



Vol 4, Nº 9 (febrero/fevereiro 2011)

ACESSIBILIDADE EM TERMINAIS DE PASSAGEIROS EM SÃO PAULO: TIETÊ E CUMBICA

Beatriz Regina Tolezano¹
Gabriel Castiglione Russo Goulart Arrojo²
Elizabeth Kyoko Wada³

RESUMO

Este artigo apresenta a síntese da pesquisa realizada como trabalho de conclusão do curso superior de Turismo, na Universidade Anhembi Morumbi, em São Paulo, Brasil. Pesquisa exploratória visando identificar a situação atual dos terminais de passageiros na Grande São Paulo referente à acessibilidade para pessoas que possuam algum tipo de deficiência física. Primeiramente foi realizada uma pesquisa bibliográfica embasada em livros, documentos e artigos que tratassem dos temas deficiência e terminais de passageiros. Foram elaborados dois capítulos conceituais, e um terceiro que relata os resultados observados por intermédio de pesquisas de campo nos terminais, Tietê e Cumbica, além de entrevistas com portadores de deficiência e profissionais que trabalham nos terminais. Apresenta uma descrição da atual estrutura para passageiros portadores de deficiência observada nos dois locais estudados, finalizando com um comparativo entre um e outro.

Palavras chave: Acessibilidade. Terminal de passageiros. Infraestrutura. Deficiência física.

¹ Graduanda em Turismo – Universidade Anhembi Morumbi – São Paulo – Brasil.

² Graduando em Turismo – Universidade Anhembi Morumbi – São Paulo – Brasil.

³ Doutora em Ciências da Comunicação (ECA/USP), orientadora da pesquisa - Universidade Anhembi Morumbi – São Paulo – Brasil.

ABSTRACT

This paper brings the key findings of the research presented as a monograph to get the undergraduate degree in Tourism, at the Universidade Anhembi Morumbi, in São Paulo, Brazil. It was an exploratory survey aiming at identifying the current situation of the passenger terminals in the São Paulo metropolitan area in terms of accessibility for physically handicapped people. First, a bibliographical survey was carried out, based on books, documents and white papers that covered the physically handicapped and passenger terminals subjects. Two conceptual chapters were prepared, and also a third one reporting the results observed by field surveys at Tietê and Cumbica terminals, in addition to interviews with physically handicapped people and professionals working in the terminals. This work also provides a description of the current infrastructure to service physically handicapped passengers, observed in both locations surveyed, completed with a comparison between them.

Keywords: Accessibility. Passenger terminals. Infrastructure. Physically handicapped.

INTRODUÇÃO

A fim de estudar a importância da acessibilidade de deficientes físicos no setor turístico, foi desenvolvido um trabalho no qual os autores apresentam a relevância e a necessidade de adequação dos terminais de passageiros para o público portador de deficiência.

Um dos incentivos que mais pesaram na escolha do tema a ser abordado foi a escassez de informações e estudos a respeito de acessibilidade no turismo, especialmente ao se tratar de terminais de passageiros. Além disso, algumas motivações pessoais também ajudaram na hora dessa escolha. A motivação para o tema acessibilidade é proveniente da proximidade da autora com pessoas deficientes e, portanto, seu carinho e determinação na análise de novas e essenciais mudanças no setor. Quanto à escolha do objeto de pesquisa, terminais de passageiros, esta se deve ao fascínio do autor em relação aos mesmos, lugares onde tantas histórias e pessoas se cruzam e que no qual em sua ausência o direito de ir e vir provavelmente não estariam assegurados.

O objetivo geral deste trabalho é estudar a importância da acessibilidade a portadores de deficiência física no setor turístico. A partir deste, busca-se três objetivos específicos, sendo o primeiro, analisar a atual demanda de turistas

pertencentes a este segmento a partir de estudos anteriores e estatísticas; o segundo, verificar as leis e normas existentes que garantem os direitos dos portadores de necessidades especiais; e o terceiro, investigar a estrutura e serviços prestados a deficientes em dois dos principais terminais de passageiros do Estado de São Paulo (rodoviária do Tietê e aeroporto de Cumbica).

A partir desses objetivos, foi elaborado o seguinte problema: por que a inclusão dos portadores de deficiência é importante para o turismo? Os pressupostos para este problema são três: o primeiro, porque é um grupo que já representa parcela significativa na demanda de turistas, sendo necessária a adequação de espaços e produtos a esse público; o segundo, porque por mais que ainda representem uma minoria com relação ao total de turistas, seus direitos precisam ser respeitados, e sua liberdade de ir e vir, assegurada; e por fim, porque é um grupo que atualmente faz parte dos mais diversos segmentos de turismo, portanto lugares essenciais para a atividade turística, como terminais de passageiros, devem estar preparados para atender às suas necessidades.

Optou-se por realizar uma pesquisa exploratória que, segundo Dencker e Viá (2001, p. 59) “tem por finalidade formular um problema ou esclarecer questões para desenvolver hipóteses”. É constituída por duas etapas: a primeira, uma pesquisa bibliográfica para respaldar conceitualmente o trabalho. Deste levantamento bibliográfico, ressaltam-se as contribuições dadas pelos autores Bolonhini Junior (2004), Camisão (2006), Lohmann Palhares (2001), Sansiviero (2004) e Espírito Santo Junior (2006), que resultou em dois capítulos conceituais, sendo um sobre deficiências físicas e o outro sobre terminais de passageiros.

A segunda etapa foi a realização de uma pesquisa de campo para uma abordagem mais direta do objeto. Foram escolhidos dois terminais de passageiros, a Rodoviária do Tietê e o Aeroporto Internacional de Guarulhos (Cumbica), por ambos estarem na região onde o trabalho está sendo desenvolvido, e por sua influência no país e no mundo. O Terminal Rodoviário do Tietê é o maior terminal de ônibus rodoviário da América Latina e o segundo maior do mundo. Já o Aeroporto Internacional de Guarulhos figura como o segundo maior aeroporto do Hemisfério Sul em vôos internacionais. A pesquisa

se constituiu dos seguintes passos: seleção dos terminais a serem analisados, seguido pela escolha do trabalho a ser desenvolvido nesses terminais: visitas com roteiros previamente estabelecidos e entrevistas semi-estruturadas, aplicadas a pessoas envolvidas com o tema ou o objeto de estudo. Ao final, são apresentadas as considerações finais, onde é possível verificar se os objetivos foram alcançados e os pressupostos, confirmados.

1. DEFICIÊNCIA FÍSICA

Existe uma série de classificações para distinguir os diversos tipos de deficiência física. Cada tipo de deficiência possui suas características e suas fraquezas e são esses fatores que as distinguem umas das outras. A expressão “portador de necessidades especiais” é algo muito amplo. Segundo Bolonhini, até mesmo um indivíduo que apresente insuficiência renal pode ser considerado um portador de deficiência, mesmo que esta anomalia física não seja visível.

Ser portador de deficiência não implica necessariamente ter uma anomalia física visível, como a falta de um membro ou ainda, ter cegueira absoluta, deficiência mental etc. Ser deficiente, muitas vezes, é ser aparentemente perfeito física e psicologicamente, embora apresente uma anomalia imperceptível, determinada, na maioria dos casos, por perícia médica. (BOLONHINI, 2004, p.18)

Dentro do sistema normativo brasileiro, a deficiência é classificada e elencada de modo à “alcançar toda e qualquer pessoa que apresente alguma espécie de anomalia físico-psíquica, aparente ou não.” (BOLONHINI, 2004, p18).

Baseado no sistema normativo pátrio, Schwarz e Harber definem que:

A pessoa com deficiência é aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anormalidades de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado para o ser humano.

Deficiência permanente é aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente a não permitir

recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos.

Incapacidade é uma redução efetiva e acentuada de capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa com deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida. (SCHWARZ E HARBER, 2001, p. 347)

Em dissertação de mestrado, Sansiviero destaca o artigo 3º da Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, proclamado pela ONU em 1975, e assinado também pelo Brasil, que declara que independente de sua condição ou de sua deficiência, todos têm o mesmo direito de “desfrutar de uma vida decente, tão normal e plena quanto possível.” (SCHWARZ E HABER, 2001, p. 168). Ainda sobre o mesmo documento, Sansiviero cita a seguinte definição exposta por Ricardo Hodish em palestra efetuada no evento MOVITAE de 2003:

Pessoa com Deficiência: Qualquer pessoa incapaz de assegurar a si mesma total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência, congênita ou não, em suas capacidades físicas e mentais (SANSIVIERO, 2004 apud HODISH, 2003, p. 32).

Pode-se ver a relevância que a população com alguma deficiência ou com mobilidade reduzida representa atualmente no país. Através do último Censo Demográfico de 2000, foi possível identificar a existência de 24,5 milhões de pessoas com deficiência no Brasil. Este número equivale a 14,5% da população do país (NERI, 2003, p. 5).

A Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (CIDID), de 1989 conceitua deficiência como a perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente, e, a incapacidade, como a restrição, resultante de uma deficiência da habilidade para desempenhar uma atividade considerada normal, que surge como consequência direta ou resposta do indivíduo a uma deficiência (NERI, 2003, p. 5).

Com base no último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Neri destaca a distribuição relativa das pessoas que possuem pelo menos um tipo de deficiência.

Vê-se que a maior parte delas está na região Nordeste, onde é alta sua taxa de incidência especialmente em estados como Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do Norte, Ceará, Piauí e Maranhão, estados que apresentam os maiores índices na região. Outro estado que apresenta grande taxa de deficientes é o Pará, já na região norte. Dentre os estados da região sudeste, São Paulo é o que apresenta a menor taxa de incidência, porém seus terminais de passageiros são os mais movimentados do Brasil, atendendo a turistas provenientes de todas as regiões do país, especialmente das citadas acima.

Conforme visto anteriormente, a questão da deficiência física passou a ter mais visibilidade a partir da segunda metade do século XX. Atentos às necessidades de inclusão desta parcela da sociedade, governos federais, estaduais e municipais criaram uma série de leis, normas e decretos que asseguram os direitos da pessoa portadora de deficiência.

Pelo mundo, a proclamação da “Declaração Universal dos Direitos do Homem e do Cidadão” em 10 de dezembro de 1948 e a “Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes” em 9 de dezembro de 1975, pela ONU, influenciaram governos a criarem suas próprias legislações, sendo um deles o brasileiro, aderente de todos os documentos acima (OAB-SP, 2007, p. 23).

No Brasil, o artigo quinto da Constituição Federal de 1988 proclama que “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se [...] a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade à segurança e à propriedade”. (GABRILLI, p. 94).

Apesar de crescentes esforços por meio de leis e políticas públicas para melhor inclusão na sociedade, a pessoa portadora de deficiência ainda enfrenta um obstáculo ainda maior: a própria sociedade. Para Gabrilli (In: SCHWARZ e HABER, 2009, p.5), não basta que estes direitos sejam reconhecidos somente nos planos político e jurídico, a transformação começa com a mudança de atitude. Segundo Almeida (2009, p. 477), “de nada valerá tamanho aparato legal se não houver a devida fiscalização por parte da sociedade civil organizada, por vezes melhor aparelhada e mais engajada em fazer cumprir tais determinações que o próprio Estado.”

Com o passar do tempo, o tratamento direcionado às pessoas com deficiência sofreu algumas mudanças, a começar pelos próprios familiares, que buscam informações e formas de inseri-los na comunidade, cientes de sua plena capacidade de socialização. Porém, o preconceito e a discriminação sofridos pelos deficientes, vindo de pessoas que desconhecem suas potencialidades, e a falta de infraestrutura adaptada em espaços e equipamentos de usos público e coletivo provam que a comunidade ainda não está totalmente preparada para conviver em completa harmonia com os portadores de necessidades especiais. (BOLONHINI, 2004, p. 34).

As cidades, sendo destinos turísticos ou não, devem proporcionar acessibilidade a todos os habitantes. Segundo Grinover (2007, p. 136), o acesso à cidade “é o conceito básico que orienta qualquer possibilidade de uma política urbana correta”. Porém, isso se agrava no caso de destinações turísticas, uma vez que ela deve ser acessível não só à própria comunidade, como também à demanda de turistas que a visitam. Este tipo de acessibilidade não é constituído somente pelos aspectos de infraestrutura de atrativos e equipamentos turísticos, como também pelo serviço prestado aos portadores de necessidades especiais.

Tanto para o turismo de massa como para viagens individuais, ou segmentos menos expressivos do turismo (com referência ao número de turistas que fazem parte de tais segmentos), o tratamento correto ao portador de deficiência é algo que não pode de modo algum ser desprezado, seja pelo potencial econômico que esta parcela da população representa, seja pelos aspectos humanitários que a acessibilidade agrega (ALMEIDA, 2009, p. 472.). Além disso, é importante lembrar que o turista com deficiência não pode ser excluído dos demais, e sim integrado aos turistas que não são portadores de deficiência, para assim garantir a plena convivência e sociabilização na atividade turística.

2. TERMINAIS DE PASSAGEIROS

Os meios de transporte são um dos principais componentes de uma viagem. Seja para se deslocar de seu local de origem ao seu destino, ou dentro dos mesmos, “qualquer viajante, seja ele turista ou não, utiliza um ou mais meios de transporte no decorrer da sua viagem” (PAOLILLO e REJOWSKI, 2002, p.9).

Sendo um dos componentes essenciais das viagens e do turismo, o transporte é responsável pelo deslocamento de viajantes dos núcleos emissores para os receptores e vice-versa, bem como pelo deslocamento dentro desses últimos. Representam, assim, a acessibilidade, ou seja, tornam os destinos turísticos e suas respectivas atrações acessíveis ao viajante. Ao mesmo tempo, exercem um papel facilitador, sendo condição fundamental para o desenvolvimento de qualquer destino turístico. (PAOLILLO e REJOWSKI, 2002, p. 9)

Segundo Edra (2005, p.11), o turismo caracteriza-se em deslocamentos para fora do lugar de residência habitual, e para que isto ocorra é necessário utilizar algum meio de transporte, demonstrando assim que o desenvolvimento do turismo e dos transportes está intimamente ligado.

Os serviços e equipamentos de um ou mais meios de locomoção caracterizam o sistema de transporte turístico (PAOLILLO, 2001, p.12). Este normalmente é dividido em três elementos físicos: a via, o terminal e o veículo (ou unidade de transporte). Estes componentes se integram e estão intimamente relacionados, dependendo operacionalmente um dos outros.

Quanto ao terminal de passageiros, Paolillo e Rejowski descrevem que:

O *terminal* é literalmente o princípio e o fim de uma viagem. Pode ser também o local de baldeação, conexão ou transbordo de um a outro meio de transporte ou veículo. Todo terminal possui uma infraestrutura mínima (salão de estar, sanitários, lanchonetes, restaurantes, posto de informações, lojas diversas, etc.) Sua estrutura de atendimento e sofisticação estará diretamente relacionada ao tipo de transporte e de passageiros atendidos (PAOLILLO e REJOWSKI, 2002, p. 14).

Ainda abordando os terminais de passageiros, Gouvêa cita que:

Um terminal de passageiros se caracteriza como um elemento de apoio ao sistema de transporte através do qual se processa a interação entre indivíduo e serviço de transporte. Esse elemento pode representar o ponto final de uma viagem ou um ponto intermediário para transferência a outro modo de transporte, durante uma viagem, assumindo aspectos mais variados, desde um simples ponto de parada de ônibus, até um terminal multimodal, cada um possuindo características próprias que condicionam a sua operação e localização. (GOUVÊA, 1980 *apud* SOARES, 2006, p. 17).

Podem ser considerados terminais de passageiros: portos, aeroportos, rodoviárias e estações de trem.

Neste trabalho, serão estudados dois dos principais terminais de passageiros: aeroportos e rodoviárias, que são responsáveis por grande parte dos deslocamentos de turistas no Brasil. Utilizados pelos mais diversos segmentos de turistas, estes dois terminais são fundamentais para a promoção do turismo no país, uma vez que por meio deles embarcam e desembarcam milhões de turistas provenientes de outros países bem como de outras cidades brasileiras.

Concomitante a esta dependência do transporte pelos turistas é importante observar que a ausência de usuários destes terminais que se encaixem no perfil de turistas acarretaria em um prejuízo significativo para as empresas do setor de transportes, fazendo com que, de certa forma, este seja codependente do setor de turismo. Somente no ano de 2008, segundo o Ministério do Turismo (BRASIL, 2010, p. 27), 5.404 transportadoras turísticas brasileiras estavam cadastradas no Ministério do Turismo, sendo que deste total, 544 são originárias do estado de São Paulo. Estes dados comprovam a importância de um desenvolvimento conjunto dos dois setores, uma vez que milhares de empresas de transporte são especializadas exclusivamente no deslocamento de turistas.

Terminal Tietê: Situado na zona norte da cidade de São Paulo, o Terminal Rodoviário Tietê, com mais de 120 mil metros quadrados, figura como o segundo maior terminal rodoviário do mundo e o maior da América Latina.

Desde 1989, o terminal inaugurado em 1982 é administrado pela Socicam, em consórcio com a Termini. Atende atualmente 1033 cidades, 21 estados brasileiros e quatro países da América do Sul, sendo eles Argentina,

Chile, Paraguai e Uruguai. Segundo a Socicam, 90 mil pessoas em média, circulam diariamente pelo terminal.

A rodoviária permanece aberta 24 horas por dia e possui 89 plataformas por onde embarcam e desembarcam cerca de três mil veículos diariamente. Em 2002 o terminal passou por uma revitalização e desde então apresenta uma estrutura similar aos dos balcões de check-in dos aeroportos. As 63 empresas rodoviárias que atendem o Tietê comercializam suas passagens através das mais de 120 bilheterias espalhadas pelo terminal.

O terminal também conta com agências bancárias, caixas eletrônicos, restaurantes, bancada com tomadas de diferentes tipos de entradas, salas vips, carregadores de bagagens, circuito fechado de televisão, correios, livrarias, lojas de roupas, lojas de souvenirs, elevadores, escadas rolantes, espaço cultural, farmácias, banheiros, banheiros adaptados, balcão de informações turísticas, internet sem fio e posto de vacinação, além de órgãos como a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo (ARTESP) e o Juizado de Menores e os Centros de Assistência Social⁴.

Aeroporto de Guarulhos: O aeroporto de Cumbica ocupa uma área equivalente a mais de 13 milhões de metros quadrados. É dividido em quatro Asas, dispostas em dois terminais, sendo as Asas A e B no Terminal 1 e as Asas C e D no Terminal 2. Possui 260 balcões de check-in, além de balcões de informações turísticas, restaurantes, lojas de roupas, caixas eletrônicos, agências bancárias, salas vips, capela, centro cultural, banheiros, elevadores, escadas rolantes, lotérica, correios, livrarias, floricultura, *lockers*, locadoras de carro, um estacionamento com capacidade superior a de 3050 carros e até mesmo um hotel. Também existe em Cumbica, dentre outros órgãos, um posto da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), da Polícia Federal e o Escritório da Infraero.

Segundo *site* da Infraero, o aeroporto que é o maior do Brasil, recebeu em 2009 aproximadamente 22 milhões de passageiros e 209.636 aeronaves.

⁴ Dados disponíveis em: <<http://www.socicam.com.br>>. Último acesso em 22/05/2010.

No Aeroporto Internacional de Guarulhos operam 44 empresas aéreas nacionais e internacionais que fazem o transporte de cargas e de passageiros⁵.

3. ACESSIBILIDADE EM TERMINAIS DE PASSAGEIROS

A fim de cumprir os objetivos propostos neste trabalho, optou-se por investigar a estrutura dos dois principais terminais de passageiros do estado de São Paulo: o Aeroporto Internacional de Cumbica e o Terminal Rodoviário do Tietê. A proposta inicial uniria a observação dos pesquisadores em visitas aos terminais com entrevistas a funcionários e os próprios portadores de deficiência.

No caso do Aeroporto Internacional de Cumbica foram aplicadas todas as pesquisas propostas. No dia 17 de Julho de 2010, foi realizada uma visita ao terminal, localizado na cidade de Guarulhos. Levando consigo uma cópia da NBR14273, documento da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) que estabelece a normalização para a acessibilidade a portadores de deficiência no transporte aéreo comercial, os pesquisadores puderam observar a estrutura atual do terminal e analisar se estão condizentes com as normas exigidas pela ABNT. Os resultados da análise foram registrados por meio de anotações, fotografias e inclusive medições, conforme a necessidade de verificação da adequação da estrutura à norma. Devido à impossibilidade de acesso à área de embarque, foram obtidos relatos referentes à estrutura e serviços prestados através de entrevistas com dois funcionários de companhias aéreas e um funcionário da agência Alatur, que dispõe de um espaço no terminal para atender às mais diversas necessidades de seus passageiros antes do embarque. Optou-se por representantes de uma companhia aérea nacional (TAM) e outra internacional (American Airlines), para que fosse possível não só reunir os relatos citados anteriormente, mas também para verificar possíveis diferenças na filosofia de uma empresa aérea nacional e outra americana, referente ao tratamento dedicado ao passageiro portador de deficiência. Houve três tentativas de contato com representantes da Infraero,

⁵ Dados disponíveis em : <<http://www.infraero.gov.br>>. Último acesso em 22/05/2010.

porém sem sucesso, optando-se, então, por entrevistar um representante da Alatur.

Para realizar a pesquisa no Terminal Rodoviário do Tietê foi necessário fazer algumas alterações. Assim como no Aeroporto Internacional de Cumbica, a proposta inicial incluía entrevistas com representantes do terminal. Porém, após duas tentativas de contato sem retorno com a Socicam, que exige o envio da proposta de trabalho dos estudantes à assessoria de imprensa, para então autorizar a realização de pesquisa, viu-se a necessidade de aplicação de outro tipo de pesquisa. Assim, optou-se pela observação assistemática. Segundo Dencker e Viá (2001, p. 147), a observação assistemática “é percebida principalmente pelos sentidos, isto é, pela capacidade de percepção do observador, podendo ele ser participante ou não do grupo estudado”. No dia 11 de Setembro de 2010, os pesquisadores realizaram uma viagem de ônibus saindo do Terminal do Tietê com destino à cidade de Socorro, a 132 quilômetros da capital paulista. Desta vez tendo em mãos a NBR 15320:2005, que traz as normas de acessibilidade no transporte rodoviário, observou-se a estrutura de acessibilidade e também os serviços prestados aos portadores de deficiência, pois durante a permanência no local havia alguns passageiros em cadeiras de rodas circulando pelo terminal. Além disso, foi possível fazer um comparativo da estrutura de um terminal do porte do Terminal do Tietê com terminais de cidades por onde o ônibus passou, como Bragança Paulista e o destino final, Socorro.

Por fim, com o objetivo de ouvir todos os lados envolvidos na questão da acessibilidade, foram ouvidas três pessoas portadoras de deficiência. Foram escolhidas pessoas que viajam com frequência, seja a lazer ou a negócios. Com isso, obtiveram-se informações e opiniões colhidas diretamente das partes envolvidas, diretamente das pessoas a quem este trabalho é dedicado. Foram elaboradas perguntas abertas, a fim de que os entrevistados se sentissem confortáveis para expressar suas opiniões e relatassem suas experiências de viagem com o máximo de detalhes possíveis. Os entrevistados têm diferentes idades e perfis. André Kopte Gonzalez, estudante de jornalismo de 19 anos, e atleta paraolímpico que participa de competições pelo país e inclusive no exterior. É portador de nanismo e não possui os dois braços; Heloísa Rocha, jornalista sergipana de 26 anos que vive em São Paulo mas

viaja com frequência a seu estado natal, além de viajar a lazer a diversos lugares; Denise Parobé Bacellar é uma publicitária de 36 anos que vive no Rio de Janeiro porém viaja a São Paulo a trabalho frequentemente. Denise e Heloísa são portadoras de uma deficiência rara chamada osteogênese imperfeita, que provoca a fragilidade nos ossos.

Durante a visita aos dois terminais foram observadas algumas diferenças com relação à estrutura e às normas exigidas pela ABNT. Cada terminal possui uma peculiaridade, fazendo com que as normas sejam adaptadas para melhor atender às características de cada local. Porém, alguns fatores aparentemente universais não estão presentes nos dois manuais, conforme visto adiante. Essa observação foi constatada a partir das visitas realizadas aos dois objetos de estudo, além dos relatos dados pelos entrevistados. Um dos aspectos mais evidenciados é a questão dos serviços, pouco citada na regulamentação e com grande divergência entre as duas normas.

Seguem abaixo um quadro comparativo cujos dados foram baseados na pesquisa realizada pelos autores, com uma breve análise entre os dois terminais estudados. Foram utilizadas como critérios de comparação não somente as normas da ABNT, mas também entrevistas com portadores de deficiência, além da própria análise dos pesquisadores, uma vez que foram observados aspectos importantes para o deslocamento e permanência do passageiro deficiente e que não são citados na norma de nenhum dos dois terminais.

Quadro 1: Comparativo geral da acessibilidade entre Tietê e Cumbica

ITEM	TIETÊ	CUMBICA
Vagas para deficientes (estacionamento)	SIM	SIM
Piso tátil (estacionamento)	SIM	SIM
Rampas de acesso (estacionamento)	SIM	SIM
Semáforo adaptado	NÃO	SIM
Rampas de acesso (saguão)	SIM	SIM
Piso tátil (saguão)	SIM	SIM
Balcões adaptados (companhias)	NÃO	SIM
Elevadores	SIM	SIM
Escadas rolantes	SIM	SIM
Balcão adaptado (informações)	SIM	SIM
Banheiros adaptados	SIM	SIM
Local reservado para cadeirantes na área de espera	SIM	SIM

Por intermédio da visita aos terminais, foi observado que é possível chegar a ambos de transporte público e particular. Os dois terminais são atendidos por linhas de ônibus municipais e intermunicipais, que funcionam diariamente. Também existem nos terminais, empresas de taxis, com veículos credenciados que fazem suas corridas com um valor já pré-estipulado. Essas empresas aceitam pagamento em cartão e em dinheiro. Tanto Cumbica quanto Tietê são atendidos por grandes avenidas. O veículo particular também é um importante meio utilizado para chegar aos terminais, especialmente ao Aeroporto de Guarulhos que não conta com linhas de metrô. O terminal Tietê é atendido pela linha Azul do metrô de São Paulo. Este se caracteriza como um dos principais acessos ao Terminal Rodoviário. A estação está agregada à rodoviária, tornando o metrô um modo simples e rápido de chegar ao terminal.

Durante visita aos terminais de passageiros, foi observado que os estacionamentos de ambos contam com vagas exclusivas para deficientes. Essas vagas estão sinalizadas com o símbolo universal de acessibilidade, desenhado no chão. Elas se localizam próximas a saída do estacionamento, o que facilita o acesso ao prédio. Todos os dois estacionamentos contam com rampas de acesso para as cadeiras de rodas, e piso tátil para os deficientes visuais. Esse piso tátil os conduz da calçada para a entrada dos terminais. O

aeroporto de Cumbica, conta também com um semáforo sonoro, que sinaliza com 'bips' o momento de atravessar, sendo de grande ajuda aos deficientes visuais.

Os saguões dos dois terminais contam com rampas de acesso para as cadeiras de rodas, localizadas em suas entradas. Apresentam também piso tátil, porém esse é escasso, presente em poucos lugares, como nos orelhões e no acesso às escadas. Os saguões contam com elevadores, escadas rolantes e escadas comuns. A escada comum é mais presente no Terminal Tietê, já as rolantes são maioria em Cumbica. Apesar de possuírem elevadores, nota-se certa necessidade de aumentar seu número nos dois terminais. Não existem elevadores reservados apenas a deficientes e pessoas com mobilidade reduzida e em dias de grande movimento, isso pode gerar certo desconforto aos portadores de necessidades especiais, principalmente pela falta de espaço devido à grande quantidade de malas dos passageiros. A disputa de espaço é constante no saguão.

Os balcões de informações da SOCICAM (Terminal Tietê) e da INFRAERO (Aeroporto de Guarulhos) são adaptados aos cadeirantes. São identificados com o símbolo universal de informação (letra 'I') e possuem altura e recuo suficiente para uma cadeira de rodas, segundo norma 9.6.1. da NBR 9050:1994 que diz que os balcões devem ter altura mínima de 80 cm e vão livre de no mínimo 80cm (ABNT, 1999, p. 2).

Uma das grandes dificuldades enfrentadas pelos passageiros portadores de deficiência, e apontada pelos entrevistados, é o acesso aos banheiros. Nos dois terminais, as portas são trancadas. O que poderia ser uma solução prática para evitar que qualquer passageiro utilize o banheiro adaptado, acaba se tornando uma experiência desconfortável, uma vez que o passageiro tem que localizar um funcionário para que então, este destranque a porta do banheiro. Além disso, a estrutura não é adaptada para todos os tipos de deficiência. As pias, por exemplo, são bastante altas para um portador de nanismo.

O percurso até o veículo no Aeroporto Internacional é feito em equipamentos especializados. Tanto a Infraero como algumas companhias dispõem de equipamentos especializados em transporte de portadores de deficiência, e este trajeto é realizado com um funcionário da companhia aérea, que recebe um treinamento específico para atender este tipo de passageiro. Já

no Terminal do Tietê, além de haver poucos veículos adaptados, não há nenhum equipamento de auxílio para embarcar no ônibus. O embarque é realizado com a ajuda do motorista, que carrega o passageiro no colo e o acomoda em seu assento.

O serviço prestado aos passageiros portadores de deficiência é diferente de um terminal para outro. No aeroporto, pode ser prestado por um funcionário da Infraero, mas geralmente é prestado por um funcionário da companhia aérea, que recebe um treinamento especializado para atender a este tipo de passageiro. Já no terminal rodoviário, o serviço dentro do terminal é prestado exclusivamente pelos funcionários da Socicam, sendo substituído por um funcionário da empresa de transportes somente a partir do embarque, em que o serviço é prestado pelo motorista. Porém, não são todos os motoristas que são capacitados para atender os passageiros deficientes, o que para muitos acaba se tornando uma experiência desconfortável, conforme relatado pelos próprios entrevistados. O ponto em comum referente aos serviços nos dois terminais é que nenhum deles é especializado em todos os tipos de deficiência.

Os espaços para alimentação não possuem estrutura alguma para atender aos portadores de deficiência. Não há balcões baixos em nenhum dos estabelecimentos nos dois terminais, e as mesas ficam muito próximas umas das outras. Isso já dificulta a passagem normalmente, e para um passageiro deficiente o problema é ainda maior. Além disso, o fato de os restaurantes e lanchonetes não serem concentrados, e sim espalhados pelos dois terminais é um fator limitante, pois faz com que o passageiro tenha que se deslocar uma distância maior para optar por um deles.

Dentre todos os aspectos anteriores observados, a área de espera é um dos fatores que mais se adequam às normas da ABNT. Nos dois terminais, os locais são amplos e possuem um espaço para cadeirantes, devidamente identificados com a sinalização universal. Há diferenças na área de espera observadas nas visitas, contudo. No terminal do Tietê, o piso na área de espera é feito de um material diferente do restante do saguão, mais aderente, enquanto no aeroporto de Guarulhos o piso é frio, de mesmo material do restante do saguão.

Depois de realizada a pesquisa bibliográfica, visitas técnicas e entrevistas, foi possível constatar que nenhum dos dois terminais está

totalmente preparado para receber passageiros portadores de deficiência de forma que atendam plenamente às suas necessidades. O Brasil receberá a Copa do Mundo em 2014 e as Olimpíadas no Rio em 2016, e não temos terminais suficientemente estruturados para receber a grande demanda de visitantes que está por vir. É importante lembrar, ainda, que em 2016 não somente as Olimpíadas serão sediadas aqui, mas também as Paraolimpíadas. Se os terminais não são totalmente adequados para receber a demanda atual de passageiros deficientes, o problema tomará proporções ainda maiores quando o país receber delegações inteiras de atletas portadores de deficiência.

O presente trabalho também tem a intenção de propor outra reflexão: até que ponto apenas cumprir as normas estabelecidas é o suficiente? Os dois terminais podem estar adequados às normas da ABNT, porém pecam em outros aspectos não mencionados no regulamento, conforme observado neste capítulo. Portanto, faz-se necessária uma reestruturação não só do espaço como também dos serviços prestados, uma vez que não atendem a qualquer tipo de deficiência. Sendo os “cartões de visita” de uma localidade, conforme visto no segundo capítulo é essencial que os terminais trabalhem melhor a hospitalidade a todos os tipos de passageiros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre os três pressupostos considerados para a pesquisa, o que sugere que é um grupo que já representa parcela significativa na demanda de turistas, sendo necessária a adequação de espaços e produtos a esse público pôde ser parcialmente confirmado. No item 1.3 do primeiro capítulo, é possível constatar a parcela significativa de pessoas portadoras de deficiência no país, parcela que chegou a 14,5% no Censo de 2000. Porém, apesar de os três entrevistados para este trabalho alegarem viajar com certa freqüência, não foi encontrada em nenhuma fonte a quantidade de pessoas deficientes que se encaixam no perfil de turistas.

O segundo pressuposto, “porque por mais que ainda representem uma minoria com relação ao total de turistas, seus direitos precisam ser respeitados, e sua liberdade de ir e vir, assegurada”, foi totalmente confirmado como visto no item 1.4 do primeiro capítulo, onde foram abordadas as principais leis,

federais, estaduais e municipais, que garantem os direitos das pessoas portadoras de deficiência.

O último pressuposto, que prognostica que é um grupo que atualmente está presente nos mais diversos segmentos de turismo e, portanto, os lugares essenciais para a atividade turística, como terminais de passageiros, precisam estar preparados para atender às suas necessidades, foi confirmado pelas normas da Associação brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que normatiza a acessibilidade na estrutura dos terminais de passageiros, e que nos guiou para a observação e análise nas visitas técnicas, que foram a base para a elaboração do terceiro capítulo. Além disso, os depoimentos dados pelos entrevistados mostram que se faz necessário uma melhor adaptação da estrutura dos terminais para atender aos mais diversos tipos de deficiência.

O objetivo geral, de estudar a importância da acessibilidade a portadores de deficiência física no setor turístico, foi alcançado, pois com base em pesquisa bibliográfica, visitas aos terminais e entrevistas, foi possível compreender melhor a situação atual do portador de deficiência, e como isso se reflete no *trade* turístico, em termos de serviços e infraestrutura.

O primeiro objetivo específico, analisar a atual demanda de turistas pertencentes a este segmento a partir de estudos anteriores e estatísticas foi alcançado. No item 1.5 do primeiro capítulo, é evidente a importância dessa demanda para o setor turístico, conforme base em estudos anteriores sobre o tema. Não há, entretanto, quaisquer dados estatísticos oficiais que mostram a atual quantidade de turistas portadores de deficiência.

O segundo objetivo específico, verificar as leis e normas existentes que garantem os direitos dos portadores de necessidades especiais, foi alcançado, conforme item 1.4 do primeiro capítulo, que aborda as leis elaboradas em defesa da pessoa com deficiência.

Já o terceiro objetivo específico, investigar a estrutura e serviços prestados a deficientes em dois dos principais terminais de passageiros do Estado de São Paulo (rodoviária do Tietê e aeroporto de Cumbica), também foi totalmente alcançado, o que pode ser comprovado segundo o terceiro capítulo do trabalho, no qual há descrições sobre a acessibilidade dos terminais Tietê e Cumbica conforme observado nas visitas técnicas, além dos depoimentos dos entrevistados, que possibilitaram uma visão mais detalhada do tema.

Este trabalho poderia ser mais rico caso houvesse tempo para desenvolvermos mais o assunto. Não somente o tempo, mas também a impossibilidade de contatar representantes das administradoras dos terminais para dar seus depoimentos foi um fator limitante, pois aprofundaria as informações obtidas com as visitas e outras entrevistas. Portanto, para outros pesquisadores interessados no tema, seria interessante dar seguimento às entrevistas, tentando conseguir o depoimento dos representantes dos terminais. Além disso, estudar outros terminais de passageiros, como portos e estações ferroviárias, não só de São Paulo como de outros estados, ofereceria um panorama geral da acessibilidade em todos os terminais de passageiros no Brasil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acessibilidade: Destinos Turísticos para Pessoas com Deficiência. *Jornal e Revista Ecoturismo*. Santos, ano 18, nº 174, ago. 2008

Associação Brasileira de Normas Técnicas. *Acessibilidade da Pessoa Portadora de Deficiência no Transporte Aéreo Comercial*. Rio de Janeiro: ABNT, 1999. Disponível em <<http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/ABNT/NBR14273.pdf>>. Último acesso em 28/02/2010.

Associação Brasileira de Normas Técnicas. *Acessibilidade da Pessoa Portadora de Deficiência no Transporte Rodoviário*. Rio de Janeiro: ABNT, 2005. Disponível em <<http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/ABNT/NBR15320.pdf>>. Último acesso em 28/02/2010.

ALMEIDA, Marcelo Vilela de. Turismo para Pessoas com Deficiência. In: PANOSO NETTO, Alexandre, e ARNASH, Marília Gomes dos Reis. *Segmentação do Mercado Turístico*. Barueri: Manole, 2009

ASHLEY, Patrícia Almeida. *Ética e Responsabilidade Social nos Negócios*. São Paulo: Saraiva, 2003

Banco de Dados. *Revista Superinteressante*. São Paulo: Abril, jan. 2010

BOLONHINI JUNIOR, Roberto. *Portadores de Necessidades Especiais; As principais prerrogativas dos portadores de necessidades especiais e a legislação brasileira*. São Paulo: Arx, 2004

BRASIL, Ministério do Turismo. *Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações*. Brasília: Ministério do Turismo, 2006

BRASIL, Ministério do Turismo. *Estatísticas Básicas de Turismo*. Brasília: Ministério do Turismo, 2009

BRASIL, Ministério do Turismo. *Hábitos de Consumo do Turismo do Brasileiro*. Brasília: Ministério do Turismo, 2009

BRASIL, Ministério do Turismo. *Anuário Estatístico de Turismo*. Brasília: Ministério do Turismo, 2010

CAMISÃO, Verônica. Turismo e acessibilidade. In: BRASIL, Ministério do Turismo. *Turismo Social; Diálogos do Turismo; Uma Viagem de Inclusão*. Rio de Janeiro: Ibm, 2006

DENCKER, Ada de Freitas Maneti e VIÁ, Sarah Chucid da. *Pesquisa Empírica em Ciências Humanas (Com Ênfase em Comunicação)*. São Paulo: Futura, 2001

EDRA, Fátima Priscila Morela. *A Relação Entre Turismo e Transporte Aéreo no Brasil* (Dissertação de Mestrado). Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2005

FÁVERO, Eugênia Augusta Gonzaga. *Direitos das Pessoas com Deficiência; Garantia de Igualdade Na Diversidade*. Rio de Janeiro: WVA, 2004

GABRILLI, Mara, *Manual de Convivência – Pessoas com Deficiência e Mobilidade Reduzida*. [S.l.:s.n]

GRINOVER, Lucio. *A Hospitalidade, a Cidade e o Turismo*. São Paulo: Aleph, 2007

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Economia do Turismo – Uma Perspectiva Macroeconômica 2003-2006*. Rio de Janeiro: IBGE, 2009

MENDES, Bruna de Castro. *Turismo e Inclusão Social para Cadeirantes* (Dissertação de Mestrado). São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2008

NERI, Marcelo, et al. *Retratos da Deficiência no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2003

OAB-SP; FIESP. *Guia dos Direitos das Pessoas com Deficiência*. São Paulo: [S.I.], 2007

OLIVEIRA, Daniele Silva, et al. Estudo da Precificação de Companhias Aéreas em Rotas Domésticas de Longo Percurso. In: *ENGEVISTA*, v.8, n. 1, junho 2006

PALHARES, Guilherme Lohmann. Aeroportos, Turismo e Desenvolvimento Socioeconômico (Dissertação de Mestrado). Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2001

PALHARES, Guilherme Lohmann, e SANTO JR., Respício Antônio do Espírito. O Turismo e o Transporte Aéreo como Multiplicadores Socioeconômicos. In: SETTI, J. R. A. e LIMA JR, L. F. (eds.). *Panorama Nacional da Pesquisa em Transportes 2001*. Campinas: Anais do XV Congresso da Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes (ANPET), 2001

PAOLILLO, André; REJOWSKI, Mirian. *Transportes*. São Paulo: Aleph, 2002

PEREZ, Dárcio. *Aviação Civil no Brasil – Análise do Impacto do Conceito Low Fare, Low Cost no Mercado de Aviação Doméstica* (Monografia). São Paulo: FATEC-ZL, 2009

RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrosio. *Introdução aos Sistemas de Transporte no Brasil e à Logística Internacional*. São Paulo: Aduaneiras, 2005

SANSIVIERO, Simone. *Acessibilidade na Hotelaria: Uma Questão de Hospitalidade* (Dissertação de Mestrado). São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2004

SANTO Jr., Respício Antônio do Espírito. In: CARVALHO, Caio Luiz de, e BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros et al. *Discussões e Propostas para o Turismo no Brasil*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2006.

SCHWARZ, Andréa, e HABER, Jacques. *Guia Brasil para Todos*. São Paulo: Aurea, 2009

SHIMOSAKAI, Ricardo Noboru. *Cidadania para pessoas em cadeira de rodas: acessibilidade em centros culturais na zona oeste de São Paulo* (Trabalho de Conclusão de Curso). São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2007

SOARES, Ubiratan Pereira. *Procedimento para a Localização de Terminais Rodoviários Interurbanos, Interestaduais e Internacionais de Passageiros* (Dissertação de Mestrado). Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2006

WENSVEEN, John G. *Air Transportation – A Management Perspective*. Hampshire: Ashgate, 2007

Sites:

Infraero. Disponível em <<http://www.infraero.gov.br>>. Último acesso em 22/05/2010.

Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida. Disponível em <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/>. Último acesso em 18/04/2010.

Socicam. Disponível em <<http://www.socicam.com.br>>. Último acesso em 22/05/2010.