

O TURISMO ACESSÍVEL COMO FATOR COMPETITIVO DO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Waleska Diniz Santana³²; Letícia Bianca Barros de Moraes Lima³³

EIXO TEMÁTICO: Gestão de Destinos Turísticos: Sistemas, Processos e Inovação (DTPI)

Resumo:

Através de uma revisão de literatura este artigo buscou investigar as oportunidades apresentadas pela prática do turismo de acessibilidade nos destinos turísticos inteligentes como fator competitivo. A acessibilidade é uma obrigação para com as pessoas que possuem algum tipo de deficiência, inclusive na prática do lazer, dentro da política de turismo, do seu planejamento e gestão e do desenvolvimento local. Os destinos turísticos inteligentes analisam o crescente conhecimento acerca turismo acessível; assim, além do valor turístico do destino inteligente, orientar as possibilidades de mercado quanto a adaptação as suas infraestruturas da acessibilidade no destino, engrandece a imagem do destino aos olhos dos visitantes, tornando-o mais competitivo. O artigo apresenta argumentos para o desenvolvimento de uma abordagem de turismo acessível como fator que o torna mais um atrativo nos destinos turísticos inteligentes. A pesquisa de natureza aplicada é do tipo exploratória e bibliográfica e estudo do caso da cidade de Porto.

Palavras-chave: Destinos Turísticos Inteligentes, turismo acessível.

1 Introdução

Este estudo realiza uma abordagem em diversos artigos científicos com o objetivo de entender o desenvolvimento do turismo acessível bem como o seu planejamento e gestão, indispensáveis para garantir a competitividade desses destinos em relação aos seus concorrentes, além disso, qual a relação existente entre o turista com deficiência e os destinos turísticos inteligentes.

Ao definir o turismo acessível, o artigo abordará a questão de pesquisa sobre quais fatores tornam um destino turístico inteligente, competitivo para a mercado turístico acessível (VILA; DARCY; GONZALEZ, 2015).

A conceituação de turismo acessível após a Declaração da Organização Mundial de Saúde (OMS) mencionada (2007), impulsionou a acessibilidade na agenda global de turismo. Atrair esse público específico deve ser cuidado-

samente planejado, podendo ser um diferencial de destino turístico (SMITH; AMORIM; SOARES, 2013).

A acessibilidade é uma obrigação para com as pessoas que possuem algum tipo de deficiência, inclusive na prática do lazer, portanto elas precisam ter as mesmas possibilidades de aproveitar dos serviços de lazer e turismo (SIBIRINO; FIGUEIREDO, 2015).

Dentro da política de turismo, do seu planejamento e gestão e do desenvolvimento local; estudou os processos adequados para incorporar características relacionadas à deficiência. Os destinos turísticos inteligentes analisam o crescente conhecimento acerca turismo acessível, a fim de garantir, transporte, alojamento, destinos e atrações em todo o sistema do turismo satisfazendo adequadamente as suas necessidades (BUHALIS; DARCY, 2011 apud VILA; DARCY; GONZALEZ, 2015).

32 Mestranda em Turismo pelo Instituto Federal de Sergipe. E-mail: waleskadiniz.arq@gmail.com

33 Professora do Mestrado Profissional em Turismo do IFB. Pós doutora em turismo Acessível (CAPES/BEX). E-mail: lemoraes@hotmail.com

A Segittur (2014) destaca ainda, os destinos turísticos inteligentes como sistemas turísticos diferenciados que tem como base o avanço de novas tecnologias da informação além do desenvolvimento sustentável, tendo como características singulares, a facilidade de interação, a integração e a acessibilidade.

Assim, além do valor turístico do destino inteligente, orientar as possibilidades de mercado quanto a adaptação as suas infraestruturas da acessibilidade no destino, engrandece a imagem do destino aos olhos dos visitantes, tornando-o mais competitivo.

Observar as principais campanhas utilizadas pelos destinos turísticos inteligentes, aberto a turista com deficiências e as suas dificuldades, foi a forma de analisar as abordagens competitivas aplicadas.

2 Metodologia

A pesquisa de natureza aplicada é do tipo exploratória e bibliográfica e estudo do caso da cidade de Porto.

Para Dencker (2007), a pesquisa de natureza aplicada, objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, tem a forma qualitativa da oferta, que resulta na interpretação e domínio dos resultados obtidos. A pesquisa bibliográfica é realizada para a revisão da literatura existente, elaboração conceitual da pesquisa e definição dos marcos teóricos.

A utilização da técnica de estudo de caso é recomendada em fase inicial de investigação, com o objetivo de formular as hipóteses ou formulação do problema da pesquisa. Essa técnica pode ser realizada através de exame de registro, observação de ocorrência de fatos, entrevistas estruturadas e não estruturadas (DENCKER, 2007).

3 Resultados e Discussões

O conceito de acessibilidade não está ligado apenas as pessoas com deficiências, e sim em que a qualquer momento da vida, em função da saúde podemos nos tornar pessoas dependente da ajuda de terceiros. Devemos então considerar a mobilidade reduzida temporária, incluindo grávidas, idosos e pessoas que viajam com crianças em carrinhos de bebe, como um fator também de necessidade de acessibilidade.

Sendo o lazer um direito de todos os cidadãos, assegurado pela constituição federal; o turismo, é um bem cultural e social de importância fundamental, que se deve estar ao alcance de todos cidadãos, sem que nenhum grupo da população deva ser excluído. Todavia, atualmente, o turismo ainda não é uma atividade acessível a todos os cidadãos, em especial a pessoas com alguma limitações de

natureza motora, visual, auditiva ou intelectual.

No Brasil, segundo dados do Censo IBGE (2010), existem cerca de 45 milhões de pessoas com deficiência no país, ou seja, 23,92% da população. Devemos ainda levar em consideração, o número de pessoas com mobilidade reduzida temporária e o aumento da taxa de expectativa de vida taxa, elevando o número de idosos no país, um número crescente associado ao envelhecimento da população, lembrando ainda que normalmente os turistas de acessibilidade costumam viajar acompanhados, devido a suas limitações, o que significa um número maior de turistas (SMITH; AMORIM; SOARES, 2013).

Motivados a sair de casa em busca de novas experiências, e de maneira cada vez mais independentes, o turista acessível muda os paradigmas de consumo. Atrair esse público específico deve ser cuidadosamente planejado, podendo ser um diferencial de destino turístico em relação a outros concorrentes (SMITH; AMORIM; SOARES, 2013).

Como afirmou Nunes (2011) “a acessibilidade afeta todas as áreas da sociedade. Os serviços turísticos, enquanto qualidade, são um diferenciador de sucesso muito importante no que toca a vantagens competitivas”.

A conceituação de turismo acessível após a Declaração da Organização Mundial de Saúde (OMS) mencionada (2007), impulsionou a acessibilidade na agenda global de turismo. Assim a definição de turismo acessível pode ser expandida para: O turismo acessível permite que pessoas com restrições de acesso, incluindo Mobilidade, possam transitar de forma independente e com dignidade.

Alguns autores se destacam correspondente a suas produções realizadas na área da acessibilidade ou do turismo acessível. Dentro deles, cabe salientar a relevância dos trabalhos de Darcy e Buhalis com inúmeros estudos feitos e publicados sobre o tema em coletâneas de artigos. Nesse contexto o turismo acessível pretende possibilitar que pessoas com alguma necessidade específica possam desempenhar as suas atividades de lazer de forma independente e com igualdade e dignidade através de produtos, serviços e ambientes turísticos adequados (BUHALIS; DARCY, 2011). Como identificado por Sibirino e Figueiredo (2015) “a acessibilidade a espaços turísticos é um direito de todos independente da pessoa ter deficiência ou não, portanto, todos os segmentos do turismo devem ser acessíveis a qualquer pessoa”.

Turismo Acessível é, portanto, o termo técnico usado para definir a “possibilidade e condição do portador de deficiência em alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico”. (Brasil, 2009, p. 4)

Quanto a crescente responsabilidade social, Sibirino e Figueiredo (2015) destacam que a acessibilidade é uma obrigação para com as pessoas que possuem algum tipo de deficiência, portanto elas precisam ter as mesmas possibilidades de aproveitar dos serviços de lazer e turismo. Ainda segundo os autores, as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida têm direito a acesso a qualquer lugar, inclusive para a prática do lazer e turismo, de acordo com a Resolução nº48/96, de 20/12/93, sobre as Normas de Equiparação de Oportunidades para Pessoas com Deficiência, da Organização das Nações Unidas.

Neste sentido, segundo Nunes (2011), o Turismo Acessível possibilita uma oferta de soluções e respostas, conjunto com o nível do território e com o envolvimento das várias entidades, como os setores públicos, privado e associações de várias áreas, não exclusivamente do turismo.

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Como identificado por Lohmann e Panosso Netto (2012), os destinos turísticos devem apresentar uma forma turística diversificada de modo a atender esta demanda turística a partir desse novo perfil de turista. Com relação aos destinos turísticos, ainda são poucos os que atendem as exigências e peculiaridades do turista acessível. Cada vez mais os turistas escolhem destinos turísticos com ofertas e qualidade diferenciadas atentos a suas necessidades, bem como a sustentabilidade e aspectos relativos a responsabilidade sociais.

De acordo com a Segittur (2014), atribui-se a destino inteligente como um destino turístico inovador, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda, que garante o desenvolvimento sustentável do território turístico, acessível a todos e que facilita a interação e integração do visitante com o meio ambiente, e melhora a qualidade de sua experiência no destino. Segundo SEBRAE (2016) Os destinos inteligentes têm específicas, características que os diferenciam dos destinos turísticos tradicionais, os atributos vem sendo trabalhados desde 2012, portanto, ainda é difícil identificar quais deles podem ser considerados realmente como inteligentes, de acordo com a abordagem, são necessários seis principais características e conceitos para um destino ser considerado destino turístico inteligente: novas tecnologias de inovação, desenvolvimento turístico sustentável, qualidade de vida da população local, garantem maior competitividade no setor, possibilitam experiências de qualidade ao turista, oferecem acessibilidade.

Assim tem-se a imagem de que o destino Turismo

inteligente não só deve ser estudado por seu caráter simplesmente tecnológico, sendo assim, deveria ser considerado destinos turísticos tecnológicos, mas deve-se incluir o conceito de inteligência na premissa de adquirir uma visão geral de todos os elementos e de integrar um destino turístico, aumentando assim a competitividade do destino.

O modo adequado do termo inteligente em destinos turísticos, envolve o uso de ferramentas utilizadas a fim de solucionar questões sustentáveis a favor de benefícios sociais, econômicos e ambientais, como: energia, água, mobilidade urbana, acessibilidade; como também as atividades ligadas a economia e desenvolvimento sustentável (GIL; FERNANDEZ; HERRERO, 2015). No conceito chinês de mercado turístico, o turismo inteligente orienta um novo modelo de gestão que associa a uma influência expressiva nos destinos turísticos, nas empresas e também nos próprios turistas. O mercado, entende o papel do turismo inteligente como crescimento da competitividade das empresas de turismo, aumentando o nível de gestão e ampliando sua escala do mercado. Os chineses creem que o turismo inteligente, objetiva a melhoria dos serviços turísticos, amplia as experiências, conduz a um turismo inovador e aprimora o fornecimento de recursos turísticos (LI et al., 2017).

No entanto, na busca de melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e criar espaços mais eficientes e sustentáveis, alguns destinos surgiram espontaneamente, sem um planejamento estratégico prévio, simplesmente pela necessidade de resolver os problemas urbanísticos e sociais, como: gestão do tráfego e mobilidade urbana na promoção dos transportes públicos, gestão de resíduos e controle da poluição e sustentabilidade local. Entretanto, por serem requisitos básicos das cidades inteligentes, esses destinos tornam-se oportunidades de turismo, aumentando a competitividade dos destinos e melhora a experiência turística, acrescentando valor do visitante ao processo local, uma vez que a infraestrutura possa garantir uma crescente responsabilidade social (GIL; FERNANDEZ; HERRERO, 2015).

COMPETITIVIDADE EM DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES:

Com o propósito de expandir as oportunidades e processar as mudanças de um destino turístico inteligente, usando a adequação de turismo para pessoas com deficiências em modelo de competitividade entre destinos, este trabalho realiza uma pesquisa em artigos científicos

referente a cidade de Porto, estudada como um destino turístico inteligente pela relação existe entre o turista com deficiência e o destino.

Segundo o estudo de Vasconcelos (2015), a cidade do Porto está amoldada para receber turistas com deficiências; possui muito bons exemplos de trabalhos realizados na área da acessibilidade turística. A cidade do Porto embora possua deficiências físicas e humanas, pode oferecer ao turista versáteis opções de atrativos para as férias. O turista com deficiência costuma valorizar bastante as informações prévias do local, com o objetivo de evitar surpresas embaraçosas quando viaja.

O Plano Estratégico Nacional do Turismo (2007), aponta como fundamental o desenvolvimento de conteúdos (oferta e bens culturais) nos quais se insere a integração de questões sobre a acessibilidade, dando oportunidade a todos de utilizar a oferta diferenciadora de Portugal (PENT, 2007). Sendo assim, é mostrada o estímulo à criação de acessibilidade como ferramenta de oferta do conteúdo cultural e turístico. Para isso foram estudadas as possibilidades de acessibilidade dos destinos, através de plataformas da internet como o Portal do Sistema de Itinerários Acessíveis (SIA) e a Portugal Acessível, desenvolvidas pela Câmara Municipal do Porto e a Associação Salvador (VASCONCELOS, 2015).

Nesses locais é possível detectar a presença de rampas, plataformas elevatórias, semáforos sonoros, sanitários adaptados, estacionamento reservados, elevadores com leitura em Braille e outras ações capazes de facilitar a acessibilidade turística. Por último, deve-se ainda refletir sobre a consideração utilizada no destino quanto na acessibilidade a cultura, analisando os recursos humanos e tecnológicos (VASCONCELOS, 2015).

Para garantir o mercado competitivo, Vila, Darcy e Gonzalez (2015), estudam outros destinos de turismo acessível e analisar a oferta de produtos de demanda para os consumidores, investigando assim possíveis fatores e qualidades individuais que possam auxiliar a aumentar o desempenho turismo local, por renovada adaptação às tendências turísticas de acessibilidade, comprometidas pelo envelhecimento da população global e principalmente da própria da região mediadora e anfitriã do turismo.

4 Conclusão

O turismo é uma atividade econômica com valores capazes de transformar a vida de uma localidade, através de um formato de serviços e informações.

A combinação do aumento da população mundial com mobilidade reduzida, idosos e deficientes, criam uma

forte justificativa para o mercado turístico de um destino através do turismo acessível, aumentando a vantagem competitiva dos destinos turísticos inteligentes.

Contudo o destino turístico deve planejar e gerenciar as ofertas do turismo acessível com base na qualidade dos serviços e infraestruturas turísticas, em virtude da melhoria da qualidade de vida de sua população e visitantes. Conforme estudo desse artigo, a cidade de Porto é um exemplo de destinos turísticos inteligentes, devido a sua preocupação quanto a acessibilidade turística.

Referências

Brasil, Ministério do Turismo, 2009. Turismo e acessibilidade: Manual de Orientações. Brasília: Ministério do Turismo.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

GIL, A.M.L.; FERNANDEZ, B.Z.; HERRERO, J.L.C. Los Destinos Turísticos Inteligentes en el marco de la Inteligencia Territorial: conflictos y oportunidades. Espanha, 2015. **Investigaciones turísticas**, n. 10, 1-25, 2015. Disponível em: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/52102/1/Investigaciones_Turisticas_10_01.pdf>. Acesso em: ago., 2017.

IBGE, **Censo demográfico**, 2010. Disponível em: <<https://goo.gl/ZVVwm4>>. Acesso em: ago., 2017.

LI, Y.; HU, C.; HUANG, C.; DUAN, L. The concept of smart tourism in the context of tourism information services. **Tourism Management**, v. 58, p. 293-300, 2017. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517716000303>>. Acesso em: ago., 2017.

LOHMANN, G.; PANOSSO, N. **Teoria do Turismo: conceitos, modelos e sistemas**. Disponível em: <<http://www.martinsfontespaulista.com.br/anexos/produtos/capitulos/534736.pdf>>. Acesso em: ago., 2017.

NUNES, C. A. A. **Turismo acessível: O Caso da Lousã**. 133f. 2011. Dissertação (Mestrado em Lazer, Patrimônio e Desenvolvimento)- Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10316/19748>>. Acesso em: ago., 2017.

PORTUGAL, Ministério da Economia e da Inovação, 2007. **Plano Estratégico Nacional do Turismo**. Disponível

em: <pl/português/turismodeportugal/publicacoes/documents/pent%202007.pdf>. Acesso em: ago., 2017.

SEBRAE. **Destinos turísticos inteligentes**. 2016. Disponível em: <http://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/BI_Tur_2016_06_Destinos%20Tur%C3%Adsticos20Inteligentes.pdf>. Acesso em: jul., 2017.

SEGITTUR. **Destinos turísticos inteligentes**. 2014. Disponível em: <<http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/content/galerias/descargas/documentos/Presentacin-Destinos-Turisticos-Inteligentes.pdf>>. Acesso em: jul., 2017.

SIBIRINO, R. S. ; FIGUEIREDO, L. Uma análise das condições de acessibilidade nas praias de Florianópolis/sc. **Projetica**, v.6, n.2, 2015. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/projetica/article/view/23317>>. acesso em ago/2017.

SMITH, M.; AMORIM, E.; SOARES, C. O turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico. **Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 11, n. 3, p. 97-10, 2013. Disponível em: <http://pasosonline.org/Publicados/11313special/PS0313_10.pdf>. Acesso em: ago., 2017.

VASCONCELOS, E.T. G. **O Turismo acessível no Porto – análise da oferta turística da cidade**. 142f. 2015. Dissertação (Mestrado em Turismo)-Faculdade de Letras Universidade do Porto, Porto, 2015. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/79463/2/35616.pdf>>. Acesso em: jul., 2017.

VILA, T. D.; DARCY, S.; GONZALES, E. Competing for the disability tourism market e a comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. **Tourism Management**, v.47, p. 261-272, 2015. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517714002088>>. Acesso em: ago., 2017.