos locais turísticos do município piora na alta temporada turística

Descrição: indicador subjetivo de demanda turística que mensura a percepção dos residentes locais quanto ao número de pessoas em certos locais turísticos na alta temporada do turismo no município. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 5$
2	Baixa	$\bar{x} = 4$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 2$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 1$

Assim, tem-se que quanto *menor* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade econômica de demanda turística do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

4.4.2.2 Subdimensão: Oferta Turística

A oferta turística compreende o “Conjunto de atrativos turísticos, serviços e equipamentos e toda infraestrutura de apoio ao turismo de um determinado destino turístico, utilizados em atividades designadas turísticas” (MTur, 2018, p. 21). Juntamente com a demanda, a oferta turística compõe o mercado turístico; assim, se de um lado desse mercado, tem-se o conjunto de visitantes reais e potenciais (mercado consumidor), de outro, tem-se os prestadores de serviços turísticos (mercado produtor) que possibilitam a realização da prática turística (Andrúkiu & Gândara, 2015).

Para Maia e Pietro Neto (2015), uma das principais características a serem consideradas na análise de um mercado turístico é a quantidade de prestadores de serviços turísticos em um destino, isto porque, quanto maior o número de empresas atuantes, dos mais variados portes, maior o desenvolvimento do turismo em uma região. Com base nesse pressuposto, o objetivo da subdimensão Oferta Turística da MASA e os indicadores que a compõe é verificar a Diversidade de Prestadores de Serviços Turísticos nos destinos. Logo, a avaliação independe da quantidade desses prestadores, visto que o enfoque está na variedade de cada um na composição da oferta turística local.

Os indicadores de oferta turística da MASA são detalhes a seguir.

a) Indicador Objetivo de Oferta Turística: Diversidade de tipos de prestadores de serviços turísticos no destino

Descrição: indicador objetivo de oferta turística que mensura a variedade de prestadores de serviços turísticos que um destino possui; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

$$\text{Taxa de Diversidade} = \frac{\text{nº tipos de prestadores de serviços turísticos}}{15^*} \times 100\%$$

Nota: *O Ministério do Turismo brasileiro reconhece 15 atividades como sendo turísticas, a saber: acampamentos turísticos; agência de turismo; meios de hospedagem; organizadoras de eventos; parques temáticos; transportadoras turísticas; guias de turismo; empreendimentos de apoio ao turismo náutico ou à pesca desportiva; casas de espetáculos e equipamentos de animação turística; centros de convenções; prestadores especializados em segmentos turísticos; prestadores de infraestrutura de apoio para eventos; locadora de veículos para turistas; parques aquáticos e empreendimentos de lazer; e restaurantes, cafeterias, bares e similares.

Fonte de Informação: sites oficiais do Ministério do Turismo ou outras organizações que pesquisam sobre a oferta turística. Recomenda-se a consulta ao site do Cadastur (MTur): <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/capa/entrar>, em funcionamento no momento atual.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de diversidade de prestadores de serviços turísticos, maior a sustentabilidade econômica de oferta turística do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

b) Indicador Subjetivo de Oferta Turística (visitantes): Considero que há uma variedade de diferentes tipos de prestadores de serviços turísticos (hotéis, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, entre outros) no destino

Descrição: indicador subjetivo de oferta turística que mensura a avaliação de visitantes quanto à variedade de prestadores de serviços turísticos no destino. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade econômica de oferta turística do destino.

Referência: indicador adaptado de Lacerda (2019)

- c) Indicador Subjetivo de Oferta Turística (residentes locais):** Percebo que há uma variedade de diferentes tipos de prestadores de serviços turísticos (hotéis, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, entre outros) no município para atender aos visitantes

Descrição: indicador subjetivo de oferta turística que mensura a percepção dos residentes locais quanto a variedade de diferentes tipos de prestadores de serviços turísticos no município para atender aos visitantes. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade econômica de oferta turística do destino.

Referência: indicador adaptado de Lacerda (2019).

4.4.2.3 Subdimensão: Segundas Residências

As segundas residências ou casas de veraneio, como são comumente chamadas no Brasil, destacadamente em destinos costeiros, são tipos de alojamentos turísticos particulares, extra-hoteleiros, aos quais se retorna sucessivamente, com permanência inferior a um ano (Abrahão & Tomazzoni, 2018).

A preocupação com as segundas residências no âmbito do turismo se mostra relevante e atual, tanto em nível nacional quanto internacional. Na Europa, por exemplo, quando a proporção de segundas residências se aproxima de 40% (ou outro percentual acordado) das residências totais nos destinos, os gestores, por recomendação da União Europeia, devem avaliar as preocupações públicas e impactos do desenvolvimento desses empreendimentos (ETIS, 2016). Isto decorre dos possíveis impactos negativos sociais, ambientais, socioculturais, políticos que tal

fenômeno pode gerar, para além das ressonâncias positivas no campo econômico (Abrahão & Tomazzoni, 2018).

Contrariamente ao que ocorre no cenário mundial, Abrahão e Tomazzoni (2018) revelam que esse debate não é contemplado pelas políticas públicas de turismo no Brasil e reiteram que a compreensão do fenômeno das segundas residências nos destinos é de grande relevância para o turismo, pois, elas modificam os fluxos, as dinâmicas e as identidades territoriais, impactando diretamente no planejamento e na gestão do turismo nos destinos; assim, compreendê-las e dimensioná-las são pré-condição para uma avaliação dos efeitos multiplicadores que podem gerar.

O uso desse tipo de domicílio está atrelado, originalmente, ao lazer ou ao descanso, que é intensificado nos períodos de alta estação, feriados ou finais de semana, contribuindo para novas configurações urbana e turística dos destinos receptores (Costa et al., 2017). Em contexto atual, esse setor extra-hoteleiro também tem gerado fluxos por meio da locação de imóveis para hóspedes não proprietários (Abrahão & Tomazzoni, 2018).

Atentando-se, desse modo, para essa discussão que é atual e se faz necessária, e ainda, seguindo a tendência dos padrões de indicadores de sustentabilidade internacionais, propõe-se como terceira subdimensão econômica da MASA a análise do fenômeno das Segundas Residências. Tem-se como variáveis de observação, o indicador de natureza objetiva mensurando o quantitativo dessa tipologia de residência e os indicadores subjetivos identificando a avaliação das segundas residências enquanto oferta de hospedagem de um destino e a percepção das ocorrências destas pelos residentes locais.

Para Costa et al. (2017), o uso dessas informações pelo poder público pode contribuir para a condução de estratégias necessárias ao desenvolvimento urbano, ambiental e turístico dos destinos. Abrahão e Tomazzoni (2018) revelam a precariedade da apreensão estatística dessas informações, visto que, à exceção das séries produzidas pelo IBGE desde o início da década de 1990, que consideram os Domicílios de Uso Ocupacional (DUO) como domicílios com características similares às segundas residências, nenhuma outra base oficial se ocupa dessas informações.

Os indicadores de segunda residência da MASA são detalhados a seguir.

a) Indicador Objetivo de Segundas Residências: Número de casas de veraneio no destino

Descrição: indicador objetivo de segundas residências que mensura o número de casas de veraneio no destino; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

$$\text{Taxa de Segundas Residências}^* = \frac{\text{nº de casas de veraneio}}{\text{nº total de domicílios no destino}} \times 100 \text{ casas}$$

Nota: *ETIS (2016) considera como taxa limite que requer atenção, os percentuais de segundas residências próximos a 40% das residências por 100 casas, embora outros valores possam ser acordados.

Fonte de Informação: Censo Demográfico (IBGE): Domicílios recenseados, por espécie, segundo as Unidades da Federação e os municípios.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	81% a 100%
2	Baixa	61% a 80%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	21% a 40%
5	Muito alta	0% a 20%

Frequência: Trienal (ETIS, 2016).

Critério de Análise: quanto *menor* a taxa de casas de veraneio, maior a sustentabilidade econômica de segundas residências do destino.

Referência: indicador original de ETIS (2016).

b) Indicador Subjetivo de Segundas Residências (visitantes): Há oferta de hospedagem em casas de veraneio (segunda residência) no destino

Descrição: indicador subjetivo de segundas residências que mensura a avaliação de visitantes quanto à disponibilidade de oferta de hospedagem em casas de veraneio no destino. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 5$
2	Baixa	$\bar{x} = 4$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 2$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 1$

Assim, tem-se que quanto *menor* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade econômica de segundas residências do destino.

Referência: indicador adaptado de OMT (2004).

**c) Indicador Subjetivo de Segundas Residências (residentes locais):
Percebo que há muitos imóveis no município que são utilizados pelos
visitantes somente na alta temporada**

Descrição: indicador subjetivo de segundas residências que mensura a percepção dos residentes locais quanto a existência de casas de veraneio no município. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 5$
2	Baixa	$\bar{x} = 4$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 2$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 1$

Assim, tem-se que quanto *menor* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade econômica de segundas residências do destino.

Referência: indicador adaptado de OMT (2004).

4.4.2.4 Subdimensão: Benefícios Econômicos

Os indicadores econômicos são, em instrumentos avaliativos, os mais comuns e os mais fáceis de mensurar e analisar em relação aos impactos que resultam, posto o caráter majoritariamente objetivo desses indicadores (OMT, 2004). Segundo esta organização, um dos objetivos da dimensão de sustentabilidade econômica é proporcionar benefícios econômicos a todas as partes interessadas, garantindo operações viáveis de longo prazo, além de criação de empregos, geração e distribuição de renda, entre outros. Nesse sentido, a quarta e última variável apresentada para a mensuração da dimensão econômica da MASA trata especificamente da Geração de Empregos nos destinos turísticos, tanto numa perspectiva quantitativa quanto qualitativa.

A proposição para a medição dos benefícios econômicos com o enfoque no nível de empregabilidade em turismo nos destinos, por meio de indicadores específicos, é detalhada a seguir:

a) Indicador Objetivo de Benefícios Econômicos: Número de empregos gerados pelo turismo no destino

Descrição: indicador objetivo de benefícios econômicos que mensura o número de empregos gerados pelo turismo no destino; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

$$\text{Taxa de Emprego} = \frac{\text{nº empregos no turismo}}{\text{nº total de empregos}} \times 100\%$$

Fonte de Informação: consulta local.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto maior a taxa de empregos, *maior* a sustentabilidade econômica de benefícios econômicos do destino.

Referência: indicador original da OMT (2004).

b) Indicador Subjetivo de Benefícios Econômicos (visitantes): Me parece que o turismo no destino é um grande gerador de empregos locais

Descrição: indicador subjetivo de benefícios econômicos que mensura a avaliação de visitantes quanto a percepção da geração de empregos no destino pelo turismo. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade econômica de benefícios econômicos do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

**c) Indicador Subjetivo de Benefícios Econômicos (residentes locais):
Considero que o turismo gera muitos empregos no município**

Descrição: indicador subjetivo de benefícios econômicos que mensura a percepção dos residentes locais quanto a geração de empregos locais no município pelo turismo. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade econômica de benefícios econômicos do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

4.4.3 Dimensão Ambiental

Os indicadores ambientais são os que concentram a análise em estudos sobre gestão de turismo nos destinos, muito pelo fato do debate sobre desenvolvimento em bases sustentáveis ter se originado no campo ecológico (Hughes, 2002).

Segundo Pérez e Mesanat (2006), esses indicadores avaliam a situação da natureza (meio ambiente natural) no destino e podem ser construídos a partir de um conjunto de variáveis, o que significa, portanto, que nem sempre serão uma variável isolada. Além disso, esses indicadores podem apresentar comportamentos típicos da variabilidade natural e outros resultantes da própria sazonalidade turística.

Entre as possibilidades de variáveis a serem consideradas para a análise de determinado aspecto ambiental, optou-se, na Dimensão Ambiental da MASA, pelas subdimensões: Diversidade Biológica, Saneamento Básico e Energia. Elas representam variáveis clássicas, apropriadas pelos instrumentos avaliativos do nível de desenvolvimento do turismo, ainda que originárias de outras áreas do

conhecimento; estão presentes na maioria desses modelos, seja pelo aspecto de qualidade, competitividade ou sustentabilidade dos destinos.

No contexto turístico, pela abordagem sistêmica, essas variáveis da MASA compõem, juntamente com as questões socioculturais, o Conjunto das Relações Ambientais do Sistur, as quais sinalizam a relação do turismo com o ambiente no qual está inserido, influenciando e sendo influenciado por ele (Beni, 2019; Lohmann & Panosso Netto, 2012).

Desse modo, as subdimensões Diversidade Biológica, Saneamento Básico e Energia, ainda que não sejam variáveis específicas para a compreensão do fenômeno turístico, são de suma importância, pois, indicam as condições ambientais que podem favorecer (ou desfavorecer) o desenvolvimento do turismo em um destino e, por extensão, a permanência de visitantes no local; representam, ainda, os recursos naturais, importantes fatores motivacionais para a prática do turismo.

O Quadro 19 apresenta, na primeira linha, o título da dimensão analisada, com fundo em cor verde e, na seguinte, os títulos das 3 colunas. Nele, essas 3 variáveis, indicadas na primeira coluna e representadas na segunda pela categoria correspondente, são mensuradas por meio de 9 indicadores econômicos, elencados, um por linha, na última coluna, sendo 3 para cada variável.

Quadro 19 – Dimensão Ambiental da MASA

Dimensão Ambiental		
Subdimensões	Categorias	Indicadores
Diversidade Biológica	Proteção Ambiental	OBJ: Existência de unidades de conservação em zona costeira e marítima no destino
		VIS: Considero que a natureza (meio ambiente) no destino é protegida
		RES: O turismo prejudica a natureza (meio ambiente) do município
Saneamento Básico	Universalização do Saneamento	OBJ: Condições do saneamento básico no destino
		VIS: Com base nos locais que visitei, considero o destino um destino limpo, com boa qualidade de água e bom tratamento de esgoto (saneamento básico)
		RES: O turismo trouxe melhorias no saneamento básico (coleta de resíduos sólidos, água encanada e tratada e rede de esgotos) do município
Energia	Fontes Renováveis	OBJ: Número de fontes renováveis utilizadas para produção de energia elétrica no destino em comparação ao total de fontes de energia por origem de combustível
		VIS: As empresas turísticas e os locais turísticos que visitei no destino realizam programas de redução do consumo de energia.
		RES: Acredito que os visitantes consomem mais energia do que os residentes locais

Fonte: autoria própria (2021)

4.4.3.1 Subdimensão: Diversidade Biológica

A criação de Unidades de Conservação (UCs) constitui-se um importante mecanismo para a proteção dos ecossistemas. Ademais, essas áreas, que são protegidas por lei, podem proporcionar atividades de lazer, recreativas, educacionais, entre outras, além de gerar benefícios econômicos aos destinos (Silva, 2021). Complementarmente, Gatto (2020), considerando especificamente o bioma marinho e associados, observa que, como ferramenta de gestão, quando bem implementadas e geridas, as UCs podem contribuir para a conservação e minimização do processo de perda da diversidade biológica.

Considerando-se, pois, esse embasamento teórico, a subdimensão Diversidade Biológica da MASA tem como propósito investigar se os ecossistemas, que são valiosos ao turismo, são protegidos nos destinos, enfatizando-se a observação de UCs em biomas marinhos em virtude do recorte espacial da tese (destinos costeiros). Isso posto, buscou-se avaliar a percepção de visitantes e residentes locais quanto à proteção da natureza nos destinos.

Os indicadores de proteção ambiental da MASA são detalhados a seguir.

a) Indicador Objetivo de Diversidade Biológica: Existência de unidades de conservação em zona costeira e marítima no destino

Descrição: indicador objetivo de diversidade biológica que mensura o número de unidades de conservação em zona costeira e marítima no destino; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

Taxa de Proteção Ambiental =

$$\frac{\text{nº UC no bioma marinho}}{\text{nº total de UC}} \times 100\%$$

Fonte de Informação: Cadastro Nacional de Unidades de Conservação (CNUC): <http://sistemas.mma.gov.br/portalcnuc/rel/index.php?fuseaction=portal.consultarFicha>.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de unidades de conservação em zona costeira e marítima, maior a sustentabilidade ambiental de diversidade biológica do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

b) Indicador Subjetivo de Diversidade Biológica (visitantes): Considero que a natureza (meio ambiente) no destino é protegida

Descrição: indicador subjetivo de diversidade biológica que mensura a avaliação de visitantes quanto às condições de proteção da natureza no destino. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade ambiental de diversidade biológica do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

c) Indicador Subjetivo de Diversidade Biológica (residentes locais): O turismo prejudica a natureza (meio ambiente) do município

Descrição: indicador subjetivo de diversidade biológica que mensura a percepção dos residentes locais em relação aos prejuízos do turismo para a natureza do município. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade ambiental de diversidade biológica do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

4.4.3.2 Subdimensão: Saneamento Básico

O conjunto de serviços públicos, infraestruturas e instalações operacionais de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, que caracterizam o saneamento básico (Lei nº 14.026, 2020), não é específico da prática turística, mas compõe a infraestrutura básica necessária para que o turismo se desenvolva. De outro modo, o turismo pode contribuir para a melhoria e/ou ampliação do saneamento básico e, por extensão, para a melhoria da saúde e bem-estar dos residentes locais e visitantes (OMT, 2004).

Essa discussão ganha ainda mais espaço nesse cenário pandêmico da Covid-19, visto que a ausência de saneamento básico, que impede que medidas preventivas mais elementares sejam tomadas, é fator de disseminação do vírus (Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental [ABES], 2021).

Diante desse contexto, o indicador de Saneamento Básico da MASA busca identificar as condições dos serviços públicos de saneamento básico nos destinos, valendo-se para tanto de três diferentes perspectivas: dados sobre a gestão do saneamento nos destinos; a avaliação da qualidade do saneamento pelos visitantes e as melhorias advindas nesses serviços devido ao turismo, na percepção dos residentes locais. Esses indicadores são melhor detalhados nos tópicos a seguir.

a) Indicador Objetivo de Saneamento Básico: Condições do saneamento básico no destino

Descrição: indicador objetivo de saneamento básico que mensura as condições de saneamento básico no destino; tem como categoria a universalização do saneamento e utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição: Ranking do Saneamento da ABES.

O Ranking ABES da Universalização do Saneamento é um instrumento de avaliação do setor de saneamento no Brasil, que leva em consideração 05 indicadores: abastecimento de água; coleta de esgoto; tratamento de esgoto e coleta e destinação adequada de resíduos sólidos. A partir da pontuação total obtida pelo cálculo desses indicadores (máximo de 500 pontos), os municípios são classificados em categorias: primeiros passos; empenho; compromisso e rumo da universalização do saneamento (US). Tal classificação permite, pois, aferir o quão próximos os destinos estão da ampliação progressiva do acesso de todos aos serviços de saneamento básico. Para uma comparação equilibrada, a organização desse ranking subdivide os municípios em pequeno e médio porte (até 100 mil habitantes) e grande porte (acima de 100 mil), seguindo a mesma divisão populacional do IBGE (ABES, 2021; Lei nº 14.026, 2020).

Ademais, cabe ressaltar que nesse Ranking são considerados apenas os municípios que fornecem ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) os dados dos 05 indicadores supracitados, ou seja, são autodeclarações fornecidas pelos gestores desses municípios. Na ausência de alguma dessas informações, o município não é ranqueado (ABES, 2021).

Fonte de Informação: Ranking ABES da Universalização do Saneamento.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a pontuação e categorização da Universalização do Saneamento (US) do Ranking de Saneamento* da ABES (colunas 3 e 4), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$0 \leq US < 200,00$	Primeiros Passos para a US
2	Baixa	$200,00 \leq US < 449,99$	Empenho para US
3	Moderada	$450,00 \leq US < 489,00$	Compromisso com a US
4	Alta	$489,00 \leq US < 500,00$	Rumo à US
5	Muito alta	$US = 500,00$	US

Nota: *São consideradas as categorias oficiais do Ranking do Saneamento da ABES. Na MASA, entretanto, os valores da pontuação foram adaptados para uma escala de 5 níveis.

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de saneamento básico, maior a sustentabilidade ambiental de saneamento básico do destino.

Referência: indicador adaptado de Lacerda (2019).

b) Indicador Subjetivo de Saneamento Básico (visitantes): Com base nos locais que visitei, considero o destino um destino limpo, com boa qualidade de água e bom tratamento de esgoto (saneamento básico)

Descrição: indicador subjetivo de saneamento básico que mensura a avaliação de visitantes quanto às condições de limpeza, qualidade da água e tratamento de esgoto no destino. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade ambiental de saneamento básico do destino.

Referência: indicador adaptado de Lacerda (2019).

c) Indicador Subjetivo de Saneamento Básico (residentes locais): O turismo trouxe melhorias no saneamento básico (coleta de resíduos sólidos, água encanada e tratada e rede de esgotos) do município

Descrição: indicador subjetivo de saneamento básico que mensura a percepção dos residentes locais em relação às melhorias no saneamento básico do município proporcionadas pelo turismo. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade ambiental de saneamento básico do destino.

Referência: indicador adaptado de Lacerda (2019).

4.4.3.3 Subdimensão: Energia

A OMT (2004) reconhece que a prática turística consome níveis significativos de energia. Desse modo, uma redução nesse consumo nos destinos, poderá trazer benefícios econômicos, com a diminuição em termos de custos operacionais, e, principalmente, ambientais devido ao refreamento do consumo de recursos naturais e das emissões dos gases de efeito estufa. Ainda segundo essa organização, os indicadores de energia costumam destacar o consumo, o uso de fontes renováveis e a introdução de programas de eficiência energética.

O contexto atual é marcado pela realização da 26ª edição da Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas 2021 (COP 26), em Glasgow (Escócia), cujo objetivo principal foi a operacionalização do Acordo de Paris, negociado em 2015 (COP 21), que visa debater, entre as nações signatárias, as mudanças climáticas e encontrar soluções para os problemas ambientais. Nesse sentido, a discussão sobre indicadores de energia torna-se ainda mais relevante, visto que o consumo de energia é a maior fonte de emissões de gases de efeito estufa resultante das ações humanas, emissões estas, que por sua vez, geram alterações climáticas globais ligadas à queima de combustíveis fósseis (Prizibiszki, 2021; Leite, 2021).

Em função da atualidade do tema, os indicadores de Energia da MASA buscam avaliar a questão energética nos destinos sob diferentes perspectivas: verificação de quais fontes renováveis são utilizadas para a geração de energia elétrica que chega ao destino; avaliação dos visitantes quanto a existência de programas de redução do consumo de energia pelos prestadores de serviços turísticos e percepção dos residentes locais quanto ao consumo de energia pelos visitantes durante a permanência no destino.

Os indicadores de energia da MASA são detalhados a seguir.

a) Indicador Objetivo de Energia: Número de fontes renováveis utilizadas para a produção de energia elétrica no destino em comparação ao total de fontes de energia por origem de combustível

Descrição: indicador objetivo de energia que mensura o número de fontes renováveis utilizadas para a produção de energia elétrica que chega ao destino; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

A origem de combustíveis que geram a energia que chega aos destinos no Brasil são de sete tipos: fóssil; nuclear; biomassa (matéria orgânica não fóssil); eólica (ventos); hídrica (rios); solar e undi-elétrica (mar). Destes, os cinco últimos tipos são considerados fontes renováveis de energia.

“As fontes renováveis de energia são aquelas formas de produção de energia em que suas fontes são capazes de manter-se disponíveis durante um longo prazo, contando com recursos que se regeneram ou que se mantêm ativos permanentemente” (Pena, 2021).

Parâmetro de Medição:

$$\text{Taxa de Energia Renovável} = \frac{\text{nº de fontes renováveis de energia no destino}}{\text{nº de fontes de energia}} \times 100\%$$

Fonte de Informação: Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) – <https://bit.ly/2IGf4Q0>.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de fontes renováveis, maior a sustentabilidade ambiental de energia do destino.

Referência: indicador adaptado de Bršćić (2020).

b) Indicador Subjetivo de Energia (visitantes): As empresas turísticas e os locais turísticos que visitei no destino realizam programas de redução do consumo de energia

Descrição: indicador subjetivo de energia que mensura a avaliação de visitantes quanto à percepção sobre empresas e locais turísticos no destino que realizam programas de redução do consumo de energia. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade ambiental de energia do destino.

Referência: indicador adaptado de McLoughin (2020).

c) Indicador Subjetivo de Energia (residentes locais): Acredito que os visitantes consomem mais energia do que os residentes locais

Descrição: indicador subjetivo de energia que mensura a percepção dos residentes locais sobre o consumo de energia por parte dos visitantes no município. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 5$
2	Baixa	$\bar{x} = 4$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 2$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 1$

Assim, tem-se que quanto *menor* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade ambiental de energia do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

4.4.4 Dimensão Governança

Compreendendo a governança como um formato de gestão adequado para o desenvolvimento de destinos turísticos em bases sustentáveis, dado o seu caráter participativo e integrativo (Lamas et al., 2019), ou ainda, como descrito por Bramwell (2011), que os destinos têm maior probabilidade de sucesso na promoção do turismo sustentável por meio de uma governança eficaz, optou-se, na MASA, por utilizá-la na denominação desta quarta dimensão.

Para M. Pulido-Fernández e J. Pulido-Fernández (2019), a aplicação da governança em destinos turísticos perpassa pela participação coordenada de todas as partes interessadas na gestão do turismo e pela obtenção de soluções pactuadas para o alcance do modelo de turismo desejado a ser empregado no destino.

Ademais, os autores descrevem que a governança pode ser a melhor ferramenta para as comunidades se apoiada em estruturas legislativas e administrativas.

Assim sendo, compactuando-se com tal proposição, na MASA, é estabelecida dentro da dimensão de Governança a subdimensão Político-Institucional, na qual 03 indicadores, assinalados no Quadro 20, são propostos, a fim de se identificar o nível de planejamento e desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis no destino avaliado. Para tanto, levou-se em consideração o quadro normativo para o desenvolvimento do turismo no destino que contemple a discussão sobre sustentabilidade, bem como a percepção pelos residentes locais e visitantes desse desenvolvimento. Esses indicadores representam variáveis clássicas dos instrumentos avaliativos do nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis.

O Quadro 20 apresenta, na primeira linha, o título da dimensão analisada, com fundo em cor cinza e, na seguinte, os títulos das 3 colunas. Nele, a subdimensão é indicada na primeira coluna e representada na segunda pela categoria correspondente e mensurada por meio de 3 indicadores, elencados, um por linha, na última coluna.

Quadro 20 – Dimensão de Governança da MASA

Dimensão de Governança		
Subdimensão	Categorias	Indicadores
Político-institucional	Planejamento e Desenvolvimento do Turismo em bases sustentáveis	OBJ: Existência de quadro normativo para o desenvolvimento do turismo no destino que contemple a discussão sobre sustentabilidade
		VIS: O turismo desenvolvido no destino pode ser considerado como turismo sustentável (protege a natureza, envolve a comunidade local e gera benefícios econômicos)
		RES: Acredito que o turismo desenvolvido no município contribui para a proteção da natureza, envolve a comunidade local e gera benefícios econômicos

Fonte: autoria própria (2021)

No contexto turístico, pela abordagem sistêmica, essa variável da MASA corresponde aos constructos que compõem o Conjunto da Organização Estrutural do Sistor, particularmente, à superestrutura, que compreende as políticas, ordenação jurídico-administrativa e estratégias governamentais que visam regular no âmbito público e privado o desenvolvimento do turismo nos destinos (Beni, 2019; Lohmann & Panosso Netto, 2012).

4.4.4.1 Subdimensão: Político-Institucional

A noção de sustentabilidade político-institucional visa assegurar as parcerias e compromissos acordados entre os agentes públicos dos três níveis de governo e a sociedade civil (líderes comunitários, empresários, universidades, organizações da sociedade civil, entre outros), a fim de garantir o desenvolvimento do turismo em um destino (MTur, 2016). Desse modo, depreende-se que os indicadores político-institucionais podem avaliar o desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis nos destinos no nível da gestão. Em adição, a OMT (2002) sustenta que esses indicadores se constituem em mecanismos que podem ser utilizados pelas autoridades públicas para supervisionar o cumprimento da legislação em vigor, que afeta o desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis.

Na MASA, os indicadores de governança enfatizam o debate sobre sustentabilidade no turismo no âmbito do planejamento (indicador objetivo) e do desenvolvimento (indicadores subjetivos). Eles são especificados a seguir.

a) Indicador Objetivo de Governança: Existência de quadro normativo para o desenvolvimento do turismo no destino que contemple a discussão sobre sustentabilidade

Descrição: indicador objetivo de governança que mensura o quadro normativo do destino para o desenvolvimento do turismo que contemple a discussão sobre sustentabilidade; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

Taxa de Governança Turística =

$$\frac{\text{nº quadro normativo de turismo* que discute sustentabilidade}}{\text{nº total do quadro normativo}} \times 100\%$$

Nota: *Normas, leis, regulamentos específicos para o Turismo e/ou com cumprimento/ execução/ assinatura de gestores públicos de turismo.

Fonte de Informação: consulta local.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de normas que abordem o tema de sustentabilidade, maior a sustentabilidade de governança político-institucional do destino.

Referência: indicador adaptado de Lacerda (2019).

b) Indicador Subjetivo de Governança (visitantes): O turismo desenvolvido no destino pode ser considerado como turismo sustentável (protege a natureza, envolve a comunidade local e gera benefícios econômicos)

Descrição: indicador subjetivo de governança que mensura a avaliação dos visitantes às condições de desenvolvimento do turismo no destino em bases sustentáveis. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade de governança político-institucional do destino.

Referência: indicador adaptado de Tudorache et al. (2017).

c) Indicador Subjetivo de Governança (residentes locais): Acredito que o turismo desenvolvido no município contribui para a proteção da natureza, envolve a comunidade local e gera benefícios econômicos

Descrição: indicador subjetivo de governança que mensura a percepção dos residentes locais quanto às condições e desdobramentos do desenvolvimento do turismo no município em bases sustentáveis. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade de governança político-institucional do destino.

Referência: indicador adaptado de Tudorache et al. (2017).

4.4.5 Dimensão de Acessibilidade

A MASA traz, como proposta diferenciada de outros instrumentos que avaliam o nível desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis, o debate sobre acessibilidade como dimensão própria, pois, como visto na RI, o tema é contemplado na literatura em turismo como variável latente (subdimensão) ou variável observável (indicador).

Dada a sua importância para o desenvolvimento de um turismo efetivamente para todos, incluindo as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, a quinta dimensão da MASA apresenta subdimensões e indicadores capazes de mensurar as condições de acessibilidade do turismo nos destinos. Nesse sentido, os indicadores de acessibilidade apresentados têm a finalidade de verificar se os destinos possibilitam a essas pessoas a prática turística de forma autônoma e segura. Para tanto, valeu-se das tipologias de acessibilidade propostas por Sassaki (2009), a saber: arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal, que se tornaram subdimensões na MASA. Ao todo, como estão expressos na Quadro 21, 15 indicadores foram propostos para a dimensão de acessibilidade da MASA.

O Quadro 21 apresenta, na primeira linha, o título da dimensão analisada, com fundo em cor azul e, na seguinte, os títulos das 3 colunas. Nele, essas 5 variáveis, indicadas na primeira coluna e representadas na segunda pela categoria correspondente, são mensuradas por meio de 15 indicadores, elencados, um por linha, na última coluna, sendo 3 para cada variável.

Quadro 21 – Dimensão de Acessibilidade da MASA

Dimensão de Acessibilidade		
Subdimensões	Categorias	Indicadores
Atitudinal	Capacitismo	OBJ: Atendimento a visitantes no destino
		VIS: Estou sendo atendido de maneira respeitosa e sem atitudes preconceituosas nas empresas de turismo e nos locais turísticos do destino
		RES: Considero que os visitantes são atendidos de maneira respeitosa e sem atitudes preconceituosas nos locais turísticos do município
Comunicacional	Informação e Comunicação Digital	OBJ: Acessibilidade comunicacional dos <i>sites</i> dos prestadores de serviços turísticos
		VIS: Os <i>sites</i> de empresas turísticas e de atrativos turísticos do destino são fáceis de navegar, com conteúdo simples e de fácil compreensão e interação.
		RES: Os <i>sites</i> de empresas turísticas e de atrativos turísticos do município são fáceis de navegar, com conteúdo simples e de fácil compreensão e interação
Metodológica/ Instrumental	Barreiras ao lazer	OBJ: Número de praias acessíveis no destino
		VIS: Considero que as praias do destino são acessíveis às pessoas com deficiência
		RES: Considero que as praias do município são acessíveis às pessoas com deficiência
Programática	Quadro Normativo	OBJ: Existência de um quadro normativo sobre o debate de acessibilidade no turismo e lazer no destino
		VIS: Considero que as empresas turísticas e os locais turísticos do destino têm condições de atender às pessoas com deficiência
		RES: Acredito que as empresas turísticas e os locais turísticos do município têm condições de atender às pessoas com deficiência
Arquitetônica	Acesso	OBJ: Condições de acesso aos atrativos turísticos
		VIS: É fácil o acesso aos atrativos turísticos do destino, pois, há sinalização indicando onde estão localizados e como chegar até eles
		RES: Considero fácil o acesso dos visitantes aos atrativos turísticos do município, pois, há sinalização indicando onde estão localizados e como chegar até eles

Fonte: autoria própria (2021)

No contexto do Sistor, a dimensão de acessibilidade é tema transversal a todos os conjuntos que compõem esse sistema, visto que seja nas relações ambientais, nas ações operacionais ou na estrutura organizacional do fenômeno turístico, esse debate deve estar presente em todos eles.

4.4.5.1 Subdimensão: Atitudinal

Uma das barreiras a serem vencidas para se alcançar um turismo considerado acessível está nas próprias atitudes e comportamentos sociais, visto que tais fatores são limitadores para que todas as pessoas, inclusive as com deficiência, possam praticar o turismo.

Ao ato preconceituoso de discriminar pessoas com base nas deficiências, julgando-as incapazes de construir relações sociais sejam pessoais ou profissionais, dá-se o nome de Capacitismo. Por outro lado, a ausência de preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações contra pessoas com deficiência, é denominada de acessibilidade atitudinal, que implica na educação da sociedade, especialmente dos profissionais com poder de decisão (Sassaki, 2009).

Os princípios de acessibilidade atitudinal, quando aplicados no contexto da prática turística, servem para identificar se o capacitismo está presente no desenvolvimento do turismo em um destino. Essa é uma premissa fundamental, pois fornece aos gestores subsídios para combater esse tipo de preconceito. Diante disso, os indicadores criados nesta subdimensão têm exatamente esse propósito. Eles são especificados a seguir.

a) Indicador Objetivo de Acessibilidade Atitudinal: Atendimento a visitantes no destino

Descrição: indicador objetivo de acessibilidade atitudinal que mensura a taxa de capacitismo entre prestadores de serviços turísticos de um destino. Para tanto, uma “Escala de Capacitismo” (Apêndice E) foi criada, instrumento este, que tem como base teórica a “Escala de Racismo Moderno” (*Scale of Modern Racism*) de McConahay et al. (1981), adaptada ao contexto brasileiro por Santos et al. (2006); e a “Escala de Capacitismo Simbólico” (*Symbolic Ableism Scale*) de Friedman e Awsumb (2019).

Nessa perspectiva, esse instrumento, que compõe o instrumental da MASA, visa mensurar o componente cognitivo de atitudes sutis, que, tal como explicam Santos et al. (2006), relacionam-se diretamente com o aspecto afetivo dos respondentes.

Parâmetro de Medição: Consulta aos profissionais que atuam no mercado turístico.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – questionário “Escala de Capacitismo”.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 5$
2	Baixa	$\bar{x} = 4$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 2$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 1$

Assim, tem-se que quanto *menor* a média das notas dos profissionais do turismo, maior a sustentabilidade de acessibilidade atitudinal do destino.

Referência: elaboração própria do indicador, criado com base em Santos et al. (2006) e Friedman e Awsumb (2019).

b) Indicador Subjetivo de Acessibilidade Atitudinal (visitantes): Estou sendo atendido de maneira respeitosa e sem atitudes preconceituosas nas empresas de turismo e nos locais turísticos do destino

Descrição: indicador subjetivo de acessibilidade atitudinal que mensura a avaliação de visitantes quanto à forma do atendimento nas empresas e locais turísticos do destino. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade de acessibilidade atitudinal do destino.

Referência: indicador adaptado de Chau e Yan (2021).

c) Indicador Subjetivo de Acessibilidade Atitudinal (residentes locais):
Considero que os visitantes são atendidos de maneira respeitosa e sem atitudes preconceituosas nos locais turísticos do município

Descrição: indicador subjetivo de acessibilidade atitudinal que mensura a percepção dos residentes locais quanto à forma de atendimento dos visitantes nos locais turísticos do município. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala, a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade de acessibilidade atitudinal do destino.

Referência: indicador adaptado de Chau e Yan (2021).

4.4.5.2 Subdimensão: Comunicacional

Para transpor as barreiras que limitam o acesso à informação e comunicação de produtos e/ou serviços turísticos por parte de pessoas com deficiência, requisitos e recomendações para prestadores de serviços turísticos que facilitem a acessibilidade comunicacional, ou seja, o fácil acesso, a compreensão e o manejo de informações e comunicações pelos consumidores turísticos, se fazem necessárias (ISO, 2021).

Entre as tipologias de comunicação que devem ser acessibilizadas para atendimento adequado de todos, inclusive de pessoas com deficiência, a saber: comunicação escrita, telefônica, tátil, acústica, entre outras, optou-se, na MASA, pela comunicação digital, mais especificamente a eletrônica e baseada na web como os *sites* de prestadores de serviços turísticos. O conteúdo informativo de uma página da web (texto, imagens, formas, sons) deve ser perceptível, gerenciável,

compreensível e confiável (ISO, 2021). Desse modo, a fim de se verificar a acessibilidade comunicacional tanto numa perspectiva quantitativa quanto qualitativa de *sites* de prestadores de serviços turísticos, propõe-se na MASA alguns indicadores específicos, que são detalhados a seguir:

a) Indicador Objetivo de Acessibilidade Comunicacional: Acessibilidade comunicacional de *sites* de prestadores de serviços turísticos do destino

Descrição: indicador objetivo de acessibilidade comunicacional que mensura a acessibilidade de *sites* de prestadores de serviços turísticos do destino; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

$$\text{Taxa de Acessibilidade Comunicacional} = \frac{\text{nº de empresas com acessibilidade comunicacional}}{\text{nº total de empresas do destino}} \times 100\%$$

Fonte de Informação: Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios (ASES): <https://asesweb.governoeletronico.gov.br/>. Recomenda-se uma amostra estratificada de 10% dos *sites* das empresas turísticas, porcentagem considerada representativa, conforme sugestão da OMT (2004).

O Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios (ASES) é uma ferramenta desenvolvida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) que permite avaliar uma página web por meio da análise do conteúdo, fundamentado em um conjunto de diretrizes de acessibilidade. Ao fim da avaliação um relatório com uma porcentagem de 0 a 100 é fornecido, indicando o nível de acessibilidade do *site*, apontando uma lista de erros e avisos que devem ser verificados para melhorias desse nível (MPOG, 2016).

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa sites acessíveis, maior a sustentabilidade de acessibilidade comunicacional do destino.

Referência: elaboração própria do indicador, criado com base na norma ISO 21.902 (2021).

b) Indicador Subjetivo de Acessibilidade Comunicacional (visitantes): Os sites de empresas turísticas e de atrativos turísticos do destino são fáceis de navegar, com conteúdo simples e de fácil compreensão e interação

Descrição: indicador subjetivo de acessibilidade comunicacional que mensura a avaliação de visitantes quanto aos *sites* de empresas e atrativos turísticos do destino. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala, a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade de acessibilidade comunicacional do destino.

Referência: elaboração própria do indicador, criado com base na norma ISO 21.902 (2021).

c) Indicador Subjetivo de Acessibilidade Comunicacional Os sites de empresas turísticas e de atrativos turísticos do município são fáceis de navegar, com conteúdo simples e de fácil compreensão e interação

Descrição: indicador subjetivo de acessibilidade comunicacional que mensura a percepção dos residentes locais quanto aos *sites* de empresas e atrativos turísticos do município. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala, a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade de acessibilidade comunicacional do destino.

Referência: elaboração própria do indicador, criado com base na norma ISO 21.902 (2021).

4.4.5.3 Subdimensão: Metodológica/Instrumental

A acessibilidade metodológica refere-se à ausência de barreiras nos métodos e técnicas de lazer em substituição aos procedimentos tradicionais; a acessibilidade instrumental, por seu turno, refere-se à ausência de barreiras em termos de instrumentos, utensílios, entre outros (Sassaki, 2009). No âmbito do turismo e lazer, por vezes, essas dimensões são trabalhadas conjuntamente, a fim de se adequar as técnicas e os equipamentos que fazem parte dos produtos e/ou serviços de turismo.

Nesse sentido, esta terceira subdimensão de acessibilidade da MASA refere-se especificamente a uma variável turística e tem a finalidade de mensurar a acessibilidade em um dos principais atrativos dos destinos turísticos costeiros: as praias marítimas (Dodds & Homes, 2020).

Uma praia acessível é aquela que permite a utilização de seus espaços e serviços em igualdade de oportunidade. Desse modo, em uma praia acessível há passarelas de maneira permanente ou esteiras de acesso; cadeiras anfíbias (cadeiras de rodas adaptadas); vestiário público acessível; atividades gratuitas de banho de mar, vôlei sentado, frescobol adaptado, entre outras; e mergulho adaptado (Shimosakai, 2018).

Os indicadores de acessibilidade metodológica/instrumental da MASA são detalhados a seguir:

a) Indicador Objetivo de Acessibilidade Metodológica/Instrumental: Número de praias acessíveis no destino

Descrição: indicador objetivo de acessibilidade metodológica/instrumental que mensura o número de praias acessíveis no destino; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

$$\text{Taxa de Praias Acessíveis} = \frac{\text{nº de praias acessíveis}}{\text{nº total de praias}} \times 100$$

Fonte de Informação: consulta local – projetos de acessibilidade ou Roteiro de Inspeção (MTur, 2009 ou ISO, 2021).

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de praias acessíveis, maior a sustentabilidade de acessibilidade metodológico-instrumental do destino.

Referência: indicador original de Bršćić (2020).

b) Indicador Subjetivo de Acessibilidade Metodológica/Instrumental (visitantes): Considero que as praias do destino são acessíveis às pessoas com deficiência

Descrição: indicador subjetivo de acessibilidade metodológica/instrumental que mensura a avaliação de visitantes quanto à acessibilidade das praias do destino para pessoas com deficiência. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala, a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade de acessibilidade metodológico-instrumental do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

c) Indicador Subjetivo de Acessibilidade Metodológica/Instrumental (residentes locais): Considero que as praias do município são acessíveis às pessoas com deficiência

Descrição: indicador subjetivo de acessibilidade metodológica/instrumental que mensura a percepção dos residentes locais quanto à acessibilidade das praias do município para pessoas com deficiência. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala, a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética

simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade de acessibilidade metodológico-instrumental do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

4.4.5.4 Subdimensão: Programática

A acessibilidade programática está relacionada às políticas públicas, legislações, entre outras normas que asseguram o respeito e o atendimento às necessidades de pessoas com deficiência. Refere-se, portanto, à eliminação de barreiras embutidas nos quadros normativos que impedem ou dificultam a utilização dos serviços de lazer por essas pessoas (Sassaki, 2009).

A elaboração de um quadro normativo que integre o debate sobre acessibilidade no contexto do turismo, contemplando os direitos das pessoas com deficiência, cujos desdobramentos são percebidos pelos atores sociais, propicia o desenvolvimento mais equitativo do turismo nos destinos. Nessa perspectiva, a subdimensão programática da MASA visa identificar o nível de planejamento (indicador objetivo) e desenvolvimento (indicadores subjetivos) da gestão de acessibilidade no turismo do destino. Esses indicadores são apresentados a seguir:

a) Indicador Objetivo de Acessibilidade Programática: Existência de um quadro normativo sobre o debate de acessibilidade no turismo e lazer no destino

Descrição: indicador objetivo de acessibilidade programática que mensura o número de normas do destino que abordam o debate de acessibilidade no turismo e lazer; utiliza dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

Taxa de Acessibilidade Programática =

$$\frac{\text{nº quadro normativo sobre acessibilidade* que aborda turismo e/ou lazer}}{\text{nº total do quadro normativo}} \times 100\%$$

Nota: *Normas, leis, regulamentos específicos para acessibilidade e/ou com cumprimento/ execução/ assinatura de gestores públicos de turismo.

Fonte de Informação: consulta local.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa normas que abordem o tema de acessibilidade, maior a sustentabilidade de acessibilidade programática do destino.

Referência: indicador adaptado de Porto e Rucci (2019).

**b) Indicador Subjetivo de Acessibilidade Programática (visitantes):
Considero que as empresas turísticas e os locais turísticos do destino
têm condições de atender às pessoas com deficiência**

Descrição: indicador subjetivo de acessibilidade programática que mensura a avaliação de visitantes quanto às condições das empresas e locais turísticos do destino em atender pessoas com deficiência. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala, a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade de acessibilidade programática do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

**c) Indicador Subjetivo de Acessibilidade Programática (residentes locais):
Acredito que as empresas turísticas e os locais turísticos do município
têm condições de atender às pessoas com deficiência**

Descrição: indicador subjetivo de acessibilidade programática que mensura a percepção dos residentes locais quanto às condições das empresas e locais turísticos do município em atender pessoas com deficiência. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala, a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade de acessibilidade programática do destino.

Referência: indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

4.4.5.5 Subdimensão: Arquitetônica

A acessibilidade arquitetônica refere-se à ausência de barreiras ambientais físicas (elemento natural, instalado ou edificado) que limitam ou impedem a aproximação, transferência ou circulação de pessoas nos espaços, mobiliários ou equipamentos urbanos; representa, por extensão, o acesso fácil a esses ambientes (MTur, 2009; Sasaki, 2012). Os exemplos mais comuns de acessibilidade arquitetônica são a presença de rampas acessíveis, banheiros e elevadores adaptados, pisos táteis de alertas e direcionais, sinalização de equipamentos, entre outros.

Dada a sua importância para se verificar as condições de acesso de todas as pessoas, inclusive pessoas com deficiência, aos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, considerando-se desde o momento em que saem do seu espaço domiciliar até a locomoção para o espaço onde pretendem chegar (Cassapiana & Rechiab, 2014), essa quinta subdimensão de Acessibilidade da MASA visa identificar a existência de sinalização informativa e direcional para o

acesso aos atrativos dos destinos turísticos, condição preponderante para garantir a autonomia e segurança da circulação das pessoas.

Os indicadores de acessibilidade arquitetônica são apresentados a seguir.

a) Indicador Objetivo de Acessibilidade Arquitetônica: condições de acesso aos atrativos turísticos

Descrição: indicador objetivo de acessibilidade arquitetônica que mensura o número de atrativos turísticos do destino com sinalização adequada (sem barreiras ambientais físicas); utiliza de dados secundários que deverão ser coletados pelo pesquisador.

Parâmetro de Medição:

Taxa de sinalização: $\frac{\text{nº de atrativos turísticos sinalizados}}{\text{nº total de atrativos turísticos}} \times 100\%$

Fonte de Informação: consulta local. Sugere-se a utilização de um Roteiro de Inspeção como o proposto pelo MTur (2009) que verifica a acessibilidade das edificações.

Critério de Avaliação: atribui-se uma nota de 1 a 5 ao indicador a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), de acordo com a taxa calculada de prestadores certificados (coluna 3), conforme o rótulo a seguir:

1	Muito baixa	0% a 20%
2	Baixa	21% a 40%
3	Moderada	41% a 60%
4	Alta	61% a 80%
5	Muito alta	81% a 100%

Frequência: Anual.

Critério de Análise: quanto *maior* a taxa de acessibilidade arquitetônica, maior a sustentabilidade de acessibilidade arquitetônica do destino.

Referência: elaboração própria do indicador, criado com base na norma ISO 21.902 (2021).

b) Indicador Subjetivo de Acessibilidade Arquitetônica (visitantes): É fácil o acesso aos atrativos turísticos do destino, pois, há sinalização indicando onde estão localizados e como chegar até eles

Descrição: indicador subjetivo de acessibilidade arquitetônica que mensura a avaliação de visitantes quanto à facilidade de acesso aos atrativos turísticos do destino face à sinalização disponível até eles. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala, a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos visitantes, maior a sustentabilidade de acessibilidade arquitetônica do destino.

Referência: elaboração própria do indicador, criado com base na norma ISO 21.902 (2021).

- c) **Indicador Subjetivo de Acessibilidade Arquitetônica (residentes locais):** Considero fácil o acesso dos visitantes aos atrativos turísticos do município, pois, há sinalização indicando onde estão localizados e como chegar até eles

Descrição: indicador subjetivo de acessibilidade arquitetônica que mensura a avaliação dos residentes locais quanto à facilidade dos visitantes de acessarem os atrativos turísticos do município face à sinalização disponível até eles. Refere-se a um indicador de dados primários que serão coletados e analisados pelo pesquisador a partir das respostas dos participantes da pesquisa.

Parâmetro de Medição: Consulta aos atores sociais.

Fonte de Informação: Pesquisa de campo – Questionário.

Critério de Avaliação: os participantes da pesquisa deverão atribuir uma nota de 1 a 5 ao indicador de acordo com o seu grau de concordância, marcando, na escala a resposta que mais traduz sua opinião, conforme as duas colunas do rótulo a seguir:

1	Discordo Totalmente
2	Discordo
3	Nem concordo/ Nem discordo
4	Concordo
5	Concordo Totalmente

Frequência: Anual.

Critério de Análise: a valoração final do indicador será atribuída, a partir das escalas de mensuração (colunas 1 e 2), por meio dos resultados da média aritmética simples, representada por $\bar{x}$ (x barra), das notas dadas pelos respondentes (coluna 3), conforme rótulo a seguir:

1	Muito baixa	$\bar{x} = 1$
2	Baixa	$\bar{x} = 2$
3	Moderada	$\bar{x} = 3$
4	Alta	$\bar{x} = 4$
5	Muito Alta	$\bar{x} = 5$

Assim, tem-se que quanto *maior* a média das notas dos residentes locais, maior a sustentabilidade de acessibilidade arquitetônica do destino.

Referência: elaboração própria do indicador, criado com base na norma ISO 21.902 (2021).

4.5 VALIDAÇÃO EMPÍRICA DA MASA: NATAL/RN

A validação de um instrumento avaliativo possibilita a devida ponderação quanto às informações relevantes, a correta utilização e a mensurabilidade dos indicadores propostos, podendo fornecer uma série de variáveis úteis para os tomadores de decisão (Pérez & Mesanat, 2006).

A validação empírica da MASA foi realizada com o intuito de testar e, por conseguinte, validar e aprimorar o instrumento proposto, utilizando-se para isso, como área de estudo, o destino costeiro Natal/RN.

Natal é a capital do estado do Rio Grande do Norte (RN), localizado na Região Nordeste do país. Com clima tipicamente tropical, é conhecida como “Cidade do Sol”. O município possui área territorial de 167,401km², população estimada em 896.708 pessoas e tem suas atividades econômicas voltadas para o setor terciário, sendo o turismo, responsável pela geração das principais receitas estaduais (IBGE, 2021). Tendo os recursos naturais e culturais como os principais motivadores para a prática turística local, Natal/RN é um importante centro administrativo e turístico do RN sendo considerado o principal portão de entrada de visitantes no estado (Fecomércio, 2021).

Optou-se, por Natal/RN para a validação empírica da MASA, já que, além de ser o local sede do Programa de Pós-graduação em Turismo ao qual a presente tese está vinculada, o que pode representar possíveis contribuições da academia para a comunidade local, foi também escolhido por ser um destino costeiro, referência nacional em 2021 – Natal/RN recebeu o prêmio *Travellers Choice* do *TripAdvisor*, ocupando a 8ª posição (o único no Brasil) entre 10 destinos mundiais no ranking de “Destinos em alta no mundo”. Além disso, conforme discutido nos resultados do questionário aplicado às pessoas com deficiência (subcapítulo 4.3), Natal/RN aparece como principal destino das últimas viagens realizadas por essas pessoas, o que o torna, um objeto de investigação de interesse.

Outrossim, o município possui população superior a 100 mil habitantes, o que permite que os dados gerados pela MASA possam ser comparados com outros destinos com características símiles, estratégia quantitativa padrão em pesquisas nacionais.

Destaca-se que a análise convergente dos indicadores objetivos e subjetivos pesquisados pode indicar o caminho muito próximo do nível de desenvolvimento do

turismo para uma sustentabilidade acessível do destino supracitado, mas não retrata a realidade concreta desse desenvolvimento, visto que se buscou a validação empírica da MASA e não sua aplicação efetiva com a geração de resultados significativos em termos quantitativos. Em outras palavras, a validação empírica da MASA em Natal/RN buscou testar as medidas dos indicadores e não, necessariamente, gerar resultados sobre a sustentabilidade acessível nesse destino.

Faz-se essa ressalva, visto que, diante da impossibilidade de se pesquisar toda a população de um destino devido às questões de tempo e recursos, a determinação do tamanho de uma amostra, com base na estimativa média da população, é realizada, em geral, com um cálculo amostral ao nível de significância de 5% ($\alpha = 0,05$), o que corresponde a 95% de grau de confiança e numericamente a uma amostra de aproximadamente 400 participantes em uma pesquisa (Patino & Ferreira, 2016). Todavia, por se tratar de uma validação que buscou qualificar e não quantificar os resultados dos indicadores, esse critério estatístico não foi empregado na MASA.

Os indicadores subjetivos foram mensurados por meio da aplicação de questionários a residentes locais e visitantes. Os primeiros, foram consultados via questionário *on-line* ao longo de 7 dias (05 de outubro a 12 de outubro de 2021), totalizando-se 205 respostas; destas, 197 válidas. Isto porque, a fim de manter a confiabilidade da pesquisa, uma pergunta (filtro de atenção) foi colocada no questionário. Assim, os participantes que não a responderam corretamente, foram excluídos da etapa de análise dos dados. Cada indicador de natureza subjetiva aplicado aos residentes locais foi transformado em frases afirmativas no questionário. De modo complementar, questões socioeconômicas como local de residência (bairro), gênero, faixa etária, estado civil, formação, profissão/ocupação e renda média mensal média familiar foram indagadas, além de questões de ordem biopsicossocial referentes ao modo como as pessoas se reconhecem (com ou sem deficiência).

Quanto ao perfil dos residentes locais, a maioria dos participantes da pesquisa declararam: residir, principalmente, nos bairros da região Sul da capital potiguar, a saber: Ponta Negra, Neópolis e Capim Macio (embora outros 23 bairros dos 36 totais de Natal/RN tenham sido representados); ser do gênero feminino; com faixa etária entre 36 e 41 anos; solteiras; com pós-graduação completa; atuação no

funcionalismo público e renda mensal familiar de 3 a 5 salários mínimos. Eles se reconhecem como pessoas sem deficiência.

Os visitantes, por sua vez, foram consultados entre os dias 06 e 17 de outubro de 2021 por meio de questionários aplicados presencialmente na Praia de Ponta Negra, localizada no bairro de mesmo nome em Natal/RN, considerada um dos principais atrativos turísticos locais, totalizando-se 125 respondentes. De modo similar ao que foi realizado no questionário aplicado aos residentes locais, cada indicador de natureza subjetiva aplicado aos visitantes foi transformado em frases afirmativas no questionário desses atores e questões socioeconômicas e de ordem biopsicossocial também foram inquiridas.

A maioria dos participantes da pesquisa declararam ser pessoas do gênero feminino; com faixa etária entre 18 e 23 anos; casadas, morando juntas ou em união estável; ter ensino superior completo; com empregos formais (carteira assinada ou contrato de trabalho); renda mensal familiar de 3 a 5 salários mínimos. Eles se reconhecem como pessoas sem deficiência e são residentes, principalmente, dos estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro, embora outros 11 estados também tenham tido representatividade na pesquisa.

Adentrando-se nos resultados da validação empírica da MASA, para verificar a quantidade de prestadores certificados com o selo “Turismo Responsável – Limpo e Seguro” em Natal/RN (indicador objetivo de saúde), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador, utilizando-se as fontes de informação sugeridas. Os resultados dessa consulta são evidenciados a seguir:

Validação empírica: Natal/RN (consulta virtual em 20/08/2021)

Fontes de informação:

Prestadores de Serviços Turísticos Certificados: Selo Turismo Responsável – consulta por município no site: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>

Prestadores de Serviços Turísticos (total): Cadastur – consulta por município no site: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/capa/entrar>

Número de prestadores com o Selo Turismo Responsável: 470

Número total de prestadores turísticos cadastrados no destino: 1237

Taxa de Prestadores Certificados:

$$i = \frac{470}{1237} \times 100\% = 37,99\%$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

Quanto à avaliação dos visitantes sobre o atendimento dos prestadores de serviços turísticos aos protocolos de biossegurança nos locais por eles visitados, os resultados desse indicador subjetivo de saúde, avaliado por todos os participantes da pesquisa ($N= 125$), demonstram uma nota alta, com média aritmética de 3,56. A distribuição das respostas dos visitantes está representada no Quadro 22, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 22 – Avaliação do Indicador de Saúde pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	08
2	Discordo	10
3	Nem Concordo/Nem Discordo	16
4	Concordo	86
5	Concordo Totalmente	05
6	Não sei responder	00

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 8) + (2 \times 10) + (3 \times 16) + (4 \times 86) + (5 \times 5)}{125} = 3,56$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Os dados dessa avaliação são convergentes com os da pesquisa realizada, no início de 2021, pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Rio Grande do Norte (Fecomércio RN) sobre o perfil do turista do RN, que revelam que a maioria dos turistas (69,9%) se sentem seguros com os protocolos de biossegurança adotados no estado (Fecomércio RN, 2021).

Na perspectiva de percepção dos residentes locais quanto ao seguimento desses protocolos por parte dos prestadores de serviços turísticos para atender aos visitantes locais, os resultados do questionário, respondido por 176 residentes, revelam que a nota desse indicador subjetivo de saúde foi moderada, com média aritmética de 3,14. Os 21 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição

das respostas dos residentes está representada no Quadro 23, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 23 – Avaliação do Indicador de Saúde pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	11
2	Discordo	46
3	Nem Concordo/Nem Discordo	39
4	Concordo	68
5	Concordo Totalmente	12
6	Não sei responder	21

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 11) + (2 \times 46) + (3 \times 39) + (4 \times 68) + (5 \times 12)}{176} = 3,14$$

Avaliação do indicador: Moderada (3).

A taxa de prestadores de serviços turísticos certificados com o selo “Turismo Responsável – Limpo e Seguro” em Natal/RN parece indicar a baixa adesão (inferior a 40%) desses prestadores a essa certificação e, logo, a baixa sustentabilidade sociocultural no âmbito de saúde no destino com base nesse indicador de natureza objetiva. Contrariamente, as mensurações subjetivas parecem sinalizar uma alta e moderada sustentabilidade sociocultural de saúde do destino.

Os indicadores definidos para a subdimensão Saúde atenderam ao propósito de verificar se os protocolos de biossegurança para o turismo em um destino costeiro são atendidos pelos prestadores de serviços turísticos, tanto no âmbito da gestão quanto no de percepção de residentes locais e visitantes e, portanto, foram mantidos na íntegra.

Para verificar a quantidade de crimes contra a vida (homicídios) ocorridos em Natal/RN (indicador objetivo de segurança pública), em 2020, foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador objetivo de segurança pública, pesquisando-se o Anuário Brasileiro de Segurança Pública (FBSP, 2021). Os resultados dessa consulta são evidenciados a seguir:

Validação empírica: Natal/RN (consulta virtual em 20/08/2021)

População total estimada: 890.480 habitantes (IBGE, 2020)

Número de homicídios: 295 homicídios* (FBSP, 20121)

Taxa de Homicídios:

$$i = \frac{295}{890.480} \times 100.000 = 33,13\% \text{ por 100 mil habitantes}$$

Nota: *Cálculo Manual: mortes violentas intencionais (245) + mortes por intervenção policial (50) = 295.

Avaliação do indicador: Alta (4)

Relativamente à sensação de proteção e segura durante a permanência em Natal/RN, os resultados desse indicador subjetivo, avaliado por 123 visitantes, demonstraram uma nota alta do mesmo, com média aritmética de 3,76. Os 02 visitantes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes está representada no Quadro 24, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 24 – Avaliação do Indicador de Segurança Pública pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	00
2	Discordo	12
3	Nem Concordo/Nem Discordo	08
4	Concordo	100
5	Concordo Totalmente	03
6	Não sei responder	02

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 12) + (3 \times 8) + (4 \times 100) + (5 \times 3)}{123} = 3,76$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Na perspectiva de percepção dos residentes locais quanto à segurança que os espaços turísticos oferecem aos visitantes, os resultados do questionário, respondido por 193 residentes, revelam que a nota desse indicador subjetivo foi moderada, com média aritmética de 2,78. Os 04 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes está representada no Quadro 25, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 25 – Avaliação do Indicador de Segurança Pública pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	20
2	Discordo	72
3	Nem Concordo/Nem Discordo	39
4	Concordo	54
5	Concordo Totalmente	08
6	Não sei responder	04

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 20) + (2 \times 72) + (3 \times 39) + (4 \times 54) + (5 \times 8)}{193} = 2,78$$

Avaliação do indicador: Moderada (3)

A taxa de homicídios em Natal/RN, no período analisado (2020), parece atestar o baixo número de ocorrências desse tipo no destino (inferior a 40%), o que sinaliza a alta sustentabilidade sociocultural no âmbito da segurança pública local (o critério de análise é inversamente proporcional). A avaliação do indicador subjetivo de segurança pelos visitantes, por sua vez, parece indicar a alta sensação de segurança pessoal nos espaços turísticos de Natal/RN e, igualmente, a alta sustentabilidade sociocultural no âmbito da segurança pública local.

A avaliação desse indicador pelos residentes locais parece revelar, entretanto, uma percepção moderada da segurança pública dos espaços turísticos, o que pode ser reflexo da sensação de segurança (ou insegurança) individuais a partir da realidade vivenciada por cada um no dia a dia no município (lugar de vivência), ainda que a prática turística não seja experienciada (lugar de fala distante). Mesmo assim, é relevante, pois, permite demonstrar a imagem que os residentes locais têm do desenvolvimento do turismo no local.

Os indicadores definidos para a subdimensão Segurança Pública cumpriram a função de investigar a ocorrência de crimes contra a vida de residentes locais e visitantes no destino e a sensação de segurança desses atores sociais e, portanto, foram mantidos na íntegra.

Para avaliar o nível de satisfação dos visitantes com a experiência no turismo em Natal/RN (indicador objetivo de satisfação), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador objetivo, realizando-se uma consulta às avaliações no *site* do *TripAdvisor*

sobre os atrativos turísticos desse destino. Os resultados dessa consulta são evidenciados a seguir:

Validação empírica: Natal/RN (consulta em 20/08/2021)

TripAdvisor: 279 lugares ordenados por “favoritos dos viajantes”. Destes, foram selecionadas 29 atrações por cumprirem o critério de seleção estabelecido (mínimo de 500 avaliações).

Total de avaliações: 29 atrações com 92.998 avaliações

Total de avaliações positivas (muito bom e excelente) = 81.076

Taxa de Satisfação:

$$i = \frac{81.076}{92.998} \times 100\% = 87,18\%$$

Avaliação do indicador: Muito Alta (5)

No Quadro 26, na primeira coluna, estão as 29 atrações avaliadas e, nas cinco seguintes, as escalas de avaliação referente a cada atração, de excelente a horrível, com as respectivas quantidades de respostas. Na última coluna, estão os valores totais dessa avaliação.

Quadro 26 – Avaliação do Indicador Objetivo de Satisfação

Atrações turísticas de Natal/RN*		Avaliações					
		Excelente	Muito Bom	Razoável	Ruim	Horível	Total
01	Dunas de Genipabu	14.648	3.676	676	98	64	19.162
02	Parrachos de Maracajaú	3.896	1.373	659	178	105	6.211
03	Parque das Dunas	3.230	1.078	204	20	05	4.537
04	Praia de Ponta Negra	6.545	4.975	2.363	495	193	14.571
05	Morro do Careca	2.300	1.626	797	172	59	4.954
06	Praia de Genipabu	3.368	1.558	495	104	41	5.566
07	Lagoa de Jacumã	2.122	1.087	336	34	22	3.601
08	Praia Jacumã	381	245	53	04	01	684
09	Lagoa de Pitangui	1.994	1.212	532	107	44	3.889
10	Barra de Punaú	1.191	537	184	60	40	2.012
11	Praia de Barra de Tabatinga	810	429	66	03	00	1.308
12	Arena das Dunas	844	462	126	15	11	1.458
13	Praia de Búzios	359	287	148	24	10	828
14	Midway Mall	606	441	97	09	06	1.159
15	Centro de Turismo	282	354	125	07	04	772
16	Praia de Pitangui	415	245	79	22	06	767
17	Ponte Newton Navarro	1.311	906	316	23	10	2.566
18	Forte dos Reis Magos	2.088	1.992	973	195	112	5.360
19	Praia dos Artistas	195	273	322	119	49	958
20	Centro de Artesanato de Ponta Negra	242	284	114	07	04	651
21	Wheltour	1.281	38	10	07	08	1.344
22	Marazul Receptivo	3.695	259	60	34	36	4.084
23	Natal Vans Turismo	1.079	78	17	05	11	1.190
24	Luck Receptivo	1.332	101	21	16	11	1.481
25	Jangada Show	523	70	18	02	04	617
26	Teatro Riachuelo	761	258	21	00	00	1.040
27	Mercado Maré	346	412	134	15	04	911
28	Natal Shopping Center	285	375	114	08	01	783
29	Praia Shopping	115	201	201	14	03	534

Fonte: adaptado de *TripAdvisor* (2021)

Nota: Algumas atrações turísticas ainda que não estejam efetivamente localizadas em Natal/RN fazem parte dos principais passeios turísticos ofertados nesse destino e, por isso, são considerados como atrações vinculadas a ele nas avaliações do *TripAdvisor*.

No tocante às experiências gerais com o turismo que tiveram os visitantes em Natal/RN, os resultados desse indicador de satisfação, avaliado por todos os participantes da pesquisa ($N= 125$), sinaliza uma nota alta do mesmo, com média aritmética de 4,28. A distribuição das respostas dos visitantes está representada no Quadro 27, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 27 – Avaliação do Indicador de Satisfação pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	00
2	Discordo	01
3	Nem Concordo/Nem Discordo	03
4	Concordo	81
5	Concordo Totalmente	40
6	Não sei responder	00

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 1) + (3 \times 3) + (4 \times 81) + (5 \times 40)}{125} = 4,28$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Na perspectiva de percepção dos residentes locais quanto à satisfação com o desenvolvimento do turismo no município, os resultados do questionário, respondido por 194 residentes, revelam que a nota desse indicador subjetivo foi baixa, com média aritmética de 2,41. Os 03 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes está representada no Quadro 28, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 28 – Avaliação do Indicador de Satisfação pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	31
2	Discordo	93
3	Nem Concordo/Nem Discordo	32
4	Concordo	36
5	Concordo Totalmente	02
6	Não sei responder	03

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 31) + (2 \times 93) + (3 \times 32) + (4 \times 36) + (5 \times 2)}{194} = 2,41$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

Tem-se, pela análise desses indicadores, que os dados do indicador objetivo de satisfação são complementados e corroborados pelos dados do indicador subjetivo dos visitantes, visto que, o primeiro, vale-se de dados secundários sobre a avaliação do turismo pelos visitantes de Natal/RN, enquanto o segundo, baseia-se em dados primários. Nos dois casos, uma avaliação positiva da experiência com o turismo em Natal/RN foi caracterizada, parecendo revelar uma alta sustentabilidade sociocultural no âmbito da satisfação nesse destino.

A satisfação dos residentes locais com o desenvolvimento do turismo no local foi, entretanto, baixa. Associa-se à insatisfação dos residentes locais ao não envolvimento e/ou participação desses atores na prática turística. Cabe, porém, reflexões e investigações mais aprofundadas para se identificar qualitativamente as razões para tal resultado. O que se pode inferir, no momento, é a baixa sustentabilidade sociocultural desse indicador subjetivo de satisfação em Natal/RN.

De todo modo, os indicadores permitiram avaliar o nível de Satisfação de visitantes com a experiência turística e de residentes locais com o desenvolvimento do turismo no destino e, portanto, foram mantidos na íntegra.

Para alcançar o objetivo de identificar o número de eventos culturais ofertados aos residentes locais e visitantes em Natal/RN, ao longo do ano (indicador objetivo de cultura), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador, utilizando-se as fontes de informação sugeridas. Ocorre que, a Secretaria de Turismo de Natal (Setur Natal) divulga os eventos da cidade, com os quais tem parceria, na página www.visit.natal.br, *site* oficial de turismo de Natal/RN. A divulgação é periódica, não havendo, portanto, um Calendário de Eventos fixo. O Natal Convention Bureau, fundação que congrega a cadeia produtiva do turismo de Natal/RN, por sua vez, é voltado para eventos técnicos e científicos e, do mesmo modo, não dispõe das informações sobre eventos culturais que ocorrem no município. Tais informações foram atestadas por meio de ligações telefônicas realizadas com representantes dessas instituições em outubro de 2021. Perante o exposto, não foi possível realizar

a validação do indicador objetivo de cultura em Natal/RN. Logo, esse indicador foi avaliado com nota muito baixa (1).

Atesta-se, porém, a validade do indicador proposto que foi aplicado em outro destino costeiro brasileiro com características símile a Natal/RN e que dispõe de Calendário de Eventos anual amplamente divulgado – Florianópolis/SC.

A avaliação dos visitantes sobre a participação em atividades culturais e/ou esportivas em Natal/RN durante a permanência no destino, evidenciam uma participação baixa, sendo a média aritmética do indicador de 2,40. Dos 125 visitantes, 02 não souberam responder à questão e foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes está representada no Quadro 29, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 29 – Avaliação do Indicador de Cultura pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	07
2	Discordo	87
3	Nem Concordo/Nem Discordo	03
4	Concordo	25
5	Concordo Totalmente	01
6	Não sei responder	02

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 7) + (2 \times 87) + (3 \times 3) + (4 \times 25) + (5 \times 1)}{123} = 2,40$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

Na perspectiva de percepção dos residentes locais quanto à realização de atividades culturais e/ou esportivas em Natal/RN, os resultados do questionário, respondido por todos os residentes locais ($N=197$), revelam que a nota desse indicador subjetivo foi baixa, com média aritmética de 2,41. A distribuição das respostas dos residentes está representada no Quadro 30, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 30 – Avaliação do Indicador de Cultura pelos Residentes Locais

	Escala de Mensuração	Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	32
2	Discordo	98
3	Nem Concordo/Nem Discordo	27
4	Concordo	35
5	Concordo Totalmente	05
6	Não sei responder	00

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 32) + (2 \times 98) + (3 \times 27) + (4 \times 35) + (5 \times 5)}{197} = 2,41$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

A mensuração desses indicadores parece indicar uma avaliação, em geral, baixa da sustentabilidade sociocultural em Natal/RN no âmbito da cultura, pelo menos, para o período analisado. Faz-se necessário considerar o momento de pandemia da Covid-19 ainda vivenciado no país e a retomada gradual das atividades socioculturais no segundo semestre de 2021, o que pode ter influenciado sobremaneira nesses resultados tão aproximados desses indicadores.

Depreende-se que esses indicadores, apesar das limitações apresentadas na validação, podem ser utilizados para identificar o número de Eventos Culturais ofertados aos residentes locais e visitantes nos destinos ao longo do ano e, por isso, também foram mantidos na íntegra.

A fim de se verificar o número de funcionários qualificados e/ou certificados que atuam nas empresas turísticas de Natal/RN (indicador objetivo de educação), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador, utilizando-se os dados da pesquisa realizada com 30 profissionais da área de turismo, a saber: agências de turismo ($n=8$); meios de hospedagem ($n=7$); organizadoras de eventos ($n=3$); transportadoras turísticas ($n=3$); guias de turismo ($n=5$); alimentação ($n=1$); passeios de buggy ($n=2$); e *marketplace* de passeios turísticos ($n=1$).

Cabe destacar que essa pesquisa, realizada com os profissionais do turismo, faz parte da Escala de Capacitismo, instrumento apresentado no subcapítulo 4.4.5.1, para a mensuração do indicador de acessibilidade atitudinal. Como o referido questionário aborda, para além de questões específicas, a caracterização dos

respondentes, utilizou-se os dados sobre formação disponíveis nesse instrumento para calcular o indicador objetivo de educação da MASA.

Considerou-se, para essa avaliação, os profissionais com ensino superior completo e pós-graduação (completa e incompleta). No Quadro 31 estão sintetizados, na primeira coluna, os níveis de formação dos profissionais de turismo de Natal/RN e, na segunda, a quantidade de respondentes para cada nível.

Quadro 31 – Avaliação dos Indicador Objetivo de Educação

Nível de Formação	Quantidade
Ensino Médio completo	01
Ensino Médio incompleto	02
Ensino Superior completo	13
Ensino Superior incompleto	06
Pós-graduação completo	06
Pós-graduação incompleto	02

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Validação empírica: Natal/RN (consulta em 13/09/2021)

Total de respondentes: 30

Total de respondentes com curso superior completo: 21

Taxa de Educação:

$$i = \frac{21}{30} \times 100\% = 70\%$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

No tocante ao atendimento por parte dos trabalhadores do turismo, 124 visitantes consideram que esses profissionais têm competência técnica e qualificação profissional. A média aritmética do indicador educação foi de 4,10. O único visitante que não soube responder, foi desconsiderado da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes está representada no Quadro 32, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 32 – Avaliação do Indicador de Educação pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	00
2	Discordo	02
3	Nem Concordo/Nem Discordo	07
4	Concordo	92
5	Concordo Totalmente	23
6	Não sei responder	01

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 2) + (3 \times 7) + (4 \times 71) + (5 \times 20)}{124} = 4,10$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Na perspectiva de percepção dos residentes locais quanto à existência de instituições de ensino em Natal/RN, para formação técnica e profissional na área de turismo, os resultados do questionário, respondido por 178 residentes locais, revelam que a nota desse indicador subjetivo foi alta, com média aritmética de 3,93. Os 19 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes está representada no Quadro 33, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 33 – Avaliação do Indicador de Educação pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	02
2	Discordo	08
3	Nem Concordo/Nem Discordo	27
4	Concordo	104
5	Concordo Totalmente	37
6	Não sei responder	19

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 2) + (2 \times 8) + (3 \times 27) + (4 \times 104) + (5 \times 37)}{178} = 3,93$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

A avaliação do nível de sustentabilidade sociocultural de Educação obteve nota alta nos três indicadores. Por isso, parece haver indicações de um alto desenvolvimento dos profissionais de turismo em Natal/RN. Embora apresentem abordagens distintas, esses indicadores trazem informações que se complementam e, por isso mesmo, são relevantes para os gestores turísticos dos destinos. Tendo cumprido o objetivo a que foram destinados, de identificar o desenvolvimento profissional dos funcionários do setor de turismo do destino, os três indicadores foram mantidos na íntegra.

Para avaliar o fluxo turístico em Natal/RN em dado período (indicador objetivo de sazonalidade turística), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de

avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador, utilizando-se os dados do Anuário Estatístico do Turismo do MTur (2020).

Considerou-se para a avaliação desse indicador a chegada de turistas internacionais a Natal/RN por via área, visto que os aviões são considerados os principais meios de transporte para acesso ao Rio Grande do Norte, sendo Natal/RN o principal portão de entrada (Fecomércio, 2021). Os resultados dessa consulta são evidenciados a seguir:

Validação empírica: Natal/RN (consulta em 20/08/2021)

Anuário Estatístico do Turismo 2020 ano base 2019 (MTur, 2020).

A chegada de turistas internacionais por via aérea está representada no Quadro 34 com os meses na primeira coluna e a quantidade de turistas na segunda.

Quadro 34 – Avaliação do Indicador Objetivo de Demanda Turística

Meses	Quantidade
Janeiro	2.416
Fevereiro	2.513
Março	2.251
Abril	2.059
Maior	1.037
Junho	1.423
Julho	1.888
Agosto	2.425
Setembro	1.491
Outubro	1.844
Novembro	3.168
Dezembro	4.036

Fonte: MTur (2020)

Número de entradas nos meses de maior concentração (novembro, dezembro e fevereiro): 9.717 turistas internacionais

Número de entradas no ano: 26.551 turistas internacionais

Taxa de sazonalidade:

$$i = \frac{9717}{26551} \times 100\% = 36,60\%$$

Avaliação: Alta (4)

No que se refere ao número de pessoas nos locais turísticos de Natal/RN, a maioria dos visitantes (n=105) considera que a quantidade é aceitável e não compromete a experiência turística. A média aritmética do indicador de demanda turística foi de 3,82, considerada uma nota alta. A distribuição das respostas dos visitantes está representada no Quadro 35, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 35 – Avaliação do Indicador de Demanda Turística pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	01
2	Discordo	10
3	Nem Concordo/Nem Discordo	04
4	Concordo	105
5	Concordo Totalmente	05
6	Não sei responder	00

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 10) + (3 \times 4) + (4 \times 105) + (5 \times 5)}{125} = 3,82$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Quanto à percepção de residentes locais sobre a quantidade de visitantes em certos locais turísticos de Natal/RN na alta temporada, os resultados desse indicador, respondido por 190 residentes locais, revelam uma nota baixa, com média aritmética de 3,94 (o critério de análise é inversamente proporcional). Os 07 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes locais está representada no Quadro 36, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 36 – Avaliação do Indicador de Demanda Turística pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	02
2	Discordo	21
3	Nem Concordo/Nem Discordo	15
4	Concordo	101
5	Concordo Totalmente	51
6	Não sei responder	07

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 2) + (2 \times 21) + (3 \times 15) + (4 \times 101) + (5 \times 51)}{190} = 3,94$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

Embora haja concentração de turistas na alta temporada potiguar (meses de verão), nos demais meses a distribuição de turistas não é tão desigual. Assim, com uma nota baixa de sazonalidade, depreende-se uma alta sustentabilidade econômica de demanda turística em Natal/RN (o critério de análise é inversamente proporcional). Do mesmo modo, a quantidade de pessoas nos locais turísticos não compromete a experiência dos visitantes, o que também pode sinalizar uma alta sustentabilidade econômica de demanda turística em Natal/RN para esse indicador subjetivo. De modo contrário, para os residentes locais, a quantidade de pessoas nesses espaços piora na alta temporada no destino, o que pode ter refletido na baixa sustentabilidade econômica de demanda turística desse indicador subjetivo.

Tendo conseguido avaliar o fluxo turístico no destino, em dado período, finalidade dos indicadores de sazonalidade turística dessa subdimensão, eles foram mantidos na íntegra.

Para identificar se há diversidade da oferta turística em Natal/RN (indicador objetivo de oferta turística), foi verificada a variedade de prestadores de serviços turísticos existentes no destino, independentemente da quantidade de cada um.

Das 15 tipologias de atividades turísticas consideradas no Cadastur pelo Ministério do Turismo, Natal/RN possui 14 delas (consulta realizada em 21/08/2021), o que parece sinalizar a significativa variedade de empresas de turismo no destino. A distribuição das tipologias e as quantidades desses prestadores está representada, respectivamente, nas colunas 1 e 2 do Quadro 37.

Taxa de Diversidade:

$$i = \frac{14}{15} \times 100\% = 93,33\%$$

Avaliação do indicador: Muito Alta (5)

Quadro 37 – Avaliação do Indicador Objetivo de Oferta Turística

Tipologias	Quantidade
Acampamento Turístico	00
Agência de Turismo	216
Meio de Hospedagem	103
Organização de Eventos	49
Parque Temático	01
Transportadora Turística	56
Guias de Turismo	525
Empreendimento de Apoio ao Turismo Náutico ou à Pesca Desportiva	01
Casa de Espetáculos e Equipamento de Animação Turística	05
Centro de Convenções	04
Prestador Especializado em Segmentos Turísticos	06
Prestador de Infraestrutura de Apoio para Eventos	30
Locadora de Veículos para Turistas	30
Parque Aquático e Empreendimento de Lazer	01
Restaurante, Cafeteria, Bar e Similares	160

Fonte: Cadastur (2021)

Quanto a variedade de diferentes tipos de prestadores de serviços turísticos no destino, percebida pelos visitantes, a média aritmética do indicador de Oferta Turística foi de 3,94. Dos 125 visitantes, 02 não souberam responder à questão e foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 38, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 38 – Avaliação do Indicador de Oferta Turística pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	00
2	Discordo	08
3	Nem Concordo/Nem Discordo	03
4	Concordo	100
5	Concordo Totalmente	12
6	Não sei responder	02

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 8) + (3 \times 3) + (4 \times 100) + (5 \times 12)}{123} = 3,94$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Quanto à percepção de residentes locais em relação à diversidade de prestadores de serviços turísticos em Natal/RN para atender aos visitantes, os resultados desse indicador, respondido por 189 residentes locais, revelam uma nota

alta, com média aritmética de 4,02. Os 08 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 39, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 39 – Avaliação do Indicador de Oferta Turística pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	01
2	Discordo	09
3	Nem Concordo/Nem Discordo	16
4	Concordo	122
5	Concordo Totalmente	41
6	Não sei responder	08

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 9) + (3 \times 16) + (4 \times 122) + (5 \times 41)}{189} = 4,02$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

A avaliação dos indicadores de diversidade de prestadores de serviços turísticos parece indicar uma nota alta desses indicadores sinalizando, por extensão, uma alta sustentabilidade econômica da oferta turística de Natal/RN.

Embora tenham cumprido, os três indicadores, o objetivo de verificar a diversidade da oferta turística no destino, admite-se a possibilidade de se complementar o indicador subjetivo de visitantes, que, pela validação, revelou-se muito genérico. Ademais, a afirmação “Considero que há uma variedade de diferentes tipos de prestadores de serviços turísticos (hotéis, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, entre outros) no destino”, denotou, pelas respostas do indicador, mais uma percepção do que uma avaliação pela vivência da experiência turística. Desse modo, sugere-se o acréscimo de informações sobre a suficiência da qualidade desses prestadores para atendimento dos visitantes, alterando, portanto, esse indicador subjetivo para “Considero que a variedade de diferentes tipos de prestadores de serviços turísticos (hotéis, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, entre outros) ofertados no destino é suficiente para uma adequada experiência turística no destino”. Proposição de indicador adaptado de Rodríguez e Valiente (2019).

Para mensurar o número de segundas residências em Natal/RN (indicador objetivo), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador, utilizando-se como fonte de informação o Censo Demográfico: Domicílios recenseados, por espécie, segundo as Unidades da Federação e os municípios do IBGE (2010). Os resultados dessa consulta são evidenciados a seguir:

Validação empírica: Natal/RN (consulta em 21/08/2021)

Fonte de informação:

<https://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?uf=24&dados=22>

Total de domicílios particulares: 270.550 (2010)

Domicílio de Uso Ocasional*: 5630 (2010)

Nota: *Domicílio de uso ocasional – É o domicílio particular permanente que na data de referência servia ocasionalmente de moradia. Ou seja, são aqueles usados para descanso de fins de semana, férias ou outro fim, mesmo que, na data de referência, seus ocupantes ocasionais estivessem presentes (IBGE, 2010).

Taxa de Segundas residências:

$$i = \frac{5630}{270.500} \times 100 \text{ casas} = 2,08\% \text{ por } 100 \text{ casas}$$

Avaliação do indicador: Muito Alta (5)

Em relação à oferta de hospedagem em casas de veraneio no destino para os visitantes, a média aritmética do indicador de segunda residência foi de 2,22. Dos 125 visitantes, 03 não souberam responder à questão e foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 40, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 3) + (2 \times 78) + (3 \times 5) + (4 \times 11) + (5 \times 0)}{122} = 2,22$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Quadro 40 – Avaliação do Indicador de Segunda Residência pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	05
2	Discordo	99
3	Nem Concordo/Nem Discordo	05
4	Concordo	12
5	Concordo Totalmente	01
6	Não sei responder	03

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Quanto à percepção de residentes locais relativamente à quantidade de imóveis em Natal/RN utilizados pelos visitantes somente na alta temporada, os resultados desse indicador, respondido por 177 residentes locais, revelam uma nota baixa, com média aritmética de 3,82 (o critério de análise é inversamente proporcional). Os 20 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 41, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 41 – Avaliação do Indicador de Segunda Residência pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	04
2	Discordo	11
3	Nem Concordo/Nem Discordo	20
4	Concordo	120
5	Concordo Totalmente	22
6	Não sei responder	20

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 4) + (2 \times 11) + (3 \times 20) + (4 \times 120) + (5 \times 22)}{177} = 3,82$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

As avaliações dos indicadores de segundas residências parecem indicar uma avaliação, em geral, positiva da sustentabilidade econômica de segundas residências para os indicadores objetivo e subjetivo de visitantes, que apresentaram nota baixa (o critério de análise é inversamente proporcional). Para o indicador subjetivo de visitantes, entretanto, a nota desse indicador parece sinalizar uma baixa sustentabilidade econômica. Diante de resultados tão díspares, seria interessante

avaliar o porquê os residentes locais têm a percepção de que Natal/RN possui muitos imóveis de segundas residências quando na verdade os dados objetivos parecem indicar outra realidade.

De todo modo, por terem conseguido identificar a presença de casas de veraneio no destino, os três indicadores, foram mantidos na íntegra.

Para mensurar o número de empregos gerados pelo turismo em Natal/RN (indicador objetivo de benefícios econômicos) foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador, utilizando-se como fontes de informação os dados do IBGE (2019) e IPEA (2019). Os resultados dessas consultas são evidenciados a seguir:

Validação empírica: Natal/RN (consulta em 21/08/2021)

Total de pessoal ocupado (IBGE, 2019): 322.377

Total de empregos formais nas ACTs* (IPEA, 2019): 16.191**

Notas:

*Atividades Características do Turismo (ACTs) – as estimativas contemplam oito ACTs: alojamento; alimentação; transporte aéreo; transporte terrestre; transporte aquaviário; agências de viagem; aluguel de transporte; e cultura e lazer.

**Extrator de Dados do IPEA: <http://extrator.ipea.gov.br/>

Passo a passo: 1. Contexto Turismo SEM coeficiente (MUNICÍPIOS), no qual se apresentam os empregos formais nas ACTs, independentemente de esses empregos estarem relacionados ao consumo de turistas ou não; 2. Caracterização da ocupação formal nas ACTs; 3. Ano de Referência: ano de referência 4. Atividade Característica do Turismo: Todas ACTs; 5. Nível Geográfico: Município.

Taxa de Empregos formais:

$$i = \frac{16.191}{322.377} \times 100\% = 5,02\%$$

Avaliação do indicador: Muito baixa (1)

Acerca da percepção dos visitantes de que o turismo no destino é um grande gerador de empregos locais, a média aritmética do indicador de empregos foi de 4,37. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 42, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 42 – Avaliação do Indicador de Benefícios Econômicos pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	00
2	Discordo	01
3	Nem Concordo/Nem Discordo	02
4	Concordo	72
5	Concordo Totalmente	50
6	Não sei responder	00

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 1) + (3 \times 2) + (4 \times 72) + (5 \times 50)}{125} = 4,37$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Quanto à percepção de residentes locais de que o turismo gera muitos empregos em Natal/RN, os resultados desse indicador, respondido por 194 residentes locais, revelam uma nota alta, com média aritmética de 4,13. Os 03 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 43, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 43 – Avaliação do Indicador de Benefícios Econômicos pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	03
2	Discordo	07
3	Nem Concordo/Nem Discordo	15
4	Concordo	105
5	Concordo Totalmente	64
6	Não sei responder	03

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 3) + (2 \times 7) + (3 \times 15) + (4 \times 105) + (5 \times 64)}{194} = 4,13$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Os dados dos indicadores de benefícios econômicos revelam resultados bem discrepantes. Enquanto o indicador objetivo, baseado na geração de empregos formais, parece revelar uma nota muito baixa desse indicador e, por conseguinte, uma baixa sustentabilidade econômica, os indicadores subjetivos obtiveram uma

avaliação positiva, com o entendimento, pelos visitantes e residentes locais, de que o turismo é um grande gerador de empregos em Natal/RN, indicando, consequentemente, uma alta sustentabilidade econômica do destino.

Não é possível inferir a razão para a discrepância de tais resultados, mas cabe a ponderação de que para os atores sociais que observam a prática turística, não há distinção muito clara entre a formalidade e informalidade nos empregos do setor, o que pode ter influenciado na percepção que tiveram.

Para identificar a existência de UCs em zona costeira e marítima em Natal/RN (indicador objetivo de diversidade biológica), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador, utilizando-se como fontes de informação o CNUC. Os resultados dessas consultas são evidenciados a seguir:

Validação empírica: Natal/RN (consulta em 21/08/2021)

UCs em Natal/RN:

1. Área de Proteção Ambiental de Jenipabu (**bioma marinho**)
2. Parque Estadual Dunas de Natal “Jornalista Luiz Maria Alves
3. Parque Natural Municipal da Cidade do Natal Dom Nivaldo Monte
4. Reserva Biológica Atol das Rocas (**bioma marinho**)
5. Reserva do Particular Patrimônio Natural das Dunas Douradas

Total de UCs em Natal/RN: 05

Total de UCs em zona costeira e marítima: 02

Taxa de Proteção Ambiental:

$$i = \frac{02}{05} \times 100\% = 40\%$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

Sobre a percepção dos visitantes de que a natureza em Natal/RN é protegida, a média aritmética do indicador de proteção ambiental foi de 3,69. Os 04 visitantes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 44, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 44 – Avaliação do Indicador de Diversidade Biológica pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	02
2	Discordo	13
3	Nem Concordo/Nem Discordo	13
4	Concordo	85
5	Concordo Totalmente	08
6	Não sei responder	04

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 2) + (2 \times 13) + (3 \times 13) + (4 \times 85) + (5 \times 8)}{121} = 3,69$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Quanto à percepção de residentes locais de que o turismo prejudica a natureza de Natal/RN, os resultados desse indicador, respondido por 191 residentes locais, revelam uma nota moderada, com média aritmética de 2,92. Os 06 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 45, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 45 – Avaliação do Indicador de Diversidade Biológica pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	15
2	Discordo	69
3	Nem Concordo/Nem Discordo	39
4	Concordo	52
5	Concordo Totalmente	16
6	Não sei responder	06

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 15) + (2 \times 69) + (3 \times 39) + (4 \times 52) + (5 \times 16)}{191} = 2,92$$

Avaliação do indicador: Moderada (3)

O indicador objetivo de diversidade biológica parece indicar uma baixa sustentabilidade ambiental de diversidade biológica em Natal/RN; ao contrário, o indicador subjetivo obteve uma nota alta a partir da avaliação dos visitantes e moderada, na percepção dos residentes locais.

A proposta de analisar a proteção ambiental em um destino foi alcançada e, por isso, os três indicadores de diversidade biológica foram mantidos na íntegra.

Para identificar as condições do saneamento básico em Natal/RN (indicador objetivo), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador, utilizando-se como fonte de informação o Ranking ABES da Universalização do Saneamento 2021, que tem como referência, o ano de 2019 (ABES, 2021). Os resultados dessa consulta são evidenciados a seguir:

Natal/RN (consulta em 21/08/2021)

Ranking do Saneamento (2021): 406,72 pontos – ranking para destinos de grande porte (acima de 100 mil habitantes)

Avaliação: Empenho para universalização – Baixa (2)

Com relação à avaliação dos visitantes sobre as condições de saneamento básico em Natal/RN, a média aritmética desse indicador foi de 3,75. A única pessoa que não soube responder à questão, foi desconsiderada da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 46, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 46 – Avaliação do Indicador de Saneamento Básico pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	02
2	Discordo	10
3	Nem Concordo/Nem Discordo	15
4	Concordo	87
5	Concordo Totalmente	10
6	Não sei responder	01

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 2) + (2 \times 9) + (3 \times 6) + (4 \times 72) + (5 \times 10)}{124} = 3,75$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Quanto à percepção dos residentes locais de que o turismo trouxe melhorias no saneamento básico (coleta de resíduos sólidos, água encanada e tratada e rede

de esgotos) de Natal/RN, os resultados desse indicador, respondido por 176 residentes locais, revelam uma nota moderada, com média aritmética de 2,51. Os 21 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 47, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 47 – Avaliação do Indicador de Saneamento Básico pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	24
2	Discordo	70
3	Nem Concordo/Nem Discordo	51
4	Concordo	30
5	Concordo Totalmente	01
6	Não sei responder	21

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 23) + (2 \times 69) + (3 \times 51) + (4 \times 30) + (5 \times 1)}{176} = 2,51$$

Avaliação do indicador: Moderada (3)

No Ranking de Saneamento Nacional da ABES de 2021, Natal/RN se encontra na categoria “empenho para universalização” e por isso, o nível de sustentabilidade ambiental para esse indicador objetivo foi considerado baixo (2). Cabe destacar que as condições de saneamento básico em Natal/RN são similares às de outros municípios de grande porte (mais de 100 mil habitantes) e capitais, que, em sua maioria, foram classificados nessa mesma categoria (ABES, 2021).

Na avaliação dos visitantes, entretanto, Natal/RN parece apresentar boas condições de saneamento básico e, no caso dos residentes locais, há uma percepção moderada da sustentabilidade ambiental do indicador de saneamento básico no destino.

Tendo-se identificado as condições de saneamento básico de maneira efetiva, conforme objetivo da subdimensão, os três indicadores foram mantidos na íntegra.

Para verificar o número de fontes renováveis utilizadas para a produção de energia elétrica em comparação ao total de fontes de energia por origem de combustível que chega a Natal/RN (indicador objetivo de energia), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA

para esse indicador, utilizando-se como os dados da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Os resultados dessa consulta são evidenciados a seguir:

Validação empírica: Natal/RN (consulta em 21/08/2021)

Fonte de informação: Aneel – Resumo Estadual (Usinas por Estado/Município): <https://bit.ly/2IGf4Q0>

Filtro por Origem de Combustível: Fóssil – Solar

Taxa de Eficiência de Recursos: 50%

A energia que chega a Natal/RN é produzida por dois tipos de origem de combustível, sendo um deles fonte renovável (solar).

Avaliação: Moderada (3)

Com relação à percepção dos visitantes de que as empresas e locais turísticos de Natal/RN realizam programas de redução do consumo de energia, a média aritmética do indicador de energia foi de 2,43. Os 46 visitantes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 48, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 48 – Avaliação do Indicador de Energia pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	03
2	Discordo	35
3	Nem Concordo/Nem Discordo	07
4	Concordo	08
5	Concordo Totalmente	01
6	Não sei responder	46

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 3) + (2 \times 35) + (3 \times 7) + (4 \times 8) + (5 \times 1)}{54} = 2,43$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

Quanto à percepção dos residentes locais de que os visitantes consomem mais energia do que os residentes locais, os resultados desse indicador, respondido por 167 residentes locais, revelam uma nota moderada, com média aritmética de 2,86. Os 30 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição

das respostas dos residentes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 49, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 49 – Avaliação do Indicador de Energia pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	13
2	Discordo	60
3	Nem Concordo/Nem Discordo	42
4	Concordo	41
5	Concordo Totalmente	11
6	Não sei responder	30

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 13) + (2 \times 60) + (3 \times 42) + (4 \times 41) + (5 \times 11)}{167} = 2,86$$

Avaliação do indicador: Moderada (3)

A partir das mensurações realizadas, tem-se que a sustentabilidade ambiental do indicador objetivo de energia foi moderada; a do indicador subjetivo de visitantes baixa, o que parece relevar as poucas ações dos prestadores de serviços turísticos para a redução do consumo de energia, ou ainda, as poucas divulgações dessas ações aos visitantes e, por último, a sustentabilidade ambiental do indicador subjetivo de energia foi avaliada como moderada pelos residentes locais. Destaca-se que um número significativo de residentes locais não soube responder a essa questão, o que pode sinalizar, porventura, uma falta de conhecimento em virtude do distanciamento que eles têm da prática turística.

Para verificar a existência de um quadro normativo para o desenvolvimento do turismo em Natal/RN, que contemple a discussão sobre sustentabilidade (indicador objetivo), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador. Os resultados são evidenciados a seguir:

Validação empírica: Natal/RN (consulta em 21/08/2021)

Consultas:

1) <https://natal.rn.gov.br/semut/legislacao.php>

Foram considerados: Lei, Lei complementar, Lei promulgada, Decreto, Portaria e Instrução Normativa;

2) <https://leismunicipais.com.br/prefeitura/rn/natal>

Forram considerados: Leis ordinárias, emendas à Lei Orgânica, Leis complementares, Decretos;

Quadro normativo identificado:

1. Lei nº 7.169, de 16 de julho de 2021 **(contempla)**
2. Lei nº 7.106, de 23 de dezembro de 2020 **(contempla)**
3. Lei nº 7.081, de 30 de setembro de 2020
4. Lei nº 6.886, de 16 de abril de 2019
5. Lei nº 6.866, de 11 de dezembro de 2018 **(contempla)**
6. Lei nº 6.864, de 30 de novembro de 2018
7. Lei nº 6.846, de 11 de setembro de 2018
8. Lei nº 6.833, de 13 de julho de 2018
9. Lei nº 6.758, de 05 de janeiro de 2018 **(contempla)**
10. Decreto nº 11.228, de 20 de abril de 2017
11. Decreto nº 11.190, de 07 de fevereiro de 2017
12. Decreto nº 11.080, de 12 de agosto de 2016
13. Decreto nº 11.013, de 12 de maio de 2016
14. Lei nº 6639, de 26 de agosto de 2016
15. Decreto nº 10.913 de 07 de dezembro de 2015
16. Lei nº 6531, de 10 de junho de 2015 **(contempla)**
17. Lei nº 6079, de 31 de março de 2010
18. Lei nº 6028, de 30 de dezembro de 2009
19. Lei nº 6027, de 30 de dezembro de 2009
20. Lei nº 5937, de 09 de julho de 2009
21. Decreto nº 8300, de 25 de outubro de 2007
22. Decreto nº 8278, de 27 de setembro de 2007
23. Decreto nº 8213, de 25 de julho de 2007
24. Decreto nº 8113, de 05 de março de 2007
25. Lei nº 5799, de 31 de julho de 2007
26. Decreto nº 12.171, de 22 de fevereiro de 2021
27. Lei nº 7.130, de 19 janeiro de 2021
28. Lei nº 7.092, de 12 de novembro de 2020

Total do quadro normativo: 28

Total de normas que contemplam o tema de sustentabilidade: 05

Taxa de Governança Turística:

$$i = \frac{5}{28} \times 100\% = 17,86\%$$

Avaliação: Muito baixa (1)

Quanto a avaliação dos visitantes, de que o turismo desenvolvido em Natal/RN pode ser considerado como sustentável, a maioria concorda com tal afirmação. A média aritmética do indicador de governança foi de 3,74. Os 12 visitantes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 50, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 50 – Avaliação do Indicador de Governança pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	00
2	Discordo	08
3	Nem Concordo/Nem Discordo	15
4	Concordo	57
5	Concordo Totalmente	08
6	Não sei responder	12

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 8) + (3 \times 15) + (4 \times 57) + (5 \times 8)}{88} = 3,74$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Quanto à percepção dos residentes locais de que o turismo desenvolvido em Natal/RN contribui para a proteção da natureza, envolve a comunidade local e gera benefícios econômicos e, portanto, é desenvolvimento com base nos princípios da sustentabilidade, os resultados desse indicador, respondido por 189 residentes locais, revelam uma nota moderada, com média aritmética de 2,89. Os 8 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 51, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 51 – Avaliação do Indicador de Governança pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	15
2	Discordo	63
3	Nem Concordo/Nem Discordo	46
4	Concordo	58
5	Concordo Totalmente	07
6	Não sei responder	08

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 15) + (2 \times 63) + (3 \times 46) + (4 \times 58) + (5 \times 7)}{189} = 2,89$$

Avaliação do indicador: Moderada (3)

Os indicadores da dimensão de governança buscaram investigar o nível de planejamento (indicador objetivo) e percepção de desenvolvimento do turismo (indicadores subjetivos) em bases sustentáveis em Natal/RN. Nesta perspectiva, o primeiro obteve avaliação muito baixa; na percepção dos visitantes, ao contrário, a avaliação foi positiva (nota alta), enquanto, na percepção dos residentes locais foi moderada. Os indicadores de governança atenderam ao objetivo proposto e foram mantidos na íntegra.

A fim de identificar a existência de atitudes capacitistas entre os prestadores de serviços turísticos de Natal/RN (indicador objetivo de acessibilidade atitudinal), a Escala de Capacitismo foi aplicada a eles. Ao instrumento foram acrescentadas informações para caracterizar o perfil dos respondentes, como local de residência, gênero, faixa etária, estado civil, formação, área de atuação, renda média mensal familiar e como se reconhecem (pessoa com ou sem deficiência). O questionário foi alocado em ambiente virtual (*Google Forms*), facilitando assim, o acesso a esses profissionais de Natal/RN.

Foram contabilizadas 30 respostas válidas na pesquisa ($N= 30$) entre profissionais que atuam nas áreas: agências de turismo ($n= 8$); meios de hospedagem ($n= 7$); organizadoras de eventos ($n= 3$); transportadoras turísticas ($n= 3$); guias de turismo ($n= 5$); alimentação ($n= 1$); passeios de buggy ($n= 2$); e *marketplace* de passeios turísticos ($n= 1$).

O perfil dos respondentes revela que a maioria, segundo declarações dos mesmos, reside no bairro de Ponta Negra em Natal/RN; são do gênero feminino; com faixa etária entre 42 e 47 anos; estão casados, vivem juntos ou em união estável; tem ensino superior completo, atuam, principalmente, em agências de turismo; com renda mensal familiar entre 1 e 3 salários mínimos e se reconhecem como pessoas sem deficiência.

A distribuição das respostas dos profissionais em cada afirmação da Escala de Capacitismo pelas escalas de mensuração está demonstrada no Quadro 52, que se divide em sete colunas: a primeira, contém as afirmações; as colunas de 2 a 6,

apresentam as escalas de mensuração de 1 a 5, em que 1 significa discordo totalmente e 5, concordo totalmente e, a última, mostra as médias aritméticas de cada afirmação.

Taxa de Acessibilidade Atitudinal:

$$\bar{x} = \frac{34,62}{15} = 2,30^*$$

Nota: *Soma das médias (34, 62) dividido pelo total de afirmações (15) da Escala de Capacitismo.

Avaliação do indicador: Alta (4)

Um quadro descritivo com os resultados estatísticos (média aritmética, desvio padrão, assimetria e curtose) desse indicador objetivo está disponível no Apêndice F.

Quadro 52 – Avaliação do Indicador Objetivo de Acessibilidade Atitudinal

Afirmações	Escala de Mensuração					Média Aritmética
	1	2	3	4	5	
	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo/ Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	
As pessoas com deficiência têm conseguido mais do que merecem	14	14	01	01	00	1,63
As pessoas com deficiência recebem muito respeito e consideração	03	19	04	04	00	2,03
Elas são exigentes em relação aos seus direitos	02	12	08	05	03	2,83
A discriminação dessas pessoas é um problema no Brasil	02	03	00	13	12	4,00
As pessoas com deficiência têm muita influência política	08	15	06	01	00	2,00
Quando se esforçam, pessoas com deficiência acabam não necessitando de ajuda	06	14	07	03	00	2,23
As pessoas com deficiência devem superar eventuais preconceitos sem apoio como aconteceu com outros grupos	12	12	05	01	00	1,83
Tem-se dado demasiada importância aos movimentos de protesto de pessoas com deficiência	06	18	02	03	01	2,17
Parece pouco prudente dar importância às suas queixas	12	14	01	03	00	1,83
Pessoas com deficiência possuem uma beleza diferente	01	07	12	07	03	3,13
Pessoas com deficiência dificultam a prestação de serviços das empresas de turismo	16	09	04	01	00	1,67
Pessoas com deficiência devem ser tratadas de modo diferente por serem diferentes	11	07	06	05	01	2,27
A maioria das pessoas com deficiência são incapazes de fazer turismo sozinhas (sem companhia)	10	11	05	03	01	2,13
Os prestadores de serviços turísticos gastam mais para atendê-las	06	06	07	11	00	2,77
Outros visitantes se incomodam em compartilhar os equipamentos e/ou ambientes com essas pessoas	12	08	05	05	00	2,10
Total	121	169	73	66	21	34,62

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

No que diz respeito ao atendimento dos trabalhadores do turismo, os visitantes consideram que são tratados de maneira respeitosa e sem atitudes preconceituosas. A média aritmética do indicador de acessibilidade atitudinal foi de 4,30, nota alta. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 53, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 53 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Atitudinal pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	02
2	Discordo	04
3	Nem Concordo/Nem Discordo	02
4	Concordo	46
5	Concordo Totalmente	46
6	Não sei responder	00

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{X} = \frac{(1 \times 2) + (2 \times 4) + (3 \times 2) + (4 \times 46) + (5 \times 46)}{100} = 4,30$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Quanto à percepção dos residentes locais de que os visitantes são atendidos de maneira respeitosa e sem atitudes preconceituosas nos locais turísticos de Natal/RN, os resultados desse indicador, respondido por 179 residentes locais, revelam uma nota alta, com média aritmética de 3,60. Os 18 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 54, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 54 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Atitudinal pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	02
2	Discordo	28
3	Nem Concordo/Nem Discordo	31
4	Concordo	96
5	Concordo Totalmente	22
6	Não sei responder	18

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 2) + (2 \times 28) + (3 \times 31) + (4 \times 96) + (5 \times 22)}{179} = 3,60$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Pela análise da mensuração realizada, observa-se que todos os indicadores obtiveram uma avaliação positiva, parecendo revelar uma alta sustentabilidade de acessibilidade atitudinal.

Importante destacar que, tanto na pesquisa com os profissionais de turismo quanto nas com visitantes e residentes locais, o número de respondentes com deficiência foi bem inferior ao número de pessoas sem deficiência, o que pode descaracterizar a veracidade desses dados, uma vez que, são visões de quem não tem lugar efetivo de fala e, por isso, não sofrem os preconceitos e discriminações que caracterizam o capacitismo. Desse modo, fica evidente que, para um melhor resultado desse indicador, um número maior de pessoas com deficiência precisa ser consultado. Todos os indicadores dessa subdimensão foram mantidos.

Para identificar a existência de acessibilidade comunicacional nos *sites* de prestadores de serviços turísticos de Natal/RN (indicador objetivo), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador, utilizando-se como fonte de informação o Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios (ASES).

No Quadro 55 são evidenciados os resultados dessa verificação, que ocorreu em 12 diferentes prestadores de serviços turísticos de Natal/RN, enumerados e descritos nas duas primeiras colunas, com suas respectivas taxas ASES na terceira.

Quadro 55 – Avaliação do Indicador Objetivo de Acessibilidade Comunicacional

Prestadores de Serviços		Taxa ASES (%)
1	Agência de Turismo	78,29%
2	Meio de Hospedagem	89,82%
3	Organização de Eventos	83,48%
4	Parque Temático	73,82%
5	Transportadora Turística	67,99%
6	Casa de Espetáculos e Equipamento de Animação Turística	70,32%
7	Centro de Convenções	66,88%
8	Prestador Especializado em Segmentos Turísticos	78,54%
9	Prestador de Infraestrutura de Apoio para Eventos	79,13%
10	Locadora de Veículos para Turistas	66,40%
11	Parque Aquático e Empreendimento de Lazer	53,65%
12	Restaurante, Cafeteria, Bar e Similares	75,10%

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Taxa de Acessibilidade Comunicacional:

$$\bar{x} = \frac{883,42^*}{12} = 73,61\%$$

Nota: *Soma das taxas ASES dos prestadores de serviços turísticos.

Avaliação do indicador: Alta (4)

Com relação à acessibilidade comunicacional dos *sites* de prestadores de serviços turísticos, na avaliação dos visitantes, a média aritmética do indicador foi de 3,84. Os 42 visitantes, que não souberam responder ou nunca acessaram *sites* de empresas turísticas do município, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 56, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 56 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Comunicacional pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	00
2	Discordo	06
3	Nem Concordo/Nem Discordo	04
4	Concordo	40
5	Concordo Totalmente	07
6	Não sei responder	01
7	Nunca acessei um site de uma empresa ou atrativo turístico	42

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 6) + (3 \times 4) + (4 \times 40) + (5 \times 7)}{57} = 3,84$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Quanto à percepção dos residentes locais de que os *sites* de empresas turísticas e de atrativos turísticos de Natal/RN são fáceis de navegar, com conteúdo simples e de fácil compreensão e interação, os resultados desse indicador, respondido por 117 residentes locais, revelam uma nota moderada, com média aritmética de 3,21. Os 80 residentes, que não souberam responder ou nunca acessaram *sites* de empresas turísticas do município, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos

residentes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 57, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 57 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Comunicacional pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	06
2	Discordo	24
3	Nem Concordo/Nem Discordo	35
4	Concordo	43
5	Concordo Totalmente	09
6	Não sei responder	16
7	Nunca acessei um site de uma empresa ou atrativo turístico de Natal	64

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 6) + (2 \times 24) + (3 \times 35) + (4 \times 43) + (5 \times 9)}{117} = 3,21$$

Avaliação do indicador: Moderada (3)

Os indicadores de acessibilidade comunicacional em Natal/RN parecem revelar uma alta sustentabilidade nos indicadores de natureza objetiva e notas alta e moderada nos indicadores de natureza subjetiva de visitantes e residentes locais, respectivamente. A quantidade de respondentes que nunca acessaram os *sites* de prestadores de serviços turísticos no destino, que foi significativa, alertam para uma possível fragilidade desses indicadores subjetivos, visto retratarem um tema de pouco conhecimento por parte desses atores sociais, pelo menos no destino investigado. Cabe maiores reflexões, mas, por ora, por terem cumprido o objetivo a que se destinavam, foram mantidos na íntegra.

Para verificar o número de praias acessíveis em Natal/RN (indicador objetivo de acessibilidade turística), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador, utilizando-se como fonte de informação o “Projeto Natal Praia Inclusiva”, projeto realizado pela Sociedade Amigos do Deficiente Físico do Rio Grande do Norte (SADEF-RN, 2021), que ocorre nos finais de semana, durante as manhãs, na praia de Ponta Negra. O projeto tem como objetivo garantir o acesso ao lazer de pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, por meio de banho de mar assistido e práticas esportivas adaptadas. Os resultados dessa consulta são evidenciados a seguir:

Validação empírica: Natal/RN (consulta em 21/08/2021)

No período avaliado, o Projeto Natal Praia Inclusiva estava suspenso em razão da pandemia da Covid-19.

Total de praias urbanas em Natal/RN: 07 (Areia Preta; Praia dos Artistas; Praia do Meio; Via Costeira; Praia do Forte; Praia de Ponta Negra; Praia da Redinha)

Praias atendidas pelo Projeto: 02 (Ponta Negra e Redinha)

Taxa de Praias Acessíveis: 28,57%

Avaliação do indicador: Baixa (2)

Em relação a avaliação dos visitantes, se as praias de Natal/RN são acessíveis para pessoas com deficiência, a média aritmética do indicador de acessibilidade metodológica/instrumental foi de 2,27. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 58, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 58 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Turística pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	14
2	Discordo	54
3	Nem Concordo/Nem Discordo	14
4	Concordo	13
5	Concordo Totalmente	20
6	Não sei responder	05

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 14) + (2 \times 54) + (3 \times 14) + (4 \times 13) + (5 \times 20)}{95} = 2,27$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

Quanto à percepção dos residentes locais de que as praias de Natal/RN são acessíveis às pessoas com deficiência, os resultados desse indicador, respondido por 191 residentes locais, revelam uma nota baixa, com média aritmética de 1,94. Os 06 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 59, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 59 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Turística pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	55
2	Discordo	108
3	Nem Concordo/Nem Discordo	13
4	Concordo	15
5	Concordo Totalmente	00
6	Não sei responder	06

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 55) + (2 \times 108) + (3 \times 13) + (4 \times 15) + (5 \times 0)}{191} = 1,94$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

A mensuração do nível de sustentabilidade de acessibilidade metodológica/instrumental recebeu nota baixa nos três indicadores avaliados em Natal/RN. Sendo esta subdimensão uma variável turística específica de destinos costeiros, fica o alerta para os gestores locais, visto a baixa acessibilidade dos principais atrativos desses destinos, as praias. Todos os indicadores dessa subdimensão foram mantidos na íntegra.

Para verificar a existência de um quadro normativo que contemple o debate de acessibilidade no turismo e lazer em Natal/RN (indicador objetivo), foram aplicados o parâmetro de medição e os critérios de avaliação e análise especificados na MASA para esse indicador. Os resultados dessa consulta são evidenciados a seguir:

Consultas:

1) <https://natal.rn.gov.br/semut/legislacao.php>

Foram considerados: Lei, Lei complementar, Lei promulgada, Decreto, Portaria, Edital de Notificação e Instrução Normativa

2) <https://leismunicipais.com.br/prefeitura/rn/natal>

Foram considerados: Leis ordinárias, emendas à Lei Orgânica, Leis complementares, Decretos;

Validação empírica: busca utilizando o termo “Deficiência”

1. Lei nº 7.169 de 16 de julho de 2021

2. Lei nº 7.139, de 26 de abril de 2021

3. Lei nº 7.141, de 29 de abril de 2021 **(contempla)**
4. Lei nº 7.132, de 12 de fevereiro de 2021
5. Lei nº 7.115, de 04 de janeiro de 2021
6. Decreto nº 12.171, de 22 de fevereiro de 2021 **(contempla)**
7. Lei nº 6.943, de 14 de outubro de 2019
8. Lei nº 6.941, de 23 de setembro de 2019
9. Lei nº 6.917, de 12 de julho de 2019 **(contempla)**
10. Lei nº 6.913, de 19 de junho de 2019 **(contempla)**
11. Lei nº 6.907, de 27 de maio de 2019 **(contempla)**
12. Lei nº 6.905, de 22 de maio de 2019
13. Lei nº 6.889, de 25 de abril de 2019 **(contempla)**
14. Lei nº 6.783, de 20 de março de 2018
15. Lei nº 6.709, de 23 de agosto de 2017
16. Lei nº 6.701, de 31 de julho de 2017 **(contempla)**
17. Lei nº 6.681, de 02 de junho de 2017 **(contempla)**
18. Lei nº 6.673, de 15 de maio de 2017 **(contempla)**
19. Lei nº 6.638, de 26 de agosto de 2016 **(contempla)**
20. Lei nº 6.591, de 16 de dezembro de 2015 **(contempla)**
21. Lei nº 6.531, de 10 de junho de 2015 **(contempla)**
22. Lei Complementar nº 149, de 18 de maio de 2015 **(contempla)**
23. Lei nº 6.506, de 25 de novembro de 2014
24. Lei nº 6.483, de 22 de julho de 2014 **(contempla)**
25. Lei nº 6.280, de 06 de setembro de 2011
26. Lei nº 4.090, de 03 de julho de 1992.

Taxa de Acessibilidade Programática:

$$i = \frac{14}{26} \times 100\% = 53,84\%$$

Avaliação do indicador: Moderada (3)

Com relação à avaliação dos visitantes sobre as condições das empresas e locais turísticos de Natal/RN de atenderem às pessoas com deficiência, a média aritmética do indicador de acessibilidade programática foi de 3,25. Os 09 visitantes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas

escalas de mensuração está representada no Quadro 60, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 60 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Programática pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	04
2	Discordo	20
3	Nem Concordo/Nem Discordo	18
4	Concordo	47
5	Concordo Totalmente	02
6	Não sei responder	09

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 4) + (2 \times 20) + (3 \times 18) + (4 \times 47) + (5 \times 2)}{91} = 3,25$$

Avaliação do indicador: Moderada (3)

Quanto à percepção dos residentes locais de que as empresas turísticas e os locais turísticos de Natal têm condições de atender às pessoas com deficiência, os resultados desse indicador, respondido por 171 residentes locais, revelam uma nota baixa, com média aritmética de 2,43. Os 26 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos residentes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 61, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 61 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Programática pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	22
2	Discordo	88
3	Nem Concordo/Nem Discordo	31
4	Concordo	26
5	Concordo Totalmente	04
6	Não sei responder	26

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 22) + (2 \times 88) + (3 \times 31) + (4 \times 26) + (5 \times 4)}{171} = 2,43$$

Avaliação do indicador: Baixa (2)

Para identificar a existência de sinalização informativa e direcional para acesso aos atrativos turísticos de Natal/RN (indicador objetivo), foram utilizados como referência os dados da pesquisa de Duarte e Rodrigues (2018), que aplicaram o Roteiro de Inspeção do MTur (2009), sugerido para medição desse indicador da MASA, em 10 espaços de uso turístico e de lazer de Natal/RN, originando um índice de acessibilidade desses locais.

A pesquisa de Duarte e Rodrigues (2018), foi realizada *in loco* com registros fotográficos dos lugares analisados. Valendo-se do instrumento do MTur (2009) e considerando ainda os critérios da NBR 9050:2015, as autoras atribuíram notas (0 a 10) ao mapear as condições de acessibilidade arquitetônica de 10 espaços ou equipamentos turísticos selecionados, representados na primeira coluna do Quadro 62; e as avaliaram segundo os critérios: ótima acessibilidade – atende plenamente (10); boa acessibilidade – atende parcialmente (8 a 9); pouca acessibilidade – atende o mínimo (5 a 7); e não atende ao mínimo de acessibilidade (inferior a 5). Essas notas, dadas aos espaços, estão distribuídas da segunda à quarta coluna: D1, referente aos acessos externos às edificações; D2 aos acessos privados às edificações e sinalização de equipamentos; e D3, aos pisos táteis de alerta, direcionais e rampas, escadas e tratamento de desníveis. Nas colunas seguintes, os totais e as médias das notas e, na última, as respectivas classificações.

Quadro 62 – Acessibilidade Arquitetônica dos Espaços Turísticos de Natal/RN

Espaço/equipamento	D1	D2	D3	Total	Média	Classificação
Aeroporto Internacional de Natal – Governador Aluízio Alves	10	10	10	30	10	Ótima
Arena das Dunas	10	10	10	30	10	Ótima
Parque Estadual Dunas de Natal – Jornalista Luiz Maria Alves	8	8	8	24	8	Boa
Terminal Rodoviário Severino Tomaz da Silveira	8	9	10	27	9	Boa
Centro de Turismo de Natal	8	9	8	25	8,3	Boa
Shopping do Artesanato Potiguar	9	9	7	25	8,3	Boa
Parque da Cidade Dom Nivaldo Monte	9	7	9	25	8,3	Boa
Feirinha de Artesanato de Ponta Negra	8	8	8	24	8	Boa
Fortaleza dos Reis Magos	4	5	4	12	4,3	Não atende
Aquário de Natal	4	6	4	14	4,7	Não atende

Fonte: adaptado de Duarte e Rodrigues (2018)

Assim, tomando-se como referência os espaços turísticos com índices com “ótima” e “boa” acessibilidade ($n=8$) e dividindo-os pelo número total de espaços turísticos avaliados ($N=10$), tem-se que a taxa de acessibilidade arquitetônica foi de:

$$i = \frac{8}{10} \times 100\% = 80\% \text{ (Alta)}$$

Como a abrangência da referida pesquisa foi excedente à proposta do indicador de acessibilidade arquitetônica da MASA, os dados foram selecionados, a fim de atender ao propósito de validação.

Com relação à avaliação dos visitantes sobre a facilidade de acesso aos atrativos turísticos de Natal/RN, em razão da sinalização existente, a média aritmética do indicador de acessibilidade arquitetônica foi de 3,71. Os 03 visitantes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 63, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 63 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Arquitetônica pelos Visitantes

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	01
2	Discordo	12
3	Nem Concordo/Nem Discordo	05
4	Concordo	75
5	Concordo Totalmente	04
6	Não sei responder	03

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 12) + (3 \times 5) + (4 \times 75) + (5 \times 4)}{97} = 3,71$$

Avaliação do indicador: Alta (4)

Quanto à percepção dos residentes locais de que são fáceis os acessos dos visitantes aos atrativos turísticos de Natal/RN, visto que há sinalização indicando onde estão localizados e como chegar até eles, os resultados desse indicador, respondido por 193 residentes locais, revelam uma nota moderada, com média aritmética de 2,72. Os 04 residentes, que não souberam responder à questão, foram desconsiderados da observação da média das respostas do indicador. A distribuição das respostas dos visitantes pelas escalas de mensuração está representada no Quadro 64, com as escalas de mensuração nas duas primeiras colunas e a frequência na última.

Quadro 64 – Avaliação do Indicador de Acessibilidade Arquitetônica pelos Residentes Locais

Escala de Mensuração		Número de Respostas
1	Discordo Totalmente	20
2	Discordo	75
3	Nem Concordo/Nem Discordo	41
4	Concordo	54
5	Concordo Totalmente	03
6	Não sei responder	04

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Fórmula do Cálculo:

$$\bar{x} = \frac{(1 \times 20) + (2 \times 75) + (3 \times 41) + (4 \times 54) + (5 \times 3)}{193} = 2,72$$

Avaliação do indicador: Moderada (3)

Quadros descritivos com os resultados estatísticos dos 18 indicadores subjetivos de residentes locais e visitantes estão disponíveis, respectivamente, nos Quadros 65 e 66. Os quadros são formados por doze colunas. Na primeira coluna estão elencadas as dimensões da MASA; na segunda, as respectivas variáveis, ou seja, os indicadores; e, na terceira, o número de respostas obtido por cada indicador. Na quarta e quinta colunas estão as notas mínima (1 ou 2) e máxima possível (5), exceto a variável Metodológica que tem 4 como nota máxima. Na sexta, sétima e oitava colunas, respectivamente, estão as médias das notas, a avaliação alcançada e o desvio padrão calculado. As duas últimas, Assimetria e Curtose, estão divididas em estatística e Erro padrão, cada uma. As duas últimas linhas apresentam a quantidade de pessoas que responderam a todas as perguntas, sendo 82 residentes locais e 32 visitantes; e a Média Geral calculada em 3,09 para o Indicador Subjetivo de Residentes Locais e 3,52 para o de Visitantes.

Quadro 65 – Estatísticas Descritivas dos Indicadores Subjetivos de Residentes Locais

Dimensão	Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Média	Avaliação	Desvio Padrão	Assimetria		Curtose	
								Estatística	Erro Padrão	Estatística	Erro Padrão
Sociocultural	Saúde	176	1	5	3,14	Moderada	1,076	-0,247	0,183	-0,900	0,364
	Segurança Pública	193	1	5	2,78	Moderada	1,092	0,151	0,175	-1,001	0,348
	Satisfação	194	1	5	2,41	Baixa	1,000	0,494	0,175	-0,637	0,347
	Cultura	197	1	5	2,41	Baixa	1,039	0,640	0,173	-0,411	0,345
	Educação	178	1	5	3,93	Alta	0,800	-0,950	0,182	1,636	0,362
	Média				2,93						
Econômica	Demanda Turística	190	1	5	3,94	Baixa	0,941	-0,991	0,176	0,586	0,351
	Oferta Turística	189	1	5	4,02	Alta	0,736	-1,084	0,177	2,343	0,352
	Segundas Residências	177	1	5	3,82	Baixa	0,813	-1,392	0,183	2,679	0,363
	Benefícios Econômicos	194	1	5	4,13	Alta	0,822	-1,327	0,175	2,743	0,347
	Média				3,98						
Ambiental	Diversidade Biológica	121	1	5	2,92	Moderada	1,133	0,178	0,176	-0,992	0,350
	Saneamento Básico	124	1	5	2,51	Moderada	0,950	0,189	0,183	-0,740	0,364
	Energia Elétrica	68	1	5	2,86	Moderada	1,081	0,220	0,188	-0,820	0,374
	Média				2,76						
Governança	Político-Institucional	189	1	5	2,89	Moderada	1,048	0,001	0,177	-0,968	0,352
	Média				2,89						
Acessibilidade	Atitudinal	179	1	5	3,60	Alta	0,933	-0,641	0,182	-0,232	0,361
	Comunicacional	117	1	5	3,21	Moderada	1,024	-0,295	0,224	-0,568	0,444
	Metodológica	191	1	4	1,94	Baixa	0,818	0,990	0,176	-0,956	0,350
	Programática	171	1	5	2,43	Baixa	0,976	0,669	0,186	-0,149	0,369
	Arquitetônica	193	1	5	2,72	Moderada	1,034	0,109	0,175	-1,065	0,348
	Média				2,78						
N válido (de lista)		82									
Média Geral do Indicador		3,09									

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Quadro 66 – Estatísticas Descritivas dos Indicadores Subjetivos de Visitantes

Dimensão	Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Média	Avaliação	Desvio Padrão	Assimetria		Curtose	
								Estatística	Erro Padrão	Estatística	Erro Padrão
Sociocultural	Saúde	125	1	5	3,56	Alta	0,937	-1,523	0,217	1,644	0,430
	Segurança Pública	123	2	5	3,76	Alta	0,654	-1,862	0,218	2,873	0,433
	Satisfação	125	2	5	4,28	Alta	0,548	-0,249	0,217	1,283	0,430
	Cultura	123	1	5	2,40	Baixa	0,903	1,090	0,218	0,028	0,433
	Educação	124	2	5	4,10	Alta	0,547	-0,545	0,217	3,026	0,431
	Média				3,62						
Econômica	Demanda Turística	125	1	5	3,82	Alta	0,661	-2,181	0,217	5,179	0,430
	Oferta Turística	123	2	5	3,94	Alta	0,618	-1,660	0,218	4,678	0,433
	Segundas Residências	122	1	5	2,22	Alta	0,710	1,904	0,219	3,511	0,435
	Benefícios Econômicos	125	2	5	4,37	Alta	0,561	-0,434	0,217	0,996	0,430
	Média				3,59						
Ambiental	Diversidade Biológica	121	1	5	3,69	Alta	0,815	-1,354	0,220	1,682	0,437
	Saneamento Básico	124	1	5	3,75	Alta	0,782	-1,392	0,217	2,346	0,431
	Energia Elétrica	68	1	5	2,43	Baixa	0,842	1,253	0,291	1,100	0,574
	Média				3,29						
Governança	Político-Institucional	113	2	5	3,74	Alta	0,763	-0,816	0,227	0,324	0,451
	Média				3,74						
Acessibilidade	Atitudinal	125	1	5	4,30	Alta	0,793	-1,765	0,217	4,753	0,430
	Comunicacional	74	2	5	3,84	Alta	0,776	-1,255	0,279	1,395	0,552
	Metodológica	120	1	4	2,27	Baixa	0,862	0,766	0,221	-0,115	0,438
	Programática	116	1	5	3,25	Moderada	0,935	-0,896	0,225	-0,360	0,446
	Arquitetônica	122	1	5	3,71	Alta	0,761	-1,901	0,219	3,131	0,435
	Média				3,47						
N válido (de lista)		32									
Média geral		3,52									

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

A avaliação geral de todos os indicadores da MASA aplicados em Natal/RN, por sua vez, é sintetizada no Quadro 67, com as dimensões na primeira coluna; os indicadores, numerados de 1 a 18, na segunda, e as notas dos indicadores objetivo e subjetivos (divididos em visitantes e residentes locais) nas terceira, quarta e quinta colunas, respectivamente. O indicador de Cultura recebeu nota mínima, 1, por ausência de informações. Nas três últimas linhas estão o total da avaliação para os três indicadores, a pontuação máxima que cada um pode receber (90) e o resultado, ou seja, o índice alcançado: os indicadores Objetivos somaram 56 e o Índice de Sustentabilidade Acessível (ISA) resultou 0,62, considerado Relevante; os Subjetivos (Visitantes), totalizaram 63 e o ISA foi calculado em 0,70, considerado Relevante; já os Subjetivos (Residentes Locais), alcançaram o total de 56 e obtiveram um ISA de 0,62, considerado Moderado.

Quadro 67 – Avaliação Geral dos Indicadores da MASA em Natal/RN

Dimensões	Indicadores		Pontuação		
			Objetivo	Visitantes	Residentes
Sociocultural	1	Saúde	2	4	3
	2	Segurança Pública	4	4	3
	3	Satisfação	5	4	2
	4	Cultura	1*	2	2
	5	Educação	4	4	4
Econômica	6	Demanda Turística	4	4	2
	7	Oferta Turística	5	4	4
	8	Segundas Residências	5	4	2
	9	Benefícios Econômicos	1	4	4
Ambiental	10	Diversidade Biológica	2	4	3
	11	Saneamento Básico	2	4	3
	12	Energia	3	2	3
Governança	13	Político-Institucional	1	4	3
Acessibilidade	14	Atitudinal	4	4	4
	15	Comunicacional	4	4	3
	16	Metodológica/Instrumental	2	2	2
	17	Programática	3	3	2
	18	Arquitetônica	4	4	3
Total da Avaliação do Indicador			56	65	52
Pontuação Máxima			90	90	90
ISA			0,62	0,72	0,58
			Relevante	Relevante	Moderado

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Nota: *Sem informações disponíveis.

Para calcular o Índice de Sustentabilidade Acessível (ISA) de cada indicador, dividiu-se o valor total da pontuação de cada um pela pontuação máxima da MASA. Assim, o ISA dos indicadores objetivos foi de 0,62, considerado relevante; dos indicadores subjetivos de visitantes de 0,72, também relevante, e dos subjetivos de residentes locais de 0,58; índice moderado de sustentabilidade acessível.

Nos indicadores objetivos, a dimensão Econômica obteve maior peso ($\bar{x}=3,75$), o que denota, uma melhor avaliação dessa dimensão, seguida da dimensão Acessibilidade ($\bar{x}=3,4$). Nos indicadores subjetivos de visitantes, as dimensões de Governança e Econômica obtiveram pesos iguais ($\bar{x}=4$) e, nos indicadores subjetivos de residentes locais, a distribuição dos pesos foi homogênea, obtendo, as dimensões Econômica, Ambiental e de Governança, pesos idênticos ($\bar{x}=3$).

Como último teste desse instrumento, os 05 indicadores de acessibilidade foram retirados da MASA a fim de se apurar o peso que esses indicadores têm para a análise de sustentabilidade dos destinos.

A avaliação sob essa nova perspectiva, está sintetizada no Quadro 68, com as dimensões na primeira coluna; os indicadores, numerados de 1 a 13, na segunda, e as notas dos indicadores objetivo e subjetivos (divididos em visitantes e residentes locais) nas terceira, quarta e quinta colunas, respectivamente. O indicador de Cultura recebeu nota mínima, 1, por ausência de informações. Nas três últimas linhas estão o total da avaliação para os três indicadores, a pontuação máxima que cada um pode receber (65) e o resultado, ou seja, o índice alcançado: os indicadores Objetivos somaram 39 e o Índice de Sustentabilidade Acessível (ISA) resultou 0,60, considerado Moderado; os Subjetivos (Visitantes), totalizaram 48 e o ISA foi calculado em 0,74, considerado Relevante; já os Subjetivos (Residentes Locais), alcançaram o total de 38 e obtiveram um ISA de 0,58, considerado Moderado.

Nos indicadores objetivos, a dimensão Econômica continuou com o mesmo peso ($\bar{x}=3,75$), seguida da dimensão Sociocultural ($\bar{x}=3,2$). Os indicadores subjetivos de visitantes mantiveram as mesmas dimensões e pesos, a saber: Governança e Econômica ($\bar{x}=4$). O mesmo ocorreu com os indicadores subjetivos de residentes locais: dimensões Econômica, Ambiental e de Governança com pesos idênticos ($\bar{x}=3$). Em termos de classificação, os indicadores objetivos passaram de um ISA Relevante para Moderado; enquanto os subjetivos mantiveram o mesmo

índice: Relevante para os indicadores de visitantes e Moderado para os de residentes locais.

Quadro 68 – Avaliação dos Indicadores da MASA sem a Dimensão de Acessibilidade

Dimensões	Indicadores		Pontuação		
			Objetivo	Visitantes	Residentes
Sociocultural	1	Saúde	2	4	3
	2	Segurança Pública	4	4	3
	3	Satisfação	5	4	2
	4	Cultura	1*	2	2
	5	Educação	4	4	4
Econômica	6	Demanda Turística	4	4	2
	7	Oferta Turística	5	4	4
	8	Segundas Residências	5	4	2
	9	Benefícios Econômicos	1	4	4
Ambiental	10	Diversidade Biológica	2	4	3
	11	Saneamento Básico	2	4	3
	12	Energia	3	2	3
Governança	13	Político-Institucional	1	4	3
Total da Avaliação do Indicador			39	48	38
Pontuação Máxima			65	65	65
ISA			0,60	0,74	0,58
			Moderado	Relevante	Moderado

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Nota: *Sem informações disponíveis.

Depreende-se, a partir desses resultados, para o contexto específico de Natal/RN, que a dimensão acessibilidade parece contribuir positivamente para a avaliação do nível de desenvolvimento em bases sustentáveis desse destino, posto que ele foi melhor avaliado quando se considerou os indicadores dessa dimensão. Pode-se deduzir, à princípio, que Natal/RN precisa considerar as demais dimensões da MASA para realização de melhorias para o alcance de um turismo que seja sustentável, ao passo que, apesar das limitações, revela-se um destino com condições mínimas de acessibilidade às pessoas com deficiência.

Após os ajustes realizados na primeira versão da MASA, com base na validação empírica, está disponível, no Apêndice G, um quadro-resumo com a versão final dessa matriz (ou versão MASA 2021), no qual estão organizadas informações sucintas sobre as subdimensões, categorias, objetivos, descrição e tipologia dos indicadores, parâmetros de medição, fontes de informação, critérios de

avaliação e referências bibliográficas. De tal modo que, esse quadro-resumo possa ser utilizado para facilitar a aplicação desse instrumento, enquanto todo o aporte teórico, anteriormente descrito, possa servir como diretrizes de orientação.

REFERÊNCIAS

- Abrahão, C. S., & Tomazzoni, E. L. (2018). Turismo de Segundas residências no litoral sul do Brasil: uma discussão sobre seu dimensionamento e relevância para a atividade turística contemporânea. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 12(1) 80-101.
- Abrams, K. M. & Gaiser, T. J. (2017). Online Focus Groups. In: Fielding, N. G., Lee, R. M. & Blank, G. (Eds). *The SAGE Handbook of Online Research Methods*. SAGE Publications, Ltd.
- Afonso, M. H. F., Souza, J. V. de, Ensslin, S. R., & Ensslin, L. (2011). Como construir conhecimento sobre o tema de pesquisa? Aplicação do processo proKnow-C na busca de literatura sobre avaliação do desenvolvimento sustentável. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 5(2), 47-62.
- Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina. (2018). *Pesquisa de Identificação do Perfil do Turista de Lazer e de Eventos em Santa Catarina: Relatório Final da Pesquisa Nº 03*. Foco Opinião e Mercado. SANTUR.
- Aguiar, M. de F., Martins, J. C. de O. & Cardoso, G. P. Reflexões sobre a hospitalidade no contexto turístico. *Turismo Visão e Ação*, 5(3), 303-319.
- Albuquerque, M. C. F. de (2016). *Modelo de Análise da Governança do TBC: Uma proposição adaptativa a partir de diversos olhares*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal de Pernambuco].
- Alves, J. P., Eusébio, C., Saraiva, K., & Teixeira, L. (2020). “Quero ir, mas tenho que ficar”: constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 34, 81-97.
- Andrúkiu, A. M. G. & Gândara, J. M. G. (2015). As emoções no destino: classificando os atrativos turísticos de Antonina, Paraná (Brasil). *Revista Hospitalidade*, 12(1), 344-369.
- Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental. (2021). *Ranking ABES da Universalização do Saneamento 2021*. ABES.
- Banco Interamericano de Desenvolvimento. (2021a). *Diagnóstico sobre protocolos de bioseguridad en el sector turístico de América Latina y el Caribe: Informe diagnóstico*. ICTE.
- Banco Interamericano de Desenvolvimento. (2021b). *Diagnóstico Protocolos de bioseguridad en el sector turístico*. ICTE.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70, 2011, 229 p.
- Beni, M. C. (2019). *Análise Estrutural do Turismo* (14th ed.). Editora Senac.
- Bertolini, L., le Clercq, F., & Kapoen, L. (2005). Sustainable accessibility: A conceptual framework to integrate transport and land use plan-making. Two test-

- applications in the Netherlands and a reflection on the way forward. *Transport Policy*, 12(3), 207–220.
- Bordini, G. S. & Sperb, T. M. (2011). O uso dos grupos focais on-line síncronos em pesquisa qualitativa. *Psicologia em Estudo*, 16(3), 437-445.
- Borges, J. A. de S. (2014). *Sustentabilidade e Acessibilidade: Educação Ambiental, inclusão e direito da pessoa com deficiência – práticas, aproximações teóricas, caminhos e perspectivas!* Conselho Federal da OAB.
- Botelho, L. L. R., Cunha, C. C. de A., & Macedo, M. (2011). O Método da Revisão Integrativa nos Estudos Organizacionais. *Gestão e Sociedade*, 5(11), 121-136.
- Bramwell, B. (2011). Governance, the state and sustainable tourism: a political economy approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 459–477.
- Brito, G. Q. de, Murta, J. R. de M., Silva, T. S., Carneiro, A. de S., Gomes, G. dos S., Mendonça Filho, S. F. & Salemi, L. F. (2021). Turistas e comunidade local possuem a mesma percepção dos impactos do turismo em uma região de praias fluviais? *Geosaberes: Revista de Estudos Geoeducacionais*, 12(1), 159-172.
- Broome, M. E. (2000). Integrative literature reviews for the development of concepts. In B. L. Rodgers & K. A. Knafl (Eds.), *Concept development in nursing: foundations, techniques and applications* (2nd ed., pp. 231-250). W.B Saunders Company.
- Brščić, k., Planaguma, L. P., Raschi, A., Marchi, V., Šugar, T., Lovrečić, K. & Poljuha, D. (2020). Can indicators for sustainable tourism improve tourism planning in the coastal destinations? Empirical evidence from Catalonia, Istrian Region and Tuscany Region. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 68(2), 144-155.
- Bulatović, I. & Stranjančević, A. (2019). Tourist satisfaction Montenegro: destination management quality indicator. *International Journal for Quality Research*, 13(1), 33-45.
- Cannas, R. (2012). An Overview of Tourism Seasonality: Key Concepts and Policies. *Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 5, 40-58.
- Carvalho, S. M. S. (2010). A percepção do turismo por parte da comunidade local e dos turistas no município de Cajueiro da Praia-PI. *Revista Turismo em Análise*, 21(3), 470-493.
- Caumo, R. B. (2021). *Indicadores socioeconômicos produzidos a partir de Big Data: Um framework para avaliação da qualidade estatística aplicado ao turismo*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal de Santa Catarina].
- Centro de Liderança Pública (2021). *Ranking de Competitividade dos Estados 2021*. CLP. <https://www.clp.org.br/competitividade/>.
- Chau, D. S., & Yan, D. L. (2021). Destination hospitality indicators. *Journal of Destination Marketing & Management*, 19, 100537.

- Cheng, J., Bertolini, L., & le Clercq, F. (2007). Measuring Sustainable Accessibility. *Transportation Research Record Journal of the Transportation Research Board*, 16-25.
- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. (2017). *Como funciona o Catálogo de Teses e Dissertações da Capes?* <https://www.capes.gov.br/acessoainformacao/perguntas-frequentes/periodicos/3571-como-funciona-o-banco-de-teses>.
- Cossío-Silva, F. J.; Revilla-Camacho, M. A. & Vega-Vázquez. M. (2019). The tourist loyalty index: A new indicator for measuring tourist destination loyalty? *Journal of Innovation & Knowledge*, 4(2), 71-77.
- Costa, A. J. da, Lopes, R. M. R. & Rodrigues, J. F. (2017). Segunda Residência na dinâmica urbana e turística da cidade de Portalegre (Rio Grande do Norte/RN, Brasil). *Turismo & Sociedade*, 10(1), 01-21.
- Crossetti, M. G. O. (2012). Revisão integrativa de pesquisa na enfermagem: o rigor científico que lhe é exigido. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 33(2), 8-9.
- Cruz, D. B., & Rodrigues, P. A. (2017). Inclusão no contexto digital por meio do uso de leitores de tela: Criação e implementação de novos recursos ao leitor de tela Nvda. *CINTEDUFRGS - Novas Tecnologias na Educação*, 15, 01-07.
- Cunha, L. & Abrantes, A. (2019). *Introdução ao Turismo* (6ª ed). Lidel. 424p.
- Curtis, C., & Scheurer, J. (2010). Planning for sustainable accessibility: Developing tools to aid discussion and decision-making. *Progress in Planning*, 74(2), 53-106.
- Dalmoro, M., & Vieira, K. M. (2013). Dilemas na construção de escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados?. *Revista Gestão Organizacional*, 6(3), 161-174.
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515-537.
- Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm.
- Decreto-Lei nº 311 de 2 de março de 1938. Dispõe sobre a divisão territorial do país e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/del0311.htm.
- Dickson, T. J., Misener, L., & Darcy, S. (2017). Enhancing destination competitiveness through disability sport event legacies: Developing an interdisciplinary typology. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(3), 924-946.

- Diniz, J. F. (2014). Cidadania: A evolução de um conceito. *Revista Brasileira de Direito e Gestão Pública*, 2(1), 06-11.
- Dodds, R., & Holmes, M. R. (2020). Preferences at City and Rural Beaches: Are the Tourists Different? *Journal of Coastal Research*, 36(2), 393-402.
- Domínguez, T., Darcy, S., & Alén, E. (2015). Competing for the disability tourism market – a comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47(1), 261-272.
- Duarte, F. G. & Rodrigues, D. S. de A. (2019). Índice de Acessibilidade em Relação à Deficiência Física em Espaços de Lazer e Turismo na Cidade de Natal – Rio Grande do Norte – Brasil. In: Santos, M. C., Perna, F., Santos, J. A. C., Pereira, L. N. & Renda, A. I. (Orgs). *Sustentabilidade: O futuro do Turismo*. UAlg ESGHT.
- Dwyer, L., & Kim, C. (2003). Destination competitiveness: Determinants and Indicators. *Current Issues in Tourism*, 6(5), 369-413.
- Eckert, E. & Hartmann, R. (2020). Measuring sustainability in tourism destinations: Adaptation of indicator sets to local conditions illustrated by the example of Windhoek, Namibia. *Zeitschrift für Tourismuswissenschaft*, 12(3), 370-390.
- European Tourism Indicators Systems. (2016). *European Tourism Indicators Systems – Data Sheets for Core Indicators*. ETIS.
https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators_en
- Faleiros, F., C., Käßpler, Pontes, F. A. R., Silva, S. S. da C., Goes, F. dos S. N. de & Cucick, C. D. (2016). Use of Virtual Questionnaire and Dissemination as a Data Collection Strategy in Scientific Studies. *Texto & Contexto – Enfermagem*, 25(4), 02-06.
- Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Rio Grande do Norte. (2021). *Pesquisa Perfil do Turista do RN 2021*. DEES.
- Flores, L. C. da S. & Mendes, J. da C. (2014). Perspectivas do Destino Turístico: repensando o sentido do conceito. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 8(2), 222-237.
- Fórum Brasileiro de Segurança Pública. (2021). *Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2021*, ano 15. FBSP.
- Framke, W. (2002). The Destination as a Concept: a Discussion of the business-related Perspective versus the Social – cultural Approach in Tourism Theory. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 2(2), 92-108.
- Friedman, C. & Awsumb, J. M. (2019). The Symbolic Ableism Scale. *Review of Disability Studies: An International Journal*, 15(1).
- Gatto, D. B. (2020). Áreas protegidas na zona costeira do Brasil: uma revisão a partir das categorias de manejo. In R. D. Souto (Org), *Gestão Ambiental e Sustentabilidade em áreas costeiras e marinhas: conceitos e práticas*, pp. 78-108.

- Gil, A. C. (2019). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (7a ed.). Atlas.
- Gurgel, I. L. P. (2017). *Competências empreendedoras e suas interconexões com as dimensões da ambidestria organizacional: uma pesquisa junto aos gestores de empresas de base tecnológica*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte].
- Hanai, F. Y. (2009). *Sistema de indicadores de sustentabilidade: uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil*. [Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo].
- Henz, A. P., Leite, F. C. de L. & Ruiz, T. C. D. (2014). Um Ensaio Teórico sobre Sazonalidade e Turismo. *Anais VIII do Fórum Internacional de Turismo do Iguaçu*. Foz do Iguaçu.
- Hirata, F. A. & Braga, D. C. (2017). *Demanda turística e o estudo sobre motivação*. Editora da UFRR.
- Hong, W. C. (2009). Global competitiveness measurement for the tourism sector. *Current Issues in Tourism*, 12(2), 105-132.
- Hughes, G. (2002). Environmental Indicators. *Annals of Tourism Research*, 29, 457-477.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2010). *Censo Demográfico 2010*. Notas Metodológicas. IBGE.
https://www.ibge.gov.br/apps/snig/v1/notas_metodologicas.html.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2021). *Cidades IBGE*.
<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/natal/panorama>.
- Instituto Nacional da Propriedade Industrial [INPI]. (2021, 3 de maio). *Uso de Operadores Lógicos na Busca de Patentes – Introdução*.
<https://www.gov.br/inpi/pt-br/uso-estrategico-da-pi/estudos-e-informacao-tecnologica/operadores-logicos-1.pdf>.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2020). *Atlas da Violência 2020*. IPEA.
<https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/arquivos/artigos/3519-atlasdaviolencia2020completo.pdf>.
- International Organization for Standardization. (2021). *Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations*. (ISO 21902:2021). ISO.
- Irving, M. de A. (2010). Áreas Protegidas e Inclusão Social: uma equação possível em políticas públicas de proteção da natureza no Brasil?. *Sinais Sociais*, 4(12), 122-146.
- Irving, M. de A., Coelho, A. M., & Arruda, T. O. (2020). Turismos, sustentabilidades e pandemias: Incertezas e caminhos possíveis para planejamento turístico no horizonte da Agenda 2030. *Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica*, XVI, nº Especial.

- Klopper, R., Lubbe, S., & Rugbeer, H. (2007). The Matrix Method of Literature Review. *Alternation*, 14(1), 262-276.
- Lacerda, C. de S. (2019). *Sistemas de Indicadores de Sustentabilidade para Atividade Turística em Espaço Geográfico Local: Um Estudo no Município de Areia/PB*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal da Paraíba].
- Lamas, S. A., Spallanzani, A. M, Affonso, D. D. & Marques, S., Jr. (2017). Requisitos Acessíveis para uma Gestão Sustentável Inclusiva em Meios de Hospedagem: discussões e proposições. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, 10(5), 36-47.
- Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm.
- Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020. Atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a Lei nº 10.768, de 19 de novembro de 2003, a Lei nº 11.107, de 6 de abril de 2005, a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, a Lei nº 13.089, de 12 de janeiro de 2015 (Estatuto da Metrópole) e a Lei nº 13.529, de 4 de dezembro de 2017. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14026.htm#view
- Leite, C. (2021). *Quais os impactos da energia nas mudanças climáticas?* <https://cetesb.sp.gov.br/blog/2021/09/02/quais-os-impactos-da-energia-nas-mudancas-climaticas/>.
- Li, K.; Rollins, J. & Yan, E. (2018). Web of Science use in published research and review papers 1997–2017: a selective, dynamic, cross-domain, content-based analysis. *Scientometrics*, 115, 01–20.
- Lohmann, G., & Panosso Netto, A. (2012). *Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas*. Aleph.
- Maia, A. G. & Pietro Neto, J. de (2015). Análise das estruturas do mercado turístico no Brasil: um estudo baseado no número de empregados. *Observatório de Inovação do Turismo - Revista Acadêmica*, 9(1), 82-118.
- Martínez, D. M.; Carrillo-de-Gea, J. M.; Mateos, G. G.; García-Berná, J. A.; Fernández-Alemán, J. L.; Rosero-López, S.; ... García-Hernández, M. (2019). Sustainable Accessibility: A Mobile App for Helping People with Disabilities to Search Accessible Shops. *Internacional Journal Environmental Research and Public Health*, 16, 620, 01- 18.
- Marques, B. *Pessoas com deficiência têm 3 vezes mais risco de contrair coronavírus*. <https://noticias.r7.com/saude/pessoas-com-deficiencia-tem-3-vezes-mais-risco-de-contrair-coronavirus-13042020>.

- McLoughlin, E., Hanrahan, J. & Duddy, A.M. (2020). Application of the European tourism indicator system (ETIS) for sustainable destination management. Lessons from County Clare, Ireland. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 14(2), 273-294.
- Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. (2020). *Pessoas com Deficiência e com Doenças Raras e a COVID-19*. MMFDH. <https://sway.office.com/tDuFxzFRhn1s8GGi?ref=Link>.
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. (2016). *Manual do usuário: Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas – Fase Especificação*. MPOG. <https://softwarepublico.gov.br/social/ases/documentacao/versao-desktop/manual-do-usuario>.
- Ministério do Turismo. (2006). *Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais*.
- Ministério do Turismo. (2009). *Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos*. Volume II. Autor.
- Ministério do Turismo. (2013). *Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência*. Autor.
- Ministério do Turismo. (2016). *Turismo e Sustentabilidade: Orientações para Prestadores de Serviços Turísticos*. Autor.
- Ministério do Turismo. (2018). *Glossário do turismo: compilação de termos publicados por Ministério do Turismo e Embratur nos últimos 15 anos*. Autor.
- Ministério do Turismo. (2019). *Anuário Estatístico do Turismo 2019 – ano base 2018*. Volume 46. Autor.
- Ministério do Turismo. (2020). *Anuário Estatístico do Turismo 2020 – ano base 2019* (2ed). Volume 47. Autor.
- Moroshkina M.V., Kondrateva S.V. (2020). Regional Accessibility as a Factor in the Development of a Tourist Destination. *Russian Journal of Regional Studies*, 28(4), 60-81.
- Naderifar, M., Goli, H., & Ghaljaie, F. (2017). Snowball Sampling: A Purposeful Method of Sampling in Qualitative Research. *Strides in Development of Medical Education*, 14(3), 2-6.
- Nascimento, E. D. (2006). Uma Proposta de Matriz de Mensuração de Impactos Sociais do Turismo: estudo de caso Barreirinhas-MA. [Dissertação de Mestrado, Fundação Getúlio Vargas].
- Navarro, J. L. A., Martínez, M. E. A. & Jiménez, J. A. M. (2020). An approach to measuring sustainable tourism at the local level in Europe, *Current Issues in Tourism*, 23(4), 423-437.

- Nishi, J. M. & Terra, A. L. F. (2021). Check-in para as estratégias de treinamento e desenvolvimento dos recepcionistas: estudo de caso do Hotel X de Ponta Porã, MS. *Anais do IV Simpósio Sul-Mato-Grossense de Administração*. UFMS.
- Nzabonimpa, J. P. (2018). Quantitizing and qualitzing (im-)possibilities in mixed methods research. *Methodological Innovations*, 1-16.
- Oliveira, L. de & Machado, L. M. C. P. (2004). Percepção, cognição, dimensão ambiental e desenvolvimento com sustentabilidade. In Guerra, A. J. T. Vitte, A.C. (Org.), *Reflexões sobre a geografia física no Brasil* (pp.129-149). Bertrand.
- Organização das Nações Unidas. (1948). *Resolução 217 A – Universal Declaration of Human Rights*. Paris: Autor.
- Organização das Nações Unidas. (2015). *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. UN Doc: A/RES/70/1, 21 October. https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/Resolution_A_RES_70_1_SP.pdf.
- Organização Mundial da Saúde. (2020). *Basic Documents – Forty-ninth edition Including amendments adopted up to 31 May 2019*. WHO.
- Organização Mundial do Turismo. (2002). *Contribuciones de la Organización Mundial del Turismo a la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible*. OMT.
- Organização Mundial do Turismo. (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook*. OMT.
- Organização Mundial do Turismo. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica*. OMT.
- Organização Mundial do Turismo. (2009). *Declaration on the Facilitation of Tourist Travel*, UNWTO Declarations, 19(3).
- Organização Mundial do Turismo. (2010a). *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*. UNWTO.
- Organização Mundial do Turismo. (2010b). *International Tourism on Track for a Rebound after an Exceptionally Challenging 2009* [online], Madrid, UNWTO.
- Organização Mundial do Turismo. (2013). *Recommendations on Accessible Tourism*. UNWTO.
- Organização Pan-Americana da Saúde. (2018). *Indicadores de saúde. Elementos conceituais e práticos*. OPAS.
- Patino, C. M. & Ferreira, J. C. (2016). Qual a importância do cálculo do tamanho amostral? *Jornal Brasileiro de Pneumologia*, 42(2).
- Pena, R. F. A. (2021). Fontes renováveis de energia. *Brasil Escola*. <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/fontes-renovaveis-energia.htm>.

- Pérez, A. & Mesanat, G. (2006). ¿Qué indica un indicador? Análisis comparativo en los Destinos Turísticos. *Revista de Análisis Turístico*, 2, 69-85.
- Polat, N., & Hermans, E. (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT). *TÉKHNE – Review of Applied Management Studies*, 14(2), 125-133.
- Portaria nº 13, de 15 de fevereiro de 2006. Institui a divulgação digital das teses e dissertações produzidas pelos programas de doutorado e mestrado reconhecidos.
https://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Portaria_013_2006.pdf.
- Portaria nº 3.204, de 20 de outubro de 2010. Aprova Norma Técnica de Biossegurança para Laboratórios de Saúde Pública.
https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2010/prt3204_20_10_2010.html
- Porto, N. & Rucci, A. C. (2019). Accesibilidad en turismo: Diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(4), 1032-1062.
- Prizibiszki, C. (2021). COP26 – Entenda os principais termos da Conferência do Clima da ONU. <https://oeco.org.br/noticias/cop26-entenda-os-principais-terminos-da-conferencia-do-clima-da-onu/>.
- Pulido-Fernández, M. de la C. & Pulido-Fernández, J. I. (2019). Is There a Good Model for Implementing Governance in Tourist Destinations? The Opinion of Experts. *Sustainability*, 11(12):3342.
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (1999). Tourism, Competitiveness, and Societal Prosperity. *Journal of Business Research*, 44(3), 137-152.
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2010). A model of destination competitiveness/ sustainability: Brazilian perspectives. *Revista de Administração Pública*, 44(5), 1049-1066.
- Rodríguez, M. & Valiente, G. C. (2019). El desarrollo turístico en Mazatlán, México: evaluación de la sostenibilidad por medio de indicadores. *Cuadernos de Turismo*, (43), 187-213.
- Rodrigues, E. B., Jr. (2010). *Tutela juridical dos recursos da biodiversidade, dos conhecimentos tradicionais e do folclore: uma abordagem de desenvolvimento sustentável*. Elsevier.
- Sancho, A. & Irving, M. de A. (2010). Interpretando o Plano Nacional de Turismo 2003/2007 sob a ótica da inclusão social. *Caderno Virtual de Turismo*, 10(3), 103-120.
- Santa Catarina Turismo. (2018). *Pesquisa de Identificação do Perfil do Turista de Lazer e de Eventos em Santa Catarina: Relatório Final da Pesquisa Nº 03*. Foco Opinião e Mercado.

- Santos, W. S. dos, Gouveia, V. V., Navas, M. S., Pimente, C. E. & Gusmão, E. E. da S. (2006). *Escala de racismo moderno: adaptação ao contexto brasileiro*. *Psicologia em Estudo*, 11(3), 637-645.
- Sassaki, R. K. (2009). Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, Ano XII, 10-16.
- Sassaki, R. K. (2012). Causa, impedimento, deficiência e incapacidade, segundo a inclusão. *Revista Reação*, 87, 14-16.
- Sassaki, R. K. (2014). *Como chamar as pessoas que têm deficiência?* <https://diversa.org.br/artigos/como-chamar-pessoas-que-tem-deficiencia/>
- Schneider, W. A., Feuerschütte, S. G., & Alperstedt, G. D. (2019). Grupo Focal na Pesquisa em Administração: aplicações em estudos brasileiros. *Caderno de Administração*, 27(1), 92-114.
- Shimosakai, R. (2018). *Praia acessível e inclusiva. Mar e areia sem discriminações*. <https://turismoadaptado.com.br/prai-a-aces-sivel-e-inclusiva/>.
- Silva, A. de A. & Oliveira, L. M. B. de (2017). Indicadores Culturais: a experiência do Projeto Ademar Guerra. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 13, n. esp., 62-66.
- Silva, C. B. (2021). *Desenvolvimento e Turismo em Unidades de Conservação potiguanas* [Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte].
- Silva, J. da (2008). *Criminologia crítica: Segurança e polícia*. (2a ed.). Forense.
- Silva, J. A. da (2014). *Comentário Contextual à Constituição*. (9a ed.). Malheiros.
- Silva, L. B. da & Silva, F. C. da. (2016). Influência da segurança pública na motivação turística em destinos urbanos e de sol e praia: uma abordagem teórica. *Fólio: Revista Científica Digital - Jornalismo, Publicidade e Turismo*, 17(1), 83-94.
- Silva, N. C. & Cândido, G. A. (2016). Sistema de indicadores de sustentabilidade do desenvolvimento do turismo: um estudo de caso do município de Areia – PB. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 10(3), 475-496.
- Sociedade Amigos do Deficiente Físico do Rio Grande do Norte. (2021). *Natal Praia Inclusiva*. SADEF-RN. <https://www.sadefrn.org.br/natal-praia-inclusiva>.
- Sousa, A. R. P. de, Araújo, J. L. L. & Lopes, W. G. R. (2012). Percepção ambiental no turismo do parque ecológico cachoeira do urubu nos municípios de Esperantina e Batalha no Estado do Piauí. *RA'E GA - O Espaço Geográfico em Análise*, 24(24), 69–91.
- Torquato, C. (2015, 09 de fevereiro). *Acessibilidade: o quarto pilar da sustentabilidade*. <http://www.camara-e.net/2015/02/09/aces-sibilidade-o-quarto-pilar-da-sustentabilidade>.

- Torres-Delgado, A. & Palomeque, F. L. (2014). Measuring sustainable tourism at the municipal level. *Annals of Tourism Research*, 49, 122-137.
- Tudorache, D. M., Simon, T., Frente, C. & Musteață-Pavel, M. (2017). Difficulties and Challenges in Applying the European Tourism Indicators System (ETIS) for Sustainable Tourist Destinations: The Case of Brașov County in the Romanian Carpathians. *Sustainability*, 9(10), 1879.
- Vinuto, J. Amostragem em Bola de Neve na Pesquisa Qualitativa: um debate em aberto. *Temáticas*, 22(44), 203-220.
- Vosgerau, D. S. A. R.; Romanowski, J. P. (2014). Estudos de revisão: implicações conceituais e metodológicas. *Revista Diálogo Educacional*, 14(41), 165-189.
- Whittemore, R. (2005). Combining Evidence in Nursing Research: Methods and Implications. *Nursing Research*, 54(1), 56-62.
- Whittemore, R., & Knafl, K. (2005). The integrative review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 546–553.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para alcançar o objetivo central de investigar como se expressa na literatura e nas políticas públicas a conexão entre turismo e acessibilidade em destinos costeiros, a partir da premissa de sustentabilidade, a fim de delinear as bases de um instrumento que possa gerar subsídios para políticas públicas com esse enfoque e contribuir para categorizar esses destinos, a presente investigação foi organizada em cinco capítulos, contando-se com este último, que traz algumas deduções e reflexões a partir dos resultados obtidos. Faz-se algumas considerações gerais sobre cada um.

A organização dos capítulos, tanto pela disposição (estrutura analítica) quanto pela forma de apresentação (divisões autônomas), almejou tornar a leitura mais dinâmica e o processo mais didático para a compreensão do todo. Nesse sentido, os capítulos iniciais (1 e 2) contribuíram para introduzir o leitor a todo conteúdo da tese, bem como o orientou sob quais bases filosóficas e metodológicas se conduziu esse estudo.

O capítulo 3 apresentou a fundamentação teórica dos temas centrais da tese: sustentabilidade e acessibilidade no turismo. Observa-se, pela revisão de literatura realizada no referido capítulo, a discrepância na discussão desses temas: a noção de sustentabilidade tem maior aporte teórico e empírico no campo do turismo, num processo *continuum* de debate. A noção de acessibilidade, por sua vez, apresentou discussão mais fragmentada, evidenciada em determinados contextos histórico-temporais, mas sonegada em outros. Apresentou, também, menor quantidade de produção no turismo, tanto nos aspectos teóricos quanto empíricos, o que revela a necessidade (e oportunidade) de se ampliar as pesquisas nessa área.

O capítulo 4 explicitou a questão problema de que modo o compromisso de acessibilidade no turismo deve ser considerado em instrumentos que avaliam o nível de desenvolvimento em bases sustentáveis enquanto paradigma propício para orientar a gestão do turismo em destinos costeiros; valendo-se, para tanto, da apresentação da MASA, com descrição minuciosa de todas as etapas que a antecederam e da validação, que a sucedeu. Cada uma dessas etapas respondeu a um objetivo intermediário específico.

Em uma análise geral, pode-se concluir, que o pressuposto teórico da tese de que o compromisso de acessibilidade nas sistemáticas de avaliação do nível

de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros, quando abordado, é ainda incipiente, sendo, em geral, enfatizados os aspectos de acesso e deslocamento da noção de acessibilidade, foi confirmado. Esses resultados demonstram que o debate sobre acessibilidade no turismo apoia-se, predominantemente, na literatura internacional, especialmente, na de língua inglesa, na qual esse conceito não se vincula, especificamente, às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, como no contexto brasileiro, mas relaciona-se à facilidade de deslocamento de todas as pessoas em um destino. Caracteriza-se, pois, como a dimensão humana do debate sobre transportes e mobilidade urbana. Deduções essas, fundamentadas pelos resultados da RI.

A RI contribuiu, também, para atender ao objetivo intermediário de identificar se (e como) o debate sobre acessibilidade se apresenta em instrumentos avaliativos do nível de sustentabilidade nos destinos. Em linhas gerais, tem-se que esse debate vem sendo contemplado nos instrumentos avaliativos, mas não tendo, a noção de acessibilidade, dimensão própria, mas sendo tema transversal.

A investigação das percepções e experiências de pessoas com deficiência relacionadas à acessibilidade no turismo, segundo objetivo intermediário, revelou as melhorias que se fazem necessárias para a fruição da prática turística por esse público específico, que representa uma demanda turística real e com potencial de expansão. Demonstrou, ainda, que o desafio para se promover a inclusão social por meio do turismo, está relacionado à incorporação de todas as dimensões do compromisso de acessibilidade à prática turística, especialmente, a dimensão de acessibilidade atitudinal. Esses resultados são condizentes com o que apregoa a literatura científica, de que o desenvolvimento de uma política pública que seja eficaz para o alcance de um turismo que seja acessível, perpassa pelo conhecimento do perfil de turistas com deficiência e pela verificação da situação do turismo no âmbito da acessibilidade, o que poderá contribuir com a sensibilização e conscientização de gestores públicos e privados do turismo.

O questionário aplicado para essa verificação que atende ao segundo objetivo da tese, poderá ser utilizado como instrumento de investigação em outras pesquisas que também almejem identificar o perfil da demanda turística de pessoas com deficiência. Cabe recordar que a última publicação com dados

nesse sentido, em âmbito nacional, data de 2013, pelo Ministério do Turismo. Reconhece-se, assim, esse questionário, como um legado instrumental da MASA.

Como contributo teórico principal da tese, tem-se a problematização do termo Sustentabilidade Acessível que antecedeu a proposta da MASA. Como abordado na literatura especializada, as questões referentes à inclusão social ganharam contornos efetivos no campo do turismo a partir das reflexões sobre sustentabilidade, mas o que se observa ainda, é a “inclusão” de modo insatisfatório dessas pessoas à prática turística, o que acentua a necessidade de se debater o binômio sustentabilidade e acessibilidade de modo convergente.

Nesse sentido, a tese pode contribuir para orientar o debate sobre acessibilidade no turismo em destinos costeiros a partir dos compromissos éticos que envolvem a premissa de sustentabilidade e inspirar ações de políticas públicas. Outrossim, os debates teórico e empírico do binômio sustentabilidade e acessibilidade podem contribuir igualmente para a integração de políticas públicas setoriais.

Como contributo metodológico deste estudo, assinala-se o recurso de audiodescrição (acessibilidade comunicacional) aplicado a todo o conteúdo imagético da tese. Discutir o tema sobre acessibilidade no turismo sem dar condições para as pessoas com deficiência compreenderem integralmente o que está sendo exposto sobre elas, parece não fazer sentido. Esperar-se, desse modo, que a utilização desse recurso seja cada vez mais ampliada no meio acadêmico.

Ressalta-se, ainda, desse contexto teórico, a compreensão de que a abordagem da noção de desenvolvimento em bases sustentáveis deveria abarcar as dimensões socioculturais, econômicas, ambientais, político-institucionais e de acessibilidade, num todo unificado, sem divisões. Todavia, enquanto esse debate busca avançar, ainda se desvencilhando da ênfase que há muito foi dada à dimensão ambiental, se faz necessário denominar com atributos essas dimensões específicas. Assim, qualificar o substantivo “sustentabilidade” com o adjetivo “acessível”, sinaliza, tão somente, o destaque a ser dado à dimensão, para ser lembrada e, por extensão, melhor considerada nas políticas públicas de turismo.

A própria proposição da MASA, com seus constructos e instrumental de apoio, e a validação empírica, apresentadas de maneira organizada para que

possam ser replicadas, constituem-se como resultados diretos desta tese, com implicações teóricas, gerenciais e metodológicas para a academia e os gestores públicos e privados do turismo.

O instrumental de apoio da MASA compreende, além do questionário voltado para pessoas com deficiência, outro instrumento investigativo, a Escala de Capacitismo. Embora tenha sido criada com a proposta de mensurar o indicador de acessibilidade atitudinal dessa matriz, esse questionário pode ser desmembrado desse instrumento e aplicado em pesquisas específicas que busquem analisar o nível de capacitismo no contexto do turismo – seja observando os profissionais que atuam na prática turística ou os atores sociais (visitantes e residentes locais).

Em adição ao arcabouço instrumental advindo do processo de elaboração da MASA, admite-se outros legados teórico-metodológicos, a saber: essa matriz adapta-se aos requisitos de um sistema de indicadores do nível de desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros aplicado ao contexto brasileiro, sem desconsiderar as tendências de indicadores que são discutidas em âmbito mundial. É um instrumento que converge indicadores de natureza objetiva e subjetiva, permitindo uma comparação mais abrangente e fidedigna do nível de desenvolvimento do turismo nesses destinos. E, o primordial, antecedeu-se à elaboração da MASA, a escuta dos principais interessados (pessoas com deficiência) com as possíveis mudanças advindas da aplicação desse instrumento avaliativo, o que caracterizou uma abordagem participativa e está em cumprimento com o lema que orientou toda a pesquisa “Nada sobre nós, sem nós”.

Cabe citar, como avanço no debate sobre a participação de pessoas com deficiência em assuntos a elas relacionados, que um novo lema “Tudo sobre nós com todos nós”, vem sendo discutido pelos atores envolvidos na educação inclusiva e ganha corpo em um cenário político em que a publicação do decreto presidencial 10.502/2020 representa um retrocesso na luta da inclusão de estudantes com deficiência ao instituir uma política de educação no Brasil que incentiva que eles fiquem em salas separadas dos demais, sinalizando um retorno a já superada fase de integração social entre as décadas de 1940 e 1980. Devido à sua inconstitucionalidade, o Decreto não está em vigor.

Assim sendo, faz-se necessário acompanhar a proposição desse novo

lema, discussão pujante na sociedade atual, que, assim como fez o anterior “Nada sobre nós, sem nós”, poderá influenciar o debate acadêmico e de políticas públicas sobre acessibilidade também no turismo, para além da área de educação.

Ademais, nesse momento em que a primeira norma internacional sobre turismo acessível (ISO 2021:2021) foi lançada (julho de 2021), a MASA pode auxiliar na implementação dessa norma técnica, visto que propõe indicadores para a mensuração de vários dos requisitos que são contemplados nela.

No que se refere à validação da MASA, tem-se, que o teste empírico realizado em Natal/RN, contribuiu sobremaneira para a percepção de aspectos que a teoria não alcançou. A validação, portanto, foi essencial para aprimorar esse instrumento, posto que, a partir dos resultados dos indicadores, algumas reflexões e sugestões de alterações foram consideradas. Adverte-se, porém, da necessidade de revisão periódica desse instrumento, para aperfeiçoamento desses indicadores conforme as demandas sociais que emergirem, garantindo-se assim, sua utilidade em monitorar o desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis.

Ressalta-se, uma vez mais, que a validação da MASA não permite conclusões generalistas de causa e efeito do nível de sustentabilidade no turismo de Natal/RN, apenas indicações da validade dos constructos desse instrumento avaliativo testado no contexto desse destino.

Numa análise crítica da primeira versão dessa matriz (ou versão MASA 2021) tem-se, como aspectos positivos, (i) a funcionalidade desse instrumento avaliativo que atende ao objetivo de mensurar o nível de sustentabilidade de um destino; (ii) a atualidade dos constructos que o compõem que está em sintonia com a literatura especializada nacional e internacional, (iii) o retorno satisfatório dos resultados dos indicadores propostos nessa matriz avaliativa e (iv) a abordagem utilizada – indicadores que consideram além da avaliação dos visitantes, a percepção dos residentes quanto a prática turística no local onde residem, contraponto de visões esse, geralmente desconsiderado em planejamento turístico.

Desse modo, evidencia-se a necessidade de se protagonizar a participação da comunidade local em ações de políticas públicas de sustentabilidade, pois o contrário disso, o sentimento dos residentes locais de não

pertencimento à prática turística ou da sua não valorização pessoal em detrimento dos visitantes, é um dos fatores que podem sinalizar a insustentabilidade do turismo em um destino.

Por outro lado, essa versão atual da MASA traz algumas limitações e fragilidades, a saber: (i) as fontes de informação sugeridas para a mensuração de cada indicador objetivo podem perder a validade e/ou serem substituídas; (ii) os indicadores subjetivos, por sua própria natureza, podem originar dados contraditórios, visto que as subjetividades não são lineares; (iii) há indicadores, como os de energia, que apresentam parâmetros sobrepostos, o que pode originar, igualmente, dados contraditórios e (iv) os indicadores subjetivos não delineiam um recorte temporal específico para orientar a avaliação de visitantes e a percepção de residentes, apresentando-se, desse modo, de forma muito generalizada face a essa abstração do tempo.

Para as melhorias futuras desse instrumento e a superação das limitações e fragilidades identificadas, propõe-se: (i) a revisão dos indicadores e das fontes de informação sugeridas para cada um, tornando-as menos específicas; (ii) ampliação do debate sobre os indicadores subjetivos propostos, visto que essas métricas que apreendem uma leitura qualitativa de mundo precisam ser melhor analisadas como proposta instrumental; (iii) padronizar indicadores que apresentam parâmetros sobrepostos e (iv) delimitar um domínio temporal quando da aplicação dos indicadores subjetivos.

Pensado inicialmente para ser um modelo teórico, a proposta desse instrumento expandiu-se para uma matriz avaliativa dada a abrangência e flexibilidade de seus constructos. Assim, a MASA representa um exercício de elaboração de um instrumento avaliativo com variados constructos norteadores do nível de sustentabilidade que podem (e devem) ser adaptados para situações específicas, uma vez que, cada destino apresenta dinâmicas socioculturais próprias, o que não permite o enquadramento desses locais em modelos exógenos. Nesse sentido, reconhece-se a MASA como um instrumento pedagógico que orienta as políticas públicas por meio de ações pensadas pelos atores envolvidos na prática turística.

Ademais, embora a MASA tenha como recorte espacial os destinos costeiros, ela pode ser adaptada para outros ambientes, desde que o indicador de acessibilidade metodológica/instrumental seja adaptado, visto que essa

variável, que retrata as barreiras ao lazer, tem as praias como objeto de mensuração.

A principal limitação identificada na tese refere-se a própria proposta de criação de um instrumento avaliativo, visto que essa abordagem, por sua natureza em representar uma dada realidade, conduz, inevitavelmente, à simplificação do fenômeno turístico que é bem mais amplo e complexo. Além dessa, se reconhecem as dificuldades, quanto ao aspecto teórico deste estudo, em sistematizar o debate sobre acessibilidade no turismo que ainda é incipiente na academia e políticas públicas; e, no aspecto empírico, os contratempos de se aplicar um questionário, ainda que em formato virtual, às pessoas com deficiência em meio a pandemia da Covid-19, que coincide com o período de crescente da doença no país, o que parece justificar a menor participação dessas pessoas nessa pesquisa. Ainda como um impedimento, reflexo desse período pandêmico, tem-se que o objetivo de se testar a MASA em diferentes destinos costeiros brasileiros a fim de se originar um debate comparativo, proposta defendida na Qualificação do Doutorado, precisou ser reconsiderada.

Como recomendações para trabalhos vindouros, sugere-se a aplicação da MASA em diversos destinos costeiros, realizando-se avaliações individuais e também comparativas entre destinos similares. Do mesmo modo, preconiza-se a aplicação do instrumental de apoio da MASA em diferentes destinos a fim de verificar o perfil dos turistas com deficiência que frequentam esses locais, bem como avaliar se a problemática de capacitismo faz parte da realidade do desenvolvimento do turismo nos destinos.

Como possíveis desdobramentos da tese, almeja-se continuar os estudos sobre a convergência da temática de sustentabilidade e acessibilidade no turismo e aprimorar a MASA. Pretende-se como ações futuras, desenvolver uma plataforma *on-line* para alocação desse instrumento, na qual os pesquisadores poderão aplicá-lo de maneira mais simples e rápida, com a inserção e atualização de dados turísticos em tempo real, que alimentará um banco de dados com os cálculos dos indicadores e o ISA dos destinos, permitindo-se a interpretação desses dados de variadas formas: comparativo entre destinos, ranking e evolução. Vale citar que proposta similar está sendo aplicada na Europa em instrumentos de avaliação do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis para o planejamento turístico de destinos costeiros.

Por fim, cabe destacar a condição incomum em que as pesquisas de campo da tese foram realizadas: a pandemia da Covid-19. Esse problema conjuntural, dificultou e, até certo ponto, limitou o processo de obtenção de dados. Mas, assim como foi suplantada essa dificuldade, que seja superado também esse momento pandêmico, que, no âmbito do turismo, faz ressaltar o debate sobre sustentabilidade, pressupondo como eixo central de reflexão a dimensão social.

Assim, concluindo, ainda de que maneira provisória esse debate acadêmico, que aqui dá seus primeiros passos, elucida-se, uma vez mais, a proposição da tese em difundir o entendimento de que pensar o turismo em bases sustentáveis não significa decodificá-lo como um segmento, mas provocar uma mudança comportamental profunda considerando-o como via para inclusão social.

APÊNDICES

APÊNDICE A – REVISÃO INTEGRATIVA

O Quadro A-1 apresenta o portfólio bibliográfico inicial composto por 61 pesquisas entre artigos, dissertações e teses que foram submetidas à avaliação na terceira etapa da RI. Nele, organizados em quatro colunas, os 61 autores, nas duas primeiras, e o título e o ano dos trabalhos nas duas últimas.

Quadro A-1 – Portfólio Bibliográfico Inicial (continua)

Nº	Autores	Título	Ano
1	M. B. Морощкина & С. В. Кондратьева	Региональная доступность как фактор развития туристского направления	2021
2	J. Andria, G. di Tollo & R. Pesenti	A heuristic fuzzy algorithm for assessing and managing tourism sustainability	2020
3	K. Brščić, L. P. Planaguma, A. Raschi, V. Marchi, T. Šugar, K. Lovrečić & D. Poljuha	Can indicators for sustainable tourism improve tourism planning in the coastal destinations? Empirical evidence from Catalonia, Istrian Region and Tuscany Region	2020
4	H. Coccossis e A. Koutsopoulou	Measuring and monitoring sustainability of coastal tourism destinations in the Mediterranean	2020
5	O. V. Dzyad, V. Y. Redko, N. O. Krasnikova, O. G. Mihaylenko & Y. N. Stasiuk	On the issue of sustainable development of tourism in the Black Sea countries	2020
6	E. Eckert & R. Hartmann	Measuring sustainability in tourism destinations – Adaptation of indicator sets to local conditions illustrated by the example of Windhoek, Namibia	2020
7	E. L. M. Gutierrez, J. P. R. Rivera & A. C. D. Soler	Creating local sustainability indicators towards evidence-based policymaking for tourism in developing economies: Evidence from the Philippines	2020
8	E. McLoughlin, J. Hanrahan & A. M. Duddy	Application of the European tourism indicator system (ETIS) for sustainable destination management. Lessons from County Clare, Ireland	2020
9	J. L. A. Navarro, M. E. A. Martínez & J. A. M. Jiménez	An approach to measuring sustainable tourism at the local level in Europe	2020
10	J. Schumacher, G. Schernewski, D. Karnauskaitė, M. Kataržytė, S. Pakleppa, K. Pape, S. Schönwald & M. Völzke	Measuring and comparing the sustainability of coastal tourism destinations in Germany, Lithuania, and Indonesia	2020
11	I. M. Vukadin, M. Zovko & D. Krešić	Review and evaluation of existing international systems of tourism sustainability indicators	2020
12	J. Andria, G. di Tollo & R. Pesenti	Fuzzy multi-criteria decision-making: An entropy-based approach to assess tourism sustainability	2019
13	F. Farinha, M. J. Oliveira, E. M. J. Silva, R. Lança, M. D. Pinheiro & C. Miguel	Selection Process of Sustainable Indicators for the Algarve Region—OBSERVE Project	2019
14	A. Gkoumas	Evaluating a standard for sustainable tourism through the lenses of local industry	2019
15	S. Grapentin & M. Ayikoru	Destination Assessment and Certification: Challenges and Opportunities	2019
16	A. M. S. Hernandez, E. V. da Silva & M. A. F. Sanchez	Turismo sustentable y los diferentes enfoques, aproximaciones y herramientas para su medición	2019
17	N. Kişi	A Strategic Approach to Sustainable Tourism Development Using the A'WOT Hybrid Method: A Case Study of Zonguldak, Turkey	2019
18	S. S. k. Konakoglu, M. Hełdak, B. C. Kurdoglu & J. Wyszumek	Evaluation of Sustainable Development of Tourism in Selected Cities in Turkey and Poland	2019
19	H. L. Linares, M. E. B. García & C. F. Rodríguez	Sostenibilidad y Desarrollo Local: Procedimiento para la Evaluación Integrada de los Destinos Turísticos	2019

Quadro A-1 – Portfólio Bibliográfico Inicial (continua)

Nº	Autores	Título	Ano
20	M. Lozano-Oyola, F. J. Blancas, M. González & R. Caballero	Sustainable tourism tags to reward destination management	2019
21	N. Porto & A. C. Rucci	Accesibilidad en turismo; Diagnóstico, voluntad política y acciones	2019
22	M. Lozano-Oyola, M. Contreras & F. J. Blancas	An Operational Non-compensatory Composite Indicator: Measuring Sustainable Tourism in Andalusian Urban Destinations	2019
23	C. de S. Lacerda	Sistema de indicadores de sustentabilidade para atividade turística em espaço geográfico local: um estudo no município de Areia – PB	2019
24	M. B. Rodríguez & G. C. Valiente	El Desarrollo Turístico en Maztlán, México: un análisis de las condiciones de la sostenibilidad	2019
25	A. Salazar & C. Cardoso	Tourism planning: impacts as benchmarks for sustainable development plans	2019
26	F. J. Blancas, M. Lozano-Oyola, M. González & R. Caballero	A dynamic sustainable tourism evaluation using multiple benchmarks	2018
27	R. Cannas	Communicating Actions for Sustainable Tourism Development. The Implementation of the European Tourism Indicator System for Sustainable Destinations in South Sardinia	2018
28	E. McLoughlin, J. Hanrahan, A. M. Duddy & S. Duffy	European tourism indicator system for sustainable destination management in county Donegal, Ireland	2018
29	F. L. Palomeque, A. Torres-Delgado, X. F. Urgell & D. S. Miracle	Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona	2018
30	J. G. Santos & G. A. Cândido	Atividades turísticas e indicadores de sustentabilidade: Um estudo em um destino turístico brasileiro	2018
31	A. Torres-Delgado & F. L. Palomeque	The ISOST index: A tool for studying sustainable tourism	2018
32	D. M. Tudorache, T. D. Simon, C. Frenț & M. Musteață-Pavel	Difficulties and Challenges in Applying the European Tourism Indicators System (ETIS) for Sustainable Tourist Destinations: The Case of Brașov County in the Romanian Carpathians	2017
33	M. Ziaabadi, M. Malakootian, M. R. Z. Mehrjerdi, S. A. Jalaei & H. M. Boshraadi	How to use composite indicator and linear programming model for determine sustainable tourism	2017
34	F. J. Blancas, M. Lozano Oyola, M. González & R. Caballero	Sustainable tourism composite indicators: a dynamic evaluation to manage changes in sustainability	2016
35	L. T. Hechavarría	Best practices in tourist destinations' sustainable destinations' sustainable development assessment: a literature review	2016
36	J. Iliopoulou-Georgudaki, A. P. Kalogeras, P. Konstantinopoulos & C. Theodoropoulos	Sustainable tourism management and development of a Greek coastal municipality	2016
37	S. Markovic, M. Peric & M. Mijatov	Application of EU comparative tourism sustainability indicators: The City of Uzice case study (Serbia)	2016
38	C. Maxim	Sustainable Tourism Implementation in Urban Areas: A Case Study of London	2016
39	M. L. G. Senna	A aplicabilidade do índice de qualidade de vida, da pegada ecológica do turismo e dos indicadores de sustentabilidade da Organização das Nações Unidas para destinos turísticos de pequeno porte: um estudo de caso no Jalapão/TO	2016

Quadro A-1 – Portfólio Bibliográfico Inicial (conclusão)

Nº	Autores	Título	Ano
40	T. Mihalic	Sustainable-responsible tourism discourse e Towards 'responsustable' tourism	2016
41	F. J. Blancas, M. Lozano-Oyola & M. González	A European Sustainable Tourism Labels proposal using a composite indicator	2015
42	S. Franzoni	Measuring the sustainability performance of the tourism sector	2015
43	V. Krajinović	Challenging the key issues in measuring sustainable tourism development	2015
44	T. Sui-Qui & H. Leng	Review on the Development of a Sustainability Indicator System in Agenda 21 for Tourism in Mexico	2015
45	T. T. Solé, M. S. Ríos & M. F. Perdiguer	Grado de sostenibilidad de los ámbitos turísticos catalanes	2015
46	J. Zhang & M. J. Y. Zhang	Tourism sustainability in Tibet – Forward planning using a systems approach	2015
47	A. Torres-Delgado & J. Saarinen	Using indicators to assess sustainable tourism development: a review	2014
48	I. Kozic & J. Mikulic	Research Note: Measuring Tourism Sustainability: An Empirical Comparison of Different Weighting Procedures Used in Modelling Composite Indicators	2014
49	V. M. de Oliveira, C. P. Gómez & G. A. Cândido	Indicadores de sustentabilidad para la actividad turística: Una propuesta de monitoreo usando criterios de análisis	2013
50	J. G. Santos	Sistema de Indicadores de Sustentabilidade para o Turismo: aplicação de uma abordagem participativa em Porto de Galinhas, PE	2013
51	G. A. Tanguay, J. Rajaonson & M. C. Therrien	Sustainable tourism indicators: selection criteria for policy implementation and scientific recognition	2013
52	C. McLennan, T. Pham, L. Ruhanen, B. Ritchie & B. Moyle	Counter-factual scenario planning for long-range sustainable local-level tourism transformation	2012
53	J. I. Pulido-Fernández, M. S. Rivero & Y. López-Sánchez	Comparative analysis of the sustainability of tourism in Spain's regions	2011
54	F. J. Blancas, M. González, M. Lozano-Oyola & F. Pérez	The assessment of sustainable tourism: Application to Spanish coastal destinations	2010
55	I. S. Lemos	Metodologia para classificação de destinos turísticos típicos segundo os princípios de sustentabilidade por meio de análise multicritério usando indicadores oficiais municipais brasileiros	2010
56	F. Y. Hanai	Sistema de indicadores de sustentabilidade: uma aplicação ao contexto de desenvolvimento do turismo na região de Bueno Brandão, Estado de Minas Gerais, Brasil	2009
57	O. F. de Oliveira	Indicadores relevantes para a avaliação de Turismo sustentável do município de Guajará-Mirim/RO	2009
58	H. P. V. de Oliveira	Avaliação dos indicadores ao potencial turístico do município de Itapipoca: subsídios para o desenvolvimento sustentável do turismo	2009
59	J. I. Pulido-Fernández & M. S. Rivero	Measuring Tourism Sustainability: Proposal for a Composite Index	2009
60	K. Schianetz & L. Kavanagh	Sustainability Indicators for Tourism Destinations: A Complex Adaptive Systems Approach Using Systemic Indicator Systems	2008
61	T. G. Ko	Development of a tourism sustainability assessment procedure: a conceptual approach	2005

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

APÊNDICE B – ETAPAS DO GRUPO FOCAL *ON-LINE* SÍNCRONO

I. Planejamento:

- a) Seleção dos participantes: recrutamento por conveniência dos participantes a partir de aspectos em comum – pesquisadores na área de turismo, sustentabilidade e/ou acessibilidade de diferentes instituições brasileiras de ensino;
- b) Número de participantes: definição da participação de quatro convidados como adequada ao objetivo do grupo;
- c) Escolha do programa de comunicação a ser utilizado: plataforma de videoconferência *Google Meets*;

II. Execução:

- a) Datas: 16 e 23 de junho de 2020
- b) Período: 4h de duração
- c) Participantes:
 1. Docente do Curso de Gestão de Turismo do CEFET/RJ; pesquisadora da área de educação inclusiva e acessibilidade;
 2. Docente do Curso de Turismo da UFRN; pesquisadora na área de turismo, sustentabilidade e desenvolvimento local;
 3. Docente dos cursos de Turismo, Hotelaria e Tecnologia em Eventos da FURG; pesquisadora na área de hospitalidade e acessibilidade no turismo;
 4. Docente da Pós-graduação em Turismo da UFRN; pesquisador na área de gestão de projetos turísticos.
- d) Moderador: própria pesquisadora.
- e) Roteiro:
 - Boas-vindas e apresentação dos participantes do grupo;
 - Apresentação da proposta da tese e do questionário;
 - Explicação sobre a condução do grupo focal *on-line*;
 - Análise geral da estrutura e organização do questionário;
 - Discussão individual de todas as perguntas e opções de respostas;
 - Espaço para críticas e sugestões finais;
 - Agradecimentos e encerramento do grupo.

III. Resultados – relatório de contribuições:

A realização do grupo focal resultou em modificações, nomeadamente, em aspectos relativos ao conteúdo do questionário – revisão textual-gramatical e

terminológica. O Quadro B-1, a seguir, sintetiza tais alterações em duas colunas: a primeira apresenta, uma por linha, as seções do roteiro aplicadas durante o grupo focal e, na segunda, as contribuições dos participantes.

Quadro B-1 – Contribuições do Grupo Focal *on-line* (continua)

Seções	Grupo Focal – Contribuições:
Apresentação	Revisão textual; Utilização de linguagem no gênero masculino – não se optou pelo binarismo (uso dos artigos o/a) ou linguagem neutra (uso dos caracteres “X” e nem “@”) visto o impedimento da tradução desses termos pelos leitores de tela; Acréscimos: informações sobre a pesquisadora, o público-alvo da pesquisa e o tempo de resposta; observações adicionais para pessoas com deficiências auditiva e visual; sugestões de recursos de acessibilidade e seus respectivos sítios eletrônicos; e imagem com os símbolos de acessibilidade e com legenda descritiva.
TCLE	Revisão textual: ortográfica; corte do termo “acessibilidade do turista”; e supressão de texto;
Bloco I: Perfis e Hábitos	Revisão textual da apresentação do bloco; Substituições textuais gerais: verbo “viajar” por “visitar” e “praias brasileiras” por “destinos brasileiros com praia” em todas as questões; palavras em caixa alta em todo o texto por palavras em letras minúsculas; termos “pandemia do novo coronavírus” por “pandemia da Covid-19” em todas as questões; e as alternativas de respostas das questões de múltipla escolha foram colocadas em ordem alfabética; Substituições textuais específicas (questões): Q.1 – “possibilidade” por “probabilidade” na pergunta; e “Talvez eu viaje ou talvez não” por “não sei se visitarei” nas alternativas de respostas; Q.3 – “como você costumava” por “com quem você viajava”; Q.4 – “mais costumava utilizar para viajar” por “mais utilizava para chegar”; supressão de texto nas alternativas de respostas das Q.2 e Q.7; Q.5 – acréscimo da opção “não ficava hospedado” e outras alternativas, além da exemplificação dos tipos de hospedagem; Q.6 – acréscimo da opção “Não utilizava nenhuma fonte de informação” e retirada do termo “meios de comunicação”; Q.9 – alteração nas opções de respostas, acréscimo da opção “1 dia”; Q.10 – alteração e simplificação das opções de respostas (somente os meses); e simplificação das perguntas das Q.11 a Q.13;
Bloco II: Acessibilidade no Turismo	Revisão textual da apresentação do bloco; Substituições textuais específicas (questões): Q.1 – “Ter acessibilidade no turismo é importante para você escolher” por “É importante um destino com praia ter acessibilidade nos equipamentos e serviços turísticos para que você possa escolhê-lo?”; e alteração das escalas de importância; Q.2 – “sérias deficiências” por “nenhuma acessibilidade” e “excelente acessibilidade” por “acessibilidade total”; e retirada do verbo “conhecer” da questão; Q.2.1 a Q.2.9 – exemplificação dos tipos de produtos e serviços citados em todas as questões; desmembrada a questão de transportes públicos em: coletivos e individuais; retirada do substantivo “atendimento” na Q.2.7; Q.4 – “acessibilidade de praias” por “acessibilidade das orlas”; simplificação das perguntas das Q.4.1 a 4.5; e retirada da questão relativa à leis e normas (acessibilidade programática); Q.6 – “melhor acessibilidade” por “melhores recursos de acessibilidade”; Q.7 – “sobre praias acessíveis” por “sobre o que seja uma praia acessível”; Q.8 – “Com que frequência você vai a praias acessíveis” por “você já foi a uma praia acessível?”; e simplificação das opções de respostas; Q.9 – revisão e reformulação da pergunta, de “Quais recursos e/ou atividades essa praia apresentava para que fosse possível considerá-la como acessível?” para “Para complementar a resposta da Q.8, quais recursos e/ou atividades essa praia apresentava para que você a considerasse como acessível?”; e simplificação das opções de respostas com a supressão de alternativas e o acréscimo da opção “outros” para resposta aberta;

Quadro B-1 – Contribuições do Grupo Focal *on-line* (conclusão)

Seções	Grupo Focal – Contribuições:
Bloco III: Caracterização e Perfil	Substituições textuais específicas (questões): Q.3 – revisão das opções de faixas etárias, considerando-se como idosas as pessoas acima de 60 anos e não 65 anos; Q.5 – retirada da opção “analfabeto” da questão sobre escolaridade; Q.7 – acréscimo da opção “sem renda própria”; Q.8 – simplificação da pergunta; retirada da introdução “sob o aspecto médico”; substituição da opção “sem opinião” por “prefiro não responder”; e retirada de uma pergunta que retratava um possível envio posterior dos resultados da pesquisa;
Agradecimentos	[sem considerações]

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

APÊNDICE C – ETAPAS DO PRÉ-TESTE

I. Planejamento:

- a) Seleção dos participantes: recrutamento intencional dos participantes a partir de aspectos em comum – pessoas com diferentes tipos de deficiências e/ou necessidades específicas;
- b) Número de participantes: amostragem não probabilística por julgamento;
- c) Plataforma de gerenciamento da pesquisa: *Google Forms*;

II. Realização: 10 a 30 de agosto de 2020;

III. Resultados:

a) Participantes:

O pré-teste do questionário contou com 15 participantes, a saber:

- 06 pessoas com deficiência física (paraplegia, tetraplegia, membros amputados, má-formação, baixa estatura, paralisia cerebral);
- 07 pessoas com deficiência sensorial (cegueira ou baixa visão, pessoas surdas ou com deficiência auditiva, déficits relacionados ao paladar, olfato ou tato);
- 01 pessoa com transtorno do espectro autista (pessoas com deficiência de comunicação e interação social); e
- 01 pessoa com mobilidade reduzida (dificuldade de movimentação – permanente ou temporária, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso).

Caracterização e perfil socioeconômico geral dos participantes do pré-teste: pessoas do gênero masculino ($n=09$; 60%); solteiras ($n=08$; 53,33%); residentes em Natal/RN e Nova Friburgo/RN ($n=04$; 26,66%) em cada destino; com faixa etária entre 31 a 40 anos ($n=05$; 33,33%); com ensino superior ou pós-graduação completos ($n=04$; 26,66%) cada; que são estudantes ou funcionários públicos ($n=04$; 26,66%) cada; a maioria, sem renda própria ($n=04$; 26,66%).

b) Relatório de contribuições:

A aplicação do questionário em sua segunda versão, resultou em modificações realizadas a partir dos comentários realizados por alguns dos participantes da pesquisa e a partir das análises das respostas. Esses comentários

estão elucidados no Quadro C-1 em duas colunas, sendo a primeira a numeração dos respondentes (de acordo com a data de sua resposta), e a segunda, os respectivos comentários e contribuições.

Quadro C-1:

Respondentes	Pré-teste – Comentários dos Respondentes*:
1	Senti falta da opção 0 (zero) para a marcação nas questões de 0 a 10. Acho que deveriam colocar a opção Não binário na escolha de gênero, além das já existentes, pois muitas pessoas se consideram sem gênero e não gostam de escolher feminino, masculino ou outros e querem informar sua escolha. Poderiam separar em pós-graduação lato sensu e stricto sensu completo e incompleto para permitir que nos descrevesse melhor. Ou melhor, colocar especialização, mestrado e doutorado separados. Teriam uma tabulação mais fidedigna. Em profissão, faltou a opção empresário/empreendedor. Só há a opção de micro empreendedor individual que não é o meu caso. Isso pode ser entendido como preconceito aos olhos de algumas pessoas mais críticas. Sei que não é o caso, pois conheço a pesquisadora, mas pode ser entendido como se isso quisesse dizer que não acreditam que uma pessoa com deficiência possa ser empresaria etc. Fica a dica!
2	Muito interessante e importante. Faltam políticas públicas nesse sentido.
3	Gostei bastante da pesquisa, mas uma sugestão que faria é especificar se algumas perguntas se referem a sua deficiência ou qualquer tipo de deficiência.
4	Praia é o que eu mais amo na vida, mas realmente tive poucos momentos em aproveitar com prazer nos meu 17 anos de lesão. As praias do RJ nunca tem vaga, somos limitados a ir praia em dias específicos (por projetos sociais). Acho que ao menos uma plataforma, todas praias deveriam ter.
5	Valiosa
9	Excelente pesquisa, é muito fundamental para o estudo da pesquisa. A acessibilidade também é fundamental para todos, pois no mundo, ao seu redor e nosso redor, temos pessoas com diversas deficiências, temos que pensar no lugar do outro, por exemplos, rampas, mergulhos adaptados, hotéis acessíveis para todos, e aos surdos, para que eles possam sentir confortáveis viajando pelo Brasil todo. Finalizando, sou surda, oralizada e usuária de Libras, por mim eu comunico bem normalmente, viajante, mas penso nos outros, eles necessitam profundamente, de Turismo acessível, não só eu, sim de todos. Obrigada, por responder a tua pesquisa.
10	Achei a leitura do início muito grande!! Pretendo enviar para estudantes de música cegos através de moema. Não sei se Google forms terá boa acessibilidade. Achei desnecessário as partes que a pessoa surda pode add um arquivo, já que todos são alfabetizados e seria mais rápido responder os “SIM é NÃO” além de ficar um pouco “sujo” para quem for cego, pois a leitura eh bem metódica. Enfim, eh a penas uma chuva aleatória de “críticas” na minha visão de professor inclusivo. Assim que estiver pronto envie para Sra. Moema que ela me envia.
11	No Brasil não temos veículos adaptados para locar
12	Muito boa ! Precisamos ter conhecimento que infelizmente não se tem um trabalho voltado para pessoas especiais .
14	importante perceber sentimento da pessoas.
15	Muito relevante

Fonte: dados da pesquisa/Lamas (2021)

Nota: *A numeração dos respondentes corresponde a ordem de recebimento pela plataforma de pesquisa daqueles que fizeram comentários e esses, são apresentados na forma original em que foram escritos, sem correções gramaticais.

A partir dos comentários e também com base na análise dos resultados do pré-teste, realizaram-se, ainda, modificações na forma e conteúdo do questionário, a

saber: o acréscimo do nome do orientador na Apresentação do questionário; no Bloco I, fez-se a substituição das escalas “não sei” por “talvez sim, talvez não” na questão 1 e “quase nunca” por “raramente” e “quase sempre” por “frequentemente” nas questões 2 e 7; a supressão textual visando deixar as questões mais diretas e menos cansativas – questões 3 a 11; alteração das opções “casal sem filhos” e “família” por “parceiros (casal)” e “parentes e/ou familiares” na questão 3; e a ampliação das faixas de gastos médios por família de “acima de R\$2000” para faixas que vão até “acima de R\$5000”. A perguntas sobre pretensão de viagens para destinos brasileiros com praia específicos, a fim de complementar a pergunta anterior sobre probabilidade de visita nos próximos 12 meses foi descartada pelo entendimento de que não contribuiria sobremaneira ao objetivo da pesquisa; do mesmo modo, a questão que fazia referência aos destinos que os participantes costumavam visitar antes da pandemia também foi retirada, por entender que a proximidade dela com outra pergunta já realizada “para qual ou quais destinos brasileiros com praia você foi nessa sua última viagem”.

No bloco II, acrescentou-se na apresentação do bloco a explicação do uso do termo “praias” num contexto mais amplo não limitado ao recurso natural, mas representando toda a orla marítima; em todas as questões com respostas em escala de métrica de mensuração do tipo *Likert* foram acrescidas a nota zero conforme observação realizada nos comentários; duas questões sobre o conhecimento e a experiência dos participantes em praias acessíveis foram retiradas face há um não entendimento claro das questões, isto porque, a maioria dos participantes demonstrou ter um conhecimento razoável do que seja uma praia acessível e nunca ter ido a uma (08 ou 57,1%).

No bloco III, de caracterização do perfil socioeconômico dos participantes da pesquisa, em todas as questões foram acrescidas a alternativa “prefiro não responder”. Isso ocorreu após observação de que um dos resultados do pré-teste apontou inconsistência na resposta sobre renda – o participante sinalizou que era funcionário público, mas respondeu que não tinha renda própria. O mesmo participante entrou em contato com a pesquisadora via telefone demonstrando seu desconforto em responder questões tão pessoais, no seu entendimento. As faixas etárias na questão 3 foram ampliadas para intervalos de cinco anos e não mais de 10 anos como estava anteriormente. Na questão 8 sobre o reconhecimento do participante quanto à sua condição, as alternativas foram modificadas e ampliadas.

Sentiu-se a necessidade de desmembrar os tipos de deficiência física que estavam agrupadas, em: pessoa com deficiência física (paraplegia, tetraplegia, paralisia cerebral, hemiplegias, má-formação); pessoa com deficiência física: membros amputados ou ausência de membros; e pessoa com nanismo. Do mesmo modo, a alternativa pessoa com deficiência sensorial foi desmembrada em: pessoa surda ou com deficiência auditiva; pessoa com deficiência visual: cegueira e baixa visão; e pessoa com deficiência sensorial: déficits relacionados ao paladar, olfato ou tato. Foi acrescentada uma questão final (questão 10) sobre a forma que a pessoa respondeu ao questionário, com ou sem o auxílio de recursos de acessibilidade, a fim de atestar a acessibilidade comunicacional do próprio instrumento de pesquisa.

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

Caros respondentes,

A presente pesquisa é uma das etapas da tese desenvolvida por Suellen Lamas no Doutorado em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, que busca conhecer as percepções e experiências de pessoas com deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil. A pesquisa tem orientação do prof. Dr. Sérgio Marques Júnior.

O questionário está voltado para PcD, mas também busca alcançar pessoas com necessidades específicas (PNE) e pessoas com mobilidade reduzida (PMR) que já visitaram praias marítimas brasileiras.

É garantida a confidencialidade dos dados, que serão usados exclusivamente para fins acadêmicos.

Sua participação é voluntária. Você NÃO será identificado.

O tempo de resposta do questionário é de 10 minutos, em média, para aqueles que forem digitar as respostas.

O questionário está dividido em 3 blocos:

- I – Perfis e Hábitos de viagem do turista de lazer "Sol e Praia";
- II – Acessibilidade no Turismo "Sol e Praia"; e
- III – Perfil Socioeconômico do Entrevistado.

Desde já, agradeço sua atenção e disponibilidade.

Suellen Alice Lamas
Doutoranda em Turismo
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Observações:

1. Pessoas surdas poderão responder as questões abertas do questionário por meio de vídeos em LIBRAS. Os locais específicos estão indicados no questionário com:  [pessoas surdas].
2. O questionário foi testado em dois dos principais leitores de tela utilizados por pessoas com deficiência visual: o NVDA e o leitor de tela do sistema DOSVOX.

Para baixar qualquer um desses recursos de acessibilidade digital, acesse:
VLibras - <https://www.vlibras.gov.br/>

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

NVDA - <http://www.nvda.pt/pt-pt/downloads>DOSVOX - <http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/>***Obrigatório**

#Paratodosverem: figura retangular na horizontal. Imagem com pictogramas em branco com fundo verde claro e verde escuro, que se alternam. Os pictogramas correspondem a símbolos de acessibilidade apresentados em sequência, a saber: 1. Pessoa com deficiência física; 2. Pessoa com deficiência intelectual; 3. Pessoa com deficiência visual; 4. Pessoa surda ou com deficiência auditiva; 5. Pessoa com deficiência múltipla; e 6. Pessoa com transtorno do espectro autista. A imagem representa a diversidade de respondentes que se pretende alcançar com a pesquisa.



10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

Termo de
Consentimento
Livre e
Esclarecido –
TCLE

Este é um convite para você participar como voluntário da pesquisa: "Nada sobre nós, sem nós: a acessibilidade no turismo como elemento de avaliação do turismo sustentável em destinos costeiros", que tem como pesquisadora responsável Suellen Alice Lamas. Esta pesquisa pretende investigar as percepções e experiências de pessoas com deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil.

O motivo que nos leva a fazer este estudo é o entendimento de que o tema de acessibilidade no turismo deve ser pesquisado de maneira mais humanizada, atentando-se para as percepções e as experiências dos principais envolvidos – PcD.

Os participantes de pesquisa são as PcD que já visitaram praias marítimas brasileiras. Caso decida participar, você responderá a um questionário on-line com 45 questões e tempo médio de resposta de 10 minutos que está alocado no aplicativo de administração de pesquisas "Formulários do Google". As perguntas abordam sobre o perfil, os hábitos, as percepções e as experiências com relação a acessibilidade no turismo pelo visitante ou turista de lazer – PcD.

Toda pesquisa com seres humanos envolve riscos em tipos e gradações variados, de acordo com a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde. Neste sentido, o risco da presente pesquisa é considerado de grau mínimo por envolver apenas a resposta ao questionário on-line, sem realizar nenhuma intervenção ou modificação intencional nas variáveis fisiológicas, psicológicas ou sociais dos participantes de pesquisa.

A fim de amenizar tais riscos, precauções quanto à apresentação e aplicação do questionário foram tomadas, a saber: adotou-se uma linguagem simples e objetiva para as perguntas e opções de respostas do instrumento, evitando-se a utilização, de maneira excessiva, de termos técnicos; rótulos e termos capacitistas foram rigorosamente desconsiderados; atentou-se para a forma, o conteúdo, a ordem e a quantidade de perguntas do questionário a fim de atender ao objetivo da pesquisa, sem, entretanto, torná-lo extenso e invasivo quanto às questões de ordem médica e/ou social; e valeu-se de um ambiente virtual para alocação do questionário permitindo maior comodidade, privacidade, imparcialidade e anonimato nas respostas dos participantes de pesquisa.

Como potenciais benefícios desta pesquisa, você poderá obter, quando do término da investigação, conhecimento atualizado sobre as percepções e as experiências no turismo de outras PcD, o que poderá gerar reconhecimento entre pares.

Durante todo o período da pesquisa você poderá tirar suas dúvidas com Suellen Lamas pelo endereço eletrônico: lamas.suellen@gmail.com ou pelo telefone +55 (22) 99846-6755.

Para garantir a confidencialidade e a privacidade dos participantes de pesquisa, a caracterização será feita por codificação de sua identidade. Os dados que você irá fornecer serão, desta forma, confidenciais e divulgados apenas em congressos ou publicações científicas, sempre de forma anônima, não havendo a divulgação de nenhum dado que possa lhe identificar. Esses dados serão guardados pela pesquisadora responsável em local seguro e por um período de 5 anos.

Você tem o direito de se recusar a participar ou retirar o seu consentimento, a qualquer momento, sem nenhum prejuízo para você e sem necessidade de justificativas.

Qualquer dúvida sobre a ética desta pesquisa você deverá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Onofre Lopes – CEP-HUOL, pelo telefone + 55 (84) 3342-5003, e-mail: cep_huol@yahoo.com.br. Você ainda poderá ir pessoalmente à sede do CEP,

de segunda a sexta, das 07h30 às 12h30 e das 13h30 às 15h00, no Hospital Universitário Onofre Lopes, endereço: Av. Nilo Peçanha, 620, bairro Petrópolis, no Espaço João Machado – 1º Andar, Prédio Administrativo - CEP 59.012-300 - Natal/RN.

Como pesquisadora responsável pelo estudo, declaro que assumo a inteira responsabilidade de cumprir fielmente os procedimentos metodológicos e direitos que foram esclarecidos e assegurados ao participante deste estudo, assim como manter sigilo e confidencialidade sobre a identidade do mesmo. Declaro ainda estar ciente que na inobservância do compromisso ora assumido infringirei as normas e diretrizes propostas pela Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, que regulamenta as pesquisas envolvendo o ser humano.

1. Após ter sido esclarecido sobre o objetivo, a importância e o modo como os dados serão coletados, você concorda em participar desta pesquisa, e autoriza a divulgação das informações fornecidas em congressos e/ou publicações científicas desde que nenhum dado possa lhe identificar? Marque uma das opções a seguir: *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim, concordo em participar da pesquisa e autorizo a divulgação das informações fornecidas de forma anônima.

☐ Não, não concordo em participar da pesquisa nem autorizo a divulgação das informações fornecidas de forma anônima.

Pular para a seção 10 (Agradecemos por sua disponibilidade em responder a este questionário! Para concluir e efetivar sua participação, clique no botão "Enviar" a seguir:)

A concordância em participar da pesquisa, por via eletrônica, corresponderá à assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.

2. Você gostaria de receber uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE assinado pela pesquisadora? Em caso positivo, digite seu e-mail a seguir:

3.  [pessoas surdas ou com deficiência auditiva] Você gostaria de receber uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE assinado pela pesquisadora? Em caso positivo, informe seu e-mail: (envie um vídeo em LIBRAS)

Arquivos enviados:

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

**Bloco I - Perfis
e hábitos de
viagem do
turista de lazer
– "Sol e Praia"**

Neste primeiro bloco de perguntas, queremos conhecer seu perfil e hábitos de viagem como turista "Sol e Praia".

O turismo "Sol e Praia" caracteriza-se pelas atividades motivadas pela presença concomitante de água, sol e calor e que se relacionam à recreação, entretenimento ou descanso em praias. Em destaque, as praias marítimas, ou seja, aquelas que são ligadas ao mar.

4. 1. Quando a pandemia da Covid-19 acabar e as viagens forem liberadas, qual a probabilidade de você visitar algum destino brasileiro com praia nos próximos 12 meses? (Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Certamente não visitarei.
- ☐ Provavelmente não visitarei.
- ☐ Talvez eu visite, talvez não.
- ☐ Provavelmente visitarei.
- ☐ Certamente visitarei.

5. 2. Antes da pandemia da Covid-19, com que frequência você costumava visitar destinos brasileiros com praia? (Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Nunca visitava. *Pular para a pergunta 40*
- ☐ Quase nunca visitava.
- ☐ Às vezes visitava.
- ☐ Quase sempre visitava.
- ☐ Sempre visitava.

**Bloco I - Perfis e hábitos de viagem do
turista de lazer – "Sol e Praia"**

Hábitos de viagem e lazer antes da pandemia da Covid-19 (novo coronavírus)

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

6. 3. Com quem você costumava visitar destinos brasileiros com praia? (Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Amigos.
- ☐ Parceiro (em casal).
- ☐ Parentes e/ou familiares.
- ☐ Grupos de referência: associações, fundações, entre outros.
- ☐ Sozinho.
- ☐ Outro.

7. 4. Qual era o meio de transporte que você mais utilizava para chegar até destinos brasileiros com praia? (Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Avião.
- ☐ Carro.
- ☐ Moto.
- ☐ Navio ou barco.
- ☐ Ônibus de excursão/fretado.
- ☐ Ônibus de linha.
- ☐ Van/perueiro.
- ☐ Outro.

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

8. 5. Onde você se hospedava durante suas visitas a destinos brasileiros com praia? (Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Não ficava hospedado.
- ☐ Camping.
- ☐ Casa de amigos e/ou parentes.
- ☐ Colônia de Férias.
- ☐ Hospedagem gratuita (ex.: Couchsurfing).
- ☐ Hostel ou Albergue.
- ☐ Hotel, flat ou pousada.
- ☐ Imóvel alugado (ex.: Airbnb)
- ☐ Imóvel próprio (ex.: segunda residência).
- ☐ Motel ou pensão.
- ☐ Resort.
- ☐ Outro.

9. 6. Qual era a principal fonte de informação que você utilizava para planejar suas visitas a destinos brasileiros com praia? (Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Não utilizava nenhuma fonte de informação.
- ☐ Agência de Viagens.
- ☐ Amigos e parentes.
- ☐ Audiovisuais (ex.: televisão, cinema).
- ☐ Feiras, eventos e congressos.
- ☐ Folhetos/jornais/revistas.
- ☐ Guia Turístico (material informativo sobre um local).
- ☐ Internet/redes sociais/aplicativos.
- ☐ Rádio.
- ☐ Outros.

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

10. 7. Com que frequência você se utilizava de agências de viagem para a organização de suas visitas a destinos brasileiros com praia? – ex.: compra de pacotes turísticos e/ou serviços avulsos como passagens aéreas, locação de automóveis, entre outros. (Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Nunca organizava.
- ☐ Quase nunca organizava.
- ☐ Às vezes organizava.
- ☐ Quase sempre organizava.
- ☐ Sempre organizava.

11. 8. Quanto você e sua família gastavam, em média, em visitas a destinos brasileiros com praia? Considere os gastos com transporte, hospedagem, alimentação, compras, entre outros. (Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Até R\$500.
- ☐ Acima de R\$500 até R\$1000.
- ☐ Acima de R\$1000 até R\$1500.
- ☐ Acima de R\$1500 até R\$2000.
- ☐ Acima de R\$2000 até R\$2500.
- ☐ Acima de R\$2500 até R\$3000.
- ☐ Acima de R\$3000 até R\$3500.
- ☐ Acima de R\$3500 até R\$4000.
- ☐ Acima de R\$4000 até R\$4500.
- ☐ Acima de R\$4500 até R\$5000.
- ☐ Acima de R\$5000.

Bloco I - Perfis e hábitos de viagem do turista de lazer – "Sol e Praia"

Hábitos de viagem e lazer antes da pandemia da Covid-19 (novo coronavírus)

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

12. 9. Qual era o tempo de permanência nessas visitas a destinos brasileiros com praia? (Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 1 dia.
- ☐ De 2 a 5 dias.
- ☐ De 6 a 10 dias.
- ☐ De 11 a 15 dias.
- ☐ Mais de 15 dias.

13. 10. Em quais meses você costumava visitar destinos brasileiros com praia? (Nesta questão você poderá marcar mais de uma opção de resposta) *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Janeiro.
- ☐ Fevereiro.
- ☐ Março.
- ☐ Abril.
- ☐ Maio.
- ☐ Junho.
- ☐ Julho.
- ☐ Agosto.
- ☐ Setembro.
- ☐ Outubro.
- ☐ Novembro.
- ☐ Dezembro.

14. 11. Em que ano você visitou pela última vez um destino brasileiro com praia? (Digite sua resposta)

15. 11.1 Para qual ou quais destinos brasileiros com praia você foi nessa sua última viagem? (Digite sua resposta)

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

16. 11.2 Por que você escolheu esse ou esses destinos brasileiros com praia? (Digite sua resposta)

17.  [pessoas surdas] 11 a 11.2 Em que ano você visitou pela última vez um destino brasileiro com praia? Para qual ou quais destinos brasileiros com praia você foi nessa sua última viagem? Por que você escolheu esse ou esses destinos? (Envie um vídeo em LIBRAS)

Arquivos enviados:

Bloco II –
Acessibilidade
no Turismo
"Sol e Praia"

Neste segundo bloco de perguntas, gostaríamos de conhecer suas percepções e experiências com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil.

Iremos considerar para a avaliação do turismo "Sol e Praia" toda a Orla Marítima, ou seja, as praias e também os principais equipamentos e serviços existentes que dão suporte ao turismo nessas praias. Antes porém, de especificarmos o turismo na orla marítima, abordaremos questões gerais sobre o turismo em destinos costeiros.

Ah! Outra coisa... ninguém fala "vou pra orla", mas "vou pra praia", certo?! Por isso, quando a pergunta for sobre as praias marítimas que você visitou estaremos nos referindo as praias e todo o seu entorno (serviços e equipamentos), está bem?!

18. 1. Ter acessibilidade nos equipamentos e serviços turísticos de um destino com praia é um critério importante para que você possa escolhê-lo? (Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sem importância.
- ☐ Pouco importante.
- ☐ Importância moderada.
- ☐ Importante.
- ☐ Muito importante.

2. De uma maneira geral, como você avalia o nível de acessibilidade da infraestrutura turística e infraestrutura básica dos destinos brasileiros com praia que você já visitou? Dê uma nota entre 0 e 10, sendo 0 a menor nota (nenhuma acessibilidade) e 10 a maior nota (acessibilidade total).

19. 2.1 Como você avalia a acessibilidade em meios de hospedagem (ex.: hotéis, pousadas, resorts, entre outros) dos destinos brasileiros com praia que você já visitou? *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20. 2.2. Como você avalia a acessibilidade em espaços de gastronomia (ex.: restaurantes, bares, entre outros) dos destinos brasileiros com praia que você já visitou? *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

21. 2.3 Como você avalia a acessibilidade em transportes públicos coletivos (ex.: ônibus, metrô, entre outros) dos destinos brasileiros com praia que você já visitou? *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

22. 2.4 Como você avalia a acessibilidade em transportes públicos individuais (ex.: táxi, carro por aplicativo, entre outros) dos destinos brasileiros com praia que você já visitou? *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

23. 2.5 Como você avalia a acessibilidade das sinalizações turísticas (ex.: placas com mensagens escritas ordenadas, pictogramas ou setas direcionais; mapa ou piso tátil; alarmes sonoros, entre outros) dos destinos brasileiros com praia que você já visitou? *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

24. 2.6 Como você avalia a acessibilidade das informações e comunicações turísticas (ex.: sites com acessibilidade, folhetos em braille, entre outros) dos destinos brasileiros com praia que você já visitou? *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

25. 2.7 Como você avalia a acessibilidade no comportamento de profissionais do turismo (ex.: atendimento sem discriminação, preconceitos, entre outros) dos destinos brasileiros com praia que você já visitou? *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

26. 2.8 Como você avalia a acessibilidade em atrativos culturais (ex.: patrimônios históricos e culturais, eventos culturais, entre outros) dos destinos brasileiros com praia que você já visitou? *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

27. 2.9 Como você avalia a acessibilidade em atrativos naturais (ex.: mirantes, atividades de aventura, praias, entre outros) dos destinos brasileiros com praia que você já visitou? *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bloco II – Acessibilidade no Turismo "Sol e Praia"

continuando...

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

28. 3. Você teria algum impedimento ou dificuldade para ir sozinho a uma praia?
(Marque apenas uma opção de resposta, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Nenhum impedimento.
- ☐ Pouco Impedimento.
- ☐ Impedimento Relativo.
- ☐ Significativo Impedimento.
- ☐ Muito impedimento.

29. 4. Considerando o seu impedimento ou dificuldade, o que uma praia deveria ter para ser acessível? (você poderá escolher mais de uma opção nesta questão e/ou digitar sua resposta caso selecione a opção "Outros") *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Não tenho impedimento ou dificuldade para ir a uma praia.
- ☐ Banho assistido: atividade realizada com cadeira anfíbia (modelo de cadeira de rodas que não afunda na água) na companhia de um monitor.
- ☐ Rota acessível: rampas (permanentes) ou esteiras (móveis) para acesso à praia.
- ☐ Sinalização de trajetos à praia com o Símbolo Internacional de Acesso (áreas e vagas de estacionamento de veículos, sanitários, entre outras).
- ☐ Sanitário unissex acessível.
- ☐ Atividades desportivas e recreativas: voleibol sentado, frescobol adaptado, piscina infantil, handbike (bicicleta pedalada com as mãos), entre outras.
- ☐ Mergulho adaptado.
- ☐ Surf adaptado.
- ☐ Profissionais capacitados para atendimento.
- ☐ Não sei responder.

Outro: ☐ _____

30. 📺 [pessoas surdas] Caso você tenha selecionado a opção "Outros" na questão anterior, por favor especifique qual ou quais. (Envie um vídeo em LIBRAS)

Arquivos enviados:

5. De uma maneira geral, como você avalia o nível de acessibilidade das praias brasileiras que você já visitou? Dê uma nota entre 0 e 10, sendo 0 a menor nota (nenhuma acessibilidade) e 10 a maior nota (acessibilidade total)

31. 5.1 Condições de acesso e/ou deslocamento; disponibilidade de sanitários acessíveis nas praias brasileiras que você visitou *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

32. 5.2 Sinalização; informações e divulgações sobre atividades de lazer acessíveis nas praias brasileiras que você visitou *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

33. 5.3 Atividades desportivas e recreativas; presença de profissionais e equipamentos para banho de mar assistido, mergulho e/ou surf adaptado nas praias brasileiras que você visitou *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

34. 5.4 Se você estiver lendo este questionário até aqui, por favor, marque a opção número 3. Obrigada! *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

35. 5.5 Presença de profissionais capacitados para atendimento; sem comportamentos preconceituosos e/ou discriminatórios nas praias brasileiras que você visitou *

Marcar apenas uma oval.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bloco II – Acessibilidade no Turismo "Sol e Praia"

36. 6. Na sua opinião, o que precisa ser feito e/ou melhorado para que as praias marítimas brasileiras se tornem acessíveis ou mais acessíveis? (Digite sua resposta)

37.  [pessoas surdas] 6. Na sua opinião, o que precisa ser feito e/ou melhorado para que para que as praias marítimas brasileiras se tornem acessíveis ou mais acessíveis? (Envie um vídeo em LIBRAS)

Arquivos enviados:

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

38. 7. Em sua opinião, qual ou quais Praias Brasileiras, das que você já conheceu, oferecem melhores recursos de acessibilidade no Brasil? (Digite sua resposta)

39.  [pessoas surdas] 7. Em sua opinião, qual ou quais Praias Brasileiras, das que você já conheceu, oferecem melhores recursos de acessibilidade no Brasil? (Envie um vídeo em LIBRAS)

Arquivos enviados:

Bloco III -
Caracterização
e Perfil
Socioeconômico
do
Entrevistado(a)

Chegamos às perguntas finais.

Neste bloco de perguntas, nosso objetivo é conhecer o perfil social e econômico dos participantes deste questionário, bem como caracterizá-lo a partir do seu reconhecimento pessoal quanto aos seus possíveis impedimentos e/ou dificuldades para uma participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Deixamos também um espaço para que críticas e sugestões sejam feitas sobre este questionário, bem como para dar as impressões sobre as perguntas; revelar dificuldades e facilidades em responder o questionário; sugestões de melhorias; impressões sobre a realidade de pessoas com deficiência.

Fique à vontade para contribuir!

40. 1. Local de Residência: cidade e estado (digite sua resposta)

41.  [pessoas surdas] 1. Local de Residência: cidade e estado (enviar vídeo em LIBRAS)

Arquivos enviados:

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

42. 2. Gênero: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Feminino.
- ☐ Masculino.
- ☐ Outros.
- ☐ Prefiro não responder.

43. 3. Faixa Etária: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 18 a 23 anos.
- ☐ 24 a 29 anos.
- ☐ 30 a 35 anos.
- ☐ 36 a 41 anos.
- ☐ 42 a 47 anos.
- ☐ 48 a 53 anos.
- ☐ 54 a 59 anos.
- ☐ 60 anos ou mais.
- ☐ Prefiro não responder.

44. 4. Estado Civil: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ solteiro.
- ☐ casado/junto/união estável.
- ☐ separado/divorciado.
- ☐ viúvo.
- ☐ Prefiro não responder.

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

45. 5. Formação: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ ensino fundamental incompleto.
- ☐ ensino fundamental completo.
- ☐ ensino médio incompleto.
- ☐ ensino médio completo.
- ☐ ensino superior incompleto.
- ☐ ensino superior completo.
- ☐ pós-graduação incompleto.
- ☐ pós-graduação completo.
- ☐ sem formação.
- ☐ Prefiro não responder.

46. 6. Profissão/Ocupação: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ conta própria (autônomo, profissional liberal, microempreendedor individual).
- ☐ funcionário público.
- ☐ aposentado/pensionista.
- ☐ trabalhador formal (carteira assinada ou contrato de trabalho).
- ☐ trabalhador informal (sem carteira assinada ou contrato de trabalho).
- ☐ estudante.
- ☐ sem profissão/ocupação.
- ☐ Prefiro não responder.

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

47. 7. Renda média mensal individual: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sem renda própria.
- ☐ até R\$1045.
- ☐ acima de R\$1045 até R\$3135.
- ☐ acima de R\$3135 até R\$5225.
- ☐ acima de R\$5225 até R\$7315.
- ☐ acima de R\$7315 até R\$9405.
- ☐ acima de R\$9405 até R\$11495.
- ☐ acima de R\$11495.
- ☐ Prefiro não responder.

48. 8. Como você se reconhece? (marque apenas 1 opção na questão, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Pessoa com deficiência física: paraplegia, tetraplegia, paralisia cerebral, hemiplegias, má-formação.
- ☐ Pessoa com deficiência física: membros amputados ou ausência de membros.
- ☐ Pessoa com nanismo.
- ☐ Pessoa com deficiência intelectual: síndrome de Down, síndrome do X frágil, síndrome de Prader-Willi, síndrome de Angelman, erros inatos de metabolismo (fenilcetonúria e hipotireoidismo congênito).
- ☐ Pessoa surda ou com deficiência auditiva.
- ☐ Pessoa com deficiência visual: cegueira e baixa visão.
- ☐ Pessoa com deficiência sensorial: déficits relacionados ao paladar, olfato ou tato.
- ☐ Pessoa com deficiência múltipla: surdocegueira, pessoa com deficiência física e visual, visual e intelectual, surdez e física, surdez e intelectual, intelectual e física.
- ☐ Pessoas com transtorno do espectro autista.
- ☐ Pessoa com mobilidade reduzida (dificuldade de movimentação – permanente ou temporária, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso).
- ☐ Prefiro não responder.
- ☐ Outro: _____

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

49.  [pessoas surdas] Caso você tenha selecionado a opção "Outros" na questão anterior, por favor, especifique a qual deficiência ou necessidade específica você se refere. (enviar vídeo em LIBRAS)

Arquivos enviados:

50. 9. Como sua deficiência poderia ser classificada? (marque apenas 1 opção na questão, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Não tenho deficiência.
- ☐ Deficiência congênita (desde o nascimento).
- ☐ Deficiência adquirida.
- ☐ Deficiência hereditária (transmitida por genes).
- ☐ Doença rara.
- ☐ Não sei informar.
- ☐ Prefiro não responder.

51. 10. Como você respondeu a esse questionário? (marque apenas 1 opção na questão, a principal para você) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Respondi o questionário sozinho sem o auxílio de recursos de acessibilidade (ex.: VLIBRAS, NVDA, DOSVOX, entre outros).
- ☐ Respondi o questionário sozinho com o auxílio de recursos de acessibilidade (ex.: VLIBRAS, NVDA, DOSVOX, entre outros).
- ☐ O questionário foi preenchido por outra pessoa com minhas respostas pessoais.

10/06/2021

Percepções e Experiências de Pessoas com Deficiência (PcD) com relação a acessibilidade no turismo "Sol e Praia" no Brasil

52. Neste momento, te convido a fazer comentários sobre essa pesquisa, se assim você desejar (digite sua resposta)

53.  [pessoas surdas] Neste momento, te convidamos a fazer comentários sobre essa pesquisa, se assim você desejar (Envie um vídeo em LIBRAS)

Arquivos enviados:

Agradecemos por sua disponibilidade em responder a este questionário! Para concluir e efetivar sua participação, clique no botão "Enviar" a seguir:

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

APÊNDICE E – ESCALA DE CAPACITISMO

Escala de Capacitismo

Por favor, leia atentamente cada um dos itens abaixo a respeito das *peessoas com deficiência* e em seguida, indique seu grau de concordância com cada um deles.

1. Discordo Totalmente
2. Discordo
3. Nem Concordo/Nem Discordo
4. Concordo
5. Concordo Totalmente

O quadro se divide em seis colunas. A primeira contém as afirmações. As colunas seguintes apresentam, como título, as escalas de mensuração de 1 a 5, em que 1 significa discordo totalmente e 5, concordo totalmente e, abaixo, as linhas nas quais os respondentes devem registrar o grau de concordância.

Afirmações		1	2	3	4	5
I	As pessoas com deficiência têm conseguido mais do que merecem					
II	As pessoas com deficiência recebem muito respeito e consideração					
III	Elas são exigentes em relação aos seus direitos					
IV	A discriminação dessas pessoas é um problema no Brasil					
V	As pessoas com deficiência têm muita influência política					
VI	Quando se esforçam, pessoas com deficiência acabam não necessitando de ajuda					
VII	As pessoas com deficiência devem superar eventuais preconceitos sem apoio como aconteceu com outros grupos					
VIII	Tem-se dado demasiada importância aos movimentos de protesto de pessoas com deficiência					
IX	Parece pouco prudente dar importância às suas queixas					
X	Pessoas com deficiência possuem uma beleza diferente					
XI	Pessoas com deficiência dificultam a prestação de serviços das empresas de turismo					
XII	Pessoas com deficiência devem ser tratadas de modo diferente por serem diferentes					
XIII	A maioria das pessoas com deficiência são incapazes de fazer turismo sozinhas (sem companhia)					
XIV	Os prestadores de serviços turísticos gastam mais para atendê-las					
XV	Outros visitantes se incomodam em compartilhar os equipamentos e/ou ambientes com essas pessoas					

APÊNDICE F – ESTATÍSTICA DESCRITIVA DO INDICADOR OBJETIVO DE ACESSIBILIDADE ATITUDINAL

O quadro é formado por dez colunas. Na primeira estão elencadas as variáveis analisadas; na segunda, o número de respostas obtido (30), sendo o mesmo para todas. Na terceira e quarta colunas estão as notas mínima (1) e máxima possível (4 ou 5). Nas seguintes estão as médias das notas e o desvio padrão calculado. As duas últimas, divididas em estatística e erro padrão, estão Assimetria e Curtose, com erro padrão igual para todas as variáveis, sendo erro padrão da assimetria 0,427 e da Curtose, 0,833. A última linha apresenta o número válido de respondentes igual a 30.

Estatísticas descritivas									
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Assimetria		Curtose	
						Estatística	Erro Padrão	Estatística	Erro Padrão
Merecimento	30	1	4	1,63	0,718	1,290	0,427	2,614	0,833
Respeito	30	1	4	2,30	0,837	0,878	0,427	0,393	0,833
Exigências	30	1	5	2,83	1,117	0,510	0,427	-0,507	0,833
Brasil	30	1	5	4,00	1,203	-1,399	0,427	1,152	0,833
Política	30	1	4	2,00	0,788	0,453	0,427	-0,034	0,833
Esforço	30	1	4	2,23	0,898	0,422	0,427	-0,360	0,833
Apoio	30	1	4	1,83	0,834	0,715	0,427	-0,083	0,833
Importância	30	1	5	2,17	0,986	1,265	0,427	1,628	0,833
Queixas	30	1	4	1,83	0,913	1,225	0,427	1,168	0,833
Beleza	30	1	5	3,13	1,008	0,149	0,427	-0,353	0,833
Dificuldades	30	1	4	1,67	0,844	1,092	0,427	0,468	0,833
Tratamento	30	1	5	2,27	1,230	0,523	0,427	-0,908	0,833
Incapacidade	30	1	5	2,13	1,106	0,867	0,427	0,159	0,833
Gastos	30	1	4	2,77	1,165	-0,352	0,427	-1,358	0,833
Incômodo	30	1	4	2,10	1,125	0,570	0,427	-1,059	0,833
N válido (de lista)	30								

APÊNDICE G – VERSÃO FINAL DA MASA

O Quadro G1 apresenta, na primeira linha de cada página, a dimensão analisada, com fundo em cores distintas, a saber: laranja, dimensão sociocultural; vermelho, econômica; verde, ambiental; cinza, governança e azul, acessibilidade. Na segunda linha estão os títulos das nove colunas relacionadas a cada uma dessas dimensões. Nas três primeiras colunas são apresentados as subdimensões, as categorias e os objetivos. Em sequência, elencados um por linha, os indicadores utilizados, sendo 3 para cada subdimensão. Nas colunas seguintes estão: as tipologias, os parâmetros de medição, as fontes de informação, os critérios de avaliação e, na última, as referências.

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Sociocultural	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	Crítérios de Avaliação	Referências
		Saúde	Protocolos de Biossegurança	Verificar se os protocolos de biossegurança para o turismo no destino são atendidos pelos prestadores de serviços turísticos	Número de prestadores de serviços turísticos certificados com o selo “Turismo Responsável – Limpo e Seguro” no destino	Indicador objetivo	Taxa de prestadores certificados = $\frac{n^{\circ} \text{ de prestadores com o Selo Turismo Responsável}}{n^{\circ} \text{ total de prestadores no município}} \times 100$	MTur	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	BID (2021b)
					As empresas de turismo e os locais turísticos do destino que estou visitando seguem os protocolos de biossegurança contra a Covid-19	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	
					Acredito que as empresas de turismo e os locais turísticos do município seguem os protocolos de biossegurança contra a Covid-19 para atender os visitantes locais	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Sociocultural	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	Crítérios de Avaliação	Referências
		Segurança Pública	Segurança Pessoal	Investigar a ocorrência de crimes contra a vida de residentes locais e visitantes no destino e a sensação de segurança desses atores sociais	Taxa de crimes contra a vida (homicídios) no destino turístico	Indicador objetivo	Taxa de homicídio = $\frac{n^\circ \text{ de homicídios}}{\text{população total}} \times 100.000$	IPEA (e/ou) FBSP	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	IPEA (2020)
					Estou me sentindo protegido e seguro durante minha visita ao destino (refere-se à segurança pessoal, não ocorrência de crimes, violência)	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Rodríguez e Valiente (2019)
					Considero que os locais turísticos do município são seguros para os visitantes (refere-se à segurança pessoal, não ocorrência de crimes, violência)	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	
		Satisfação	Experiência	Avaliar o nível de satisfação de visitantes com a experiência turística e de residentes locais com o desenvolvimento do turismo no destino	Nível de satisfação dos visitantes com o desenvolvimento do turismo no destino	Indicador objetivo	Taxa de Satisfação = $\frac{n^\circ \text{ avaliações positivas} \times 100}{n^\circ \text{ total de avaliações}}$	<i>TripAdvisor</i>	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	Caumo (2021)
					A minha experiência geral com o turismo no destino está sendo positiva	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Rodríguez e Valiente (2019)
					Estou satisfeito com o desenvolvimento do turismo no município	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	ETIS (2016)

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Sociocultural	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	CrITÉRIOS de Avaliação	Referências
		Cultura	Eventos Culturais	Identificar a ocorrência de eventos culturais ofertados aos residentes locais e visitantes no destino ao longo do ano	Número de eventos culturais no destino turístico	Indicador objetivo	Taxa de eventos = nº de eventos culturais/ x 100% nº total de eventos do destino	Calendário de Eventos do município	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	ETIS (2016)
					Participei de alguma atividade cultural e/ou esportiva durante minha visita no destino	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	
					O número de eventos culturais no município ocorre em boa quantidade ao longo do ano	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Lacerda (2019)
		Educação	Desenvolvimento Profissional	Identificar o desenvolvimento profissional dos funcionários do setor de turismo do destino	Número de funcionários qualificados/ certificados com formação em turismo e/ou áreas afins	Indicador objetivo	Taxa Desenv. Prof. = nº de profissionais qualificados x 100 ÷ nº total	Consulta local (amostra)	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	OMT (2004)
					Considero que os trabalhadores do turismo que me atendem são altamente qualificados	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Lacerda (2019)
					Existem instituições de ensino no município para formar trabalhadores na área de turismo	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Rodríguez e Valiente (2019)

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Econômica	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	Crítérios de Avaliação	Referências
		Demanda Turística	Sazonalidade Turística	Avaliar o fluxo turístico no destino em dado período de tempo	Taxa de sazonalidade do turismo no destino	Indicador objetivo	Taxa de Sazonalidade = $\frac{\text{nº de entradas nos 3 meses de maior concentração}}{\text{nº total de entradas no ano}} \times 100$	MTur e/ou consulta local	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	Cunha & Abrantes (2019)
					Considero que o número de pessoas nos locais turísticos do destino é aceitável e não compromete a minha experiência turística	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Rodríguez e Valiente (2019)
					O número de pessoas (multidão) em certos locais turísticos do município piora na alta temporada turística	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Econômica	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	Crítérios de Avaliação	Referências
		Oferta Turística	Prestadores de Serviços	Verificar a diversidade da oferta turística no destino	Diversidade de tipos de prestadores de serviços turísticos no destino	Indicador objetivo	Taxa de Diversidade = $\frac{\text{nº de prestadores do destino} \times 100}{\text{nº total de prestadores de turismo (15 tipologias)}}$	MTur	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	Rodríguez e Valiente (2019)
					Considero que a variedade de diferentes tipos de prestadores de serviços turísticos (hotéis, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, entre outros) ofertada no destino é suficiente para uma adequada experiência turística no destino	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Lacerda (2019)
					Percebo que há uma variedade de diferentes tipos de prestadores de serviços turísticos (hotéis, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, entre outros) no município para atender aos visitantes	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Econômica	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	CrITÉrios de Avaliação	Referências
		Segunda Residência	DomicÍlios de uso ocasional	Identificar a presença de casas de veraneio no destino	Número de segundas residências no destino	Indicador objetivo	Taxa de Segundas Residências = $\text{n}^\circ \text{ de casas de veraneio} \times 100 \div \text{n}^\circ \text{ total de domicÍlios no destino}$	IBGE	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	ETIS (2016)
					Há oferta de hospedagem em casas de veraneio (segunda residência) no destino	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	OMT (2004)
					Percebo que há muitos imóveis no município que são utilizados pelos visitantes somente na alta temporada	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	
		BenefÍcios EconÔmicos	Geração de Emprego	Verificar a geração de empregos pelo turismo no destino	Número de empregos gerados pelo turismo no destino	Indicador objetivo	Taxa de emprego = $\text{n}^\circ \text{ de empregos no turismo} \times 100 \div \text{n}^\circ \text{ total de empregos no destino}$	Consulta local	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	OMT (2004)
					Me parece que o turismo no destino é um grande gerador de empregos locais	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Rodríguez e Valiente (2019)
					Considero que o turismo gera muitos empregos no município	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Ambiental	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	Crítérios de Avaliação	Referências
		Diversidade Biológica	Proteção Ambiental	Analisar a proteção dos ecossistemas do bioma marinho no destino	Existência de unidades de conservação em zona costeira e marítima no destino	Indicador objetivo	Taxa de Proteção Ambiental = $\frac{\text{nº de UC no bioma marinho}}{\text{nº total de UC no destino}} \times 100$	MMA	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	Rodríguez e Valiente (2019)
					Considero que a natureza no destino é protegida	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	
					O turismo prejudica a natureza do município	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	
		Saneamento Básico	Universalização do Saneamento	Identificar as condições de saneamento básico do destino	Condições do saneamento básico no destino	Indicador objetivo	Ranking do Saneamento	ABES	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	Lacerda (2019)
					Com base nos locais que visitei, considero o destino um destino limpo, com boa qualidade de água e bom tratamento de esgoto	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	
					O turismo trouxe melhorias no saneamento básico (coleta de resíduos sólidos, água encanada e tratada e rede de esgotos) do município	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Ambiental	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	Critérios de Avaliação	Referências
		Energia	Fontes Renováveis	Verificar quais as fontes de energia são utilizadas para a geração de energia elétrica que chega ao destino	Número de fontes renováveis utilizadas para produção de energia elétrica no destino em comparação ao total de fontes de energia por origem de combustível	Indicador objetivo	Taxa de Energia Renovável = n° de fontes renováveis de energia no destino $\times 100 \div n^{\circ}$ de fontes de energia	ANEEL	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	Brščić (2020)
					As empresas turísticas e os locais turísticos que visitei no destino realizam programas de redução do consumo de energia	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	McLoughin (2020)
					Acredito que os visitantes consomem mais energia do que os residentes locais	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Rodríguez e Valiente (2019)

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Governança	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	Crítérios de Avaliação	Referências
		Político-institucional	Planejamento e Desenvolvimento do Turismo em bases sustentáveis	Identificar o nível de planejamento e desenvolvimento turístico do destino	Existência de quadro normativo para o desenvolvimento do turismo no município que contemple a discussão sobre sustentabilidade	Indicador objetivo	Taxa de Governança Turística = $\frac{\text{nº quadro normativo (sustentabilidade)}}{\text{nº total do quadro normativo}} \times 100$	Consulta local	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	Lacerda (2019)
					O turismo desenvolvido no destino pode ser considerado como turismo sustentável (protege a natureza, envolve a comunidade local e gera benefícios econômicos)	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Tudorache (2017)
					Acredito que o turismo desenvolvido no município contribui para a proteção da natureza, envolve a comunidade local e gera benefícios econômicos	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Acessibilidade	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	Crítérios de Avaliação	Referências
		Atitudinal	Capacitismo	Identificar a existência de atitudes capacitistas pelos prestadores de serviços turísticos	Atendimento a visitantes no destino	Indicador objetivo	Escala de Capacitismo	Consulta local (amostra)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Friedman & Awsumb (2019))
					Estou sendo atendido de maneira respeitosa e sem atitudes preconceituosas nas empresas de turismo e nos locais turísticos do destino	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Chau e Yan (2021)
					Considero que os visitantes são atendidos de maneira respeitosa e sem atitudes preconceituosas nos locais turísticos do município	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	
		Comunicacional	Informação e Comunicação Digital	Verificar se as informações de <i>sites</i> de prestadores de serviços turísticos estão de acordo com os princípios e diretrizes comunicacionais do Desenho Universal	Acessibilidade comunicacional dos <i>sites</i> dos prestadores de serviços turísticos	Indicador objetivo	Taxa = $\frac{\text{nº de empresas com acessibilidade} \times 100}{\text{nº total de empresas do destino}}$	ASES	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	ISO (2021)
					Os <i>sites</i> de empresas turísticas e de atrativos turísticos do destino são fáceis de navegar, com conteúdo simples e de fácil compreensão e interação	Indicadores subjetivos (visitantes e residentes Locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (continua)

MASA	Acessibilidade	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	Crítérios de Avaliação	Referências
		Metodológica/ Instrumental	Barreiras ao Lazer: Praias	Identificar se as praias são espaços acessíveis para todos, inclusive PcD e/ou outras especificidades	Número de praias acessíveis no destino	Indicador objetivo	Taxa de Praias Acessíveis = $\frac{\text{nº de praias acessíveis} \times 100}{\text{nº total de praias}}$	Consulta local	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	Brščić (2020)
					Considero que as praias do destino são acessíveis às pessoas com deficiência	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Rodríguez e Valiente (2019)
					Considero que as praias do município são acessíveis às pessoas com deficiência	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	
		Programática	Quadro Normativo	Identificar o nível de planejamento e desenvolvimento da acessibilidade no turismo no destino	Existência de um quadro normativo sobre o debate de acessibilidade no turismo e lazer no destino	Indicador objetivo	Taxa de Acessibilidade Programática = $\frac{\text{nº quadro normativo sobre (acessibilidade)} \times 100}{\text{nº total do quadro normativo}}$	Consulta local	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	Porto e Rucci (2019)
					Considero que as empresas turísticas e os locais turísticos do destino têm condições de atender às pessoas com deficiência	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	Rodríguez e Valiente (2019)
					Acredito que as empresas turísticas e os locais turísticos do município têm condições de atender às pessoas com deficiência	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	

Quadro G1 – Quadro-resumo da MASA (conclusão)

MASA	Acessibilidade	Subdimensões	Categorias	Objetivos das Subdimensões e dos Indicadores	Indicadores	Tipologias	Parâmetros de Medição	Fontes de Informação	Critérios de Avaliação	Referências
		Arquitetônica	Acesso	Identificar a existência de sinalização informativa e direcional para acesso aos atrativos no destino	Condições de acesso aos atrativos turísticos	Indicador objetivo	Taxa de sinalização = $\frac{\text{nº de atrativos turísticos sinalizados} \times 100}{\text{nº total de atrativos turísticos}}$	Consulta local	Muito Baixa Baixa Moderada Alta Muito Alta	ISO (2021)
					É fácil o acesso aos atrativos turísticos do destino, pois, há sinalização indicando onde estão localizados e como chegar até eles	Indicador subjetivo (visitantes)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	
					Considero fácil o acesso dos visitantes aos atrativos turísticos do município, pois, há sinalização indicando onde estão localizados e como chegar até eles	Indicador subjetivo (residentes locais)	Consulta aos atores sociais	Pesquisa de campo (Questionário)	Escala tipo <i>Likert</i> de Concordância	

ANEXO – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP/HUOL

UFRN - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ONOFRE
LOPES DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO RIO GRANDE DO
NORTE - HUOL/UFRN



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: "Nada sobre nós, sem nós": a acessibilidade no turismo como elemento de avaliação do turismo sustentável em destinos costeiros

Pesquisador: SUELLEN ALICE LAMAS

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 33482720.3.0000.5292

Instituição Proponente: Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN

Patrocinador Principal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.199.672

Apresentação do Projeto:

Pesquisa de doutorado do Programa de Pós-graduação em Turismo da UFRN, com objetivo de construir e validar empiricamente um instrumento avaliativo de turismo sustentável em destinos costeiros com indicadores de acessibilidade no turismo. Para tanto, o estudo pretende investigar as percepções e experiências de pessoas com deficiência (PcD) sobre acessibilidade no turismo para apoiar a construção dos indicadores de acessibilidade do instrumento avaliativo proposto. Inclui a discussões acerca do compromisso de acessibilidade nas sistemáticas de avaliação de turismo sustentável em destinos costeiros, processos sociais de integração/inclusão e questões de políticas públicas e atendimento adequado às pessoas com deficiência (PcD).

Objetivo da Pesquisa:

Geral:

Construir e validar empiricamente um instrumento avaliativo de turismo sustentável em destinos costeiros com indicadores de acessibilidade no turismo.

Específicos:

- Identificar estudos de modelos de sustentabilidade no turismo e de acessibilidade no turismo no contexto de destinos a fim de se desenvolver uma base teórica de referência;
- Investigar as percepções e experiências de PcD sobre acessibilidade no turismo em destinos

Endereço: Avenida Nilo Peçanha, 620 - Prédio Administrativo - 1º Andar - Espaço João Machado
Bairro: Petrópolis **CEP:** 59.012-300
UF: RN **Município:** NATAL
Telefone: (84)3342-5003 **Fax:** (84)3202-3941 **E-mail:** cep_huol@yahoo.com.br

**UFRN - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ONOFRE
LOPES DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO RIO GRANDE DO
NORTE - HUOL/UFRN**



Continuação do Parecer: 4.199.672

costeiros para apoiar a construção dos indicadores de acessibilidade do modelo proposto;

- Construir um modelo avaliativo de turismo sustentável em destinos costeiros que considere os compromissos de acessibilidade no turismo tanto nas dimensões, quanto nas subdimensões, indicadores e índice;
- Analisar empiricamente o modelo proposto em destinos costeiros brasileiros pré-selecionados.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: possíveis constrangimentos, cansaço ou aborrecimento ao participante no momento de resposta do questionário, assim como possibilidade de invasão à intimidade do participante. Os meios de atenuar esses riscos passaram a fazer parte do protocolo de pesquisa após resposta à carta de pendências, uma vez que o pesquisador pontua os seguintes cuidados: com a linguagem (será utilizada linguagem simples e objetiva para as perguntas e opções de respostas do instrumento, ao mesmo tempo em que foram evitados rótulos e termos capacitistas); com a forma, o conteúdo, a ordem e a quantidade de perguntas do questionário (a fim de atender ao objetivo da pesquisa, sem, entretanto, torná-lo extenso e invasivo); com o ambiente da realização da coleta dos dados (ambiente virtual para alocação do questionário permitindo maior comodidade, privacidade, imparcialidade e anonimato nas respostas dos participantes da pesquisa). **Benefícios:** indiretos, associados ao debate sobre o conteúdo abordado e ao conhecimento acerca das percepções/experiências no turismo por parte dos PcD.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa interdisciplinar, com abordagem predominantemente qualitativa e utilização de métodos mistos. Além da fase de estudo bibliográfico para discussão dos temas centrais e construção de categorias de análise, contará com aplicação de questionários online às (PcD), com perguntas que versam sobre o perfil, os hábitos, as percepções e as experiências em acessibilidade do turista de lazer. Os participantes de pesquisa são as PcD que residem no Brasil com amostragem não probabilística denominada "bola de neve" ou snowball sampling, método de coleta de dados em pesquisa qualitativa, que utiliza cadeias de referência. Neste sentido, atores-chave da área da acessibilidade serão definidos (pesquisadores, representantes de organizações não-governamentais, gestores públicos e/ou privados compondo a amostra preliminar da presente pesquisa).

Endereço: Avenida Nilo Peçanha, 620 - Prédio Administrativo - 1º Andar - Espaço João Machado
Bairro: Petrópolis **CEP:** 59.012-300
UF: RN **Município:** NATAL
Telefone: (84)3342-5003 **Fax:** (84)3202-3941 **E-mail:** cep_huol@yahoo.com.br

UFRN - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ONOFRE
LOPES DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO RIO GRANDE DO
NORTE - HUOL/UFRN



Continuação do Parecer: 4.199.672

Em se tratando da redação do projeto e das informações básicas inseridas na Plataforma, o trabalho apresenta todos os aspectos necessários à sua compreensão e execução, incluindo TCLE e suas ênfases aos riscos, benefícios e compromisso com a ética. Portanto, claramente definido em termos metodológicos e logísticos, caracterizando exequibilidade na proposta.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O protocolo de pesquisa apresenta todos os itens obrigatórios: informações básicas do projeto (com cronograma e orçamento); projeto detalhado; TCLE; folha de identificação do pesquisador e folha de rosto. Estão adequados e contemplam as exigências da resolução 466/12.

Recomendações:

- O CEP HUOL/UFRN ALERTA que, mesmo o projeto não apresentando óbices éticos e estando, dessa forma, aprovado, o desenvolvimento de etapas com participantes deverá ocorrer, preferencialmente, após o fim do distanciamento social e da redução dos riscos relacionados ao Coronavírus (COVID-19);
 - O pesquisador deve priorizar pela adoção de medidas de coleta de dados por meio virtual;
 - Caso o(a) coordenador(a) da pesquisa decida executar as etapas com participantes de pesquisa antes do fim do distanciamento social, deverá colher Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – Covid-19;
- Caso o cronograma apresentado no projeto de pesquisa aprovado seja alterado, em decorrência da pandemia do Coronavírus (COVID-19), solicitamos que seja encaminhado um novo cronograma ao CEP HUOL/UFRN, sob a forma de notificação do tipo "Comunicação de Início do Projeto.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Aprovado

Considerações Finais a critério do CEP:

1. Apresentar relatório parcial da pesquisa, semestralmente, a contar do início da mesma.
2. Apresentar relatório final da pesquisa até 30 dias após o término da mesma.
3. O CEP HUOL deverá ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo.
4. Quaisquer documentações encaminhadas ao CEP HUOL deverão conter junto uma Carta de

Endereço: Avenida Nilo Peçanha, 620 - Prédio Administrativo - 1º Andar - Espaço João Machado
Bairro: Petrópolis **CEP:** 59.012-300
UF: RN **Município:** NATAL
Telefone: (84)3342-5003 **Fax:** (84)3202-3941 **E-mail:** cep_huol@yahoo.com.br

**UFRN - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ONOFRE
LOPES DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO RIO GRANDE DO
NORTE - HUOL/UFRN**



Continuação do Parecer: 4.199.672

Encaminhamento, em que conste o objetivo e justificativa do que esteja sendo apresentado.

5. Caso a pesquisa seja suspensa ou encerrada antes do previsto, o CEP HUOL deverá ser comunicado, estando os motivos expressos no relatório final a ser apresentado.

6. O TCLE deverá ser obtido em duas vias, uma ficará com o pesquisador e a outra com o sujeito de pesquisa.

7. Em conformidade com a Carta Circular nº. 003/2011CONEP/CNS, faz-se obrigatório a rubrica em todas as páginas do TCLE pelo sujeito de pesquisa ou seu responsável e pelo pesquisador.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1565962.pdf	10/07/2020 11:21:08		Aceito
Outros	Resposta_Pendencias.pdf	10/07/2020 11:17:25	SUELLEN ALICE LAMAS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_modificado.pdf	10/07/2020 11:09:37	SUELLEN ALICE LAMAS	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_modificado.pdf	10/07/2020 11:06:55	SUELLEN ALICE LAMAS	Aceito
Orçamento	Financeiro.pdf	11/06/2020 12:08:42	SUELLEN ALICE LAMAS	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo_Confidencialidade.pdf	11/06/2020 11:56:19	SUELLEN ALICE LAMAS	Aceito
Declaração de concordância	Carta_Anuencia.pdf	10/06/2020 17:59:37	SUELLEN ALICE LAMAS	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRosto.pdf	09/06/2020 15:22:20	SUELLEN ALICE LAMAS	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Ident_Pesq.pdf	08/06/2020 17:36:16	SUELLEN ALICE LAMAS	Aceito
Cronograma	Cronograma.pdf	08/06/2020 17:29:36	SUELLEN ALICE LAMAS	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Decla_nao_inic.pdf	08/06/2020 17:07:34	SUELLEN ALICE LAMAS	Aceito

Endereço: Avenida Nilo Peçanha, 620 - Prédio Administrativo - 1º Andar - Espaço João Machado
Bairro: Petrópolis **CEP:** 59.012-300
UF: RN **Município:** NATAL
Telefone: (84)3342-5003 **Fax:** (84)3202-3941 **E-mail:** cep_huol@yahoo.com.br

UFRN - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ONOFRE
LOPES DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO RIO GRANDE DO
NORTE - HUOL/UFRN



Continuação do Parecer: 4.199.672

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

NATAL, 07 de Agosto de 2020

Assinado por:
jose diniz junior
(Coordenador(a))

Endereço: Avenida Nilo Peçanha, 620 - Prédio Administrativo - 1º Andar - Espaço João Machado
Bairro: Petrópolis **CEP:** 59.012-300
UF: RN **Município:** NATAL
Telefone: (84)3342-5003 **Fax:** (84)3202-3941 **E-mail:** cep_huol@yahoo.com.br