



UNIVERSIDADE
EDUARDO
MONDLANE

Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

**ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
MOTORA NOS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS NO MUNICÍPIO
DE INHAMBANE**

Amélia Gilberto Chapila

Inhambane, 2020

Amélia Gilberto Chapila

**Análise da Acessibilidade Para Pessoas Com Deficiência Motora nos Empreendimentos
Turísticos no Município de Inhambane**

Monografia apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), como um dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em Informação Turística.

Supervisor: dr. Augusto Nombora

Inhambane, 2020

Declaração

Declaro que este trabalho de fim do curso é resultado da minha investigação pessoal, que todas as fontes estão devidamente referenciadas, não contendo nenhum plágio, e que nunca foi apresentado para a obtenção de qualquer grau nesta Universidade, Escola ou em qualquer outra instituição.

Assinatura

(Amélia Gilberto Chapila)

Data: ____/____/____

Amélia Gilberto Chapila

**Análise da Acessibilidade Para Pessoas Com Deficiência Motora nos Empreendimentos
Turísticos no Município de Inhambane**

Monografia avaliada como requisito parcial para a obtenção do grau de Licenciatura em Informação Turística pela Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane – ESHTI.

Inhambane, ____/____/2020

Categoria, Grau e Nome completo do Presidente

Rúbrica

Categoria, Grau e Nome completo do Supervisor

Rúbrica

Categoria, Grau e Nome completo do Arguente

Rúbrica

Dedicatória

Dedico este trabalho a minha mãe Laura Alberto Banze em memória, pelos longos momentos de conversa e conselhos sobre a importância da academia para a vida.

Agradecimentos

A realização deste trabalho não teria sido possível sem a colaboração de diversas pessoas. Em primeiro lugar, agradecer a Deus pela força que me concedeu para a realização do mesmo, e em segundo aos meus pais Sr. Gilberto Chapila e a Sr.^a Laura Alberto Banze, pelo carinho, confiança e incentivo nos momentos mais difíceis, apoio incondicional financeiro, dado durante todo o percurso académico. Aos meus irmãos Nilton, Jaime, Beatriz, Artur, pela motivação e participação directa, desde o primeiro ano até à realização deste trabalho. Ao meu estimado namorado Armindo Macanze pela disponibilidade para ajudar em qualquer situação sem condicionalismo.

À Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane, vão os meus agradecimentos pela oportunidade de formação, sem a qual, não teria adquirido o conhecimento e habilidades na área de turismo.

Os meus profundos e sinceros agradecimentos são direccionados ao meu supervisor dr. Augusto Nombora, por todo auxílio, conselhos, disponibilidade e ensinamentos dados durante a elaboração do trabalho.

Às instituições que colaboraram no fornecimento de informações que enriqueceram o trabalho, com especial destaque para a Direcção Provincial de Cultura e Turismo de Inhambane, a Direcção Provincial das Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos de Inhambane, o Concelho Municipal da Cidade de Inhambane, aos gestores e recepcionistas dos empreendimentos turísticos da cidade de Inhambane, praia da Barra e praia do Tofo, que se disponibilizaram para fornecer informação.

Aos meus amigos, tanto novos quanto antigos, que me estimulam sempre a crescer e alcançar voos mais altos rumo à novos horizontes.

RESUMO

O estudo faz a abordagem da Análise da Acessibilidade Para Pessoas Com Deficiência Motora nos Empreendimentos Turísticos no Município de Inhambane, com objectivo geral, Analisar as condições criadas nos empreendimentos turísticos do MI para facilitar o acesso de pessoas com deficiência motora, e é operacionalizado por quatro objectivos específicos: i) Identificar as condições criadas nos empreendimentos turísticos no MI para facilitar o acesso de pessoas com deficiência motora; ii) Descrever as medidas adoptadas nos empreendimentos turísticos para potenciar a acessibilidade de pessoas com deficiência motora; iii) Relacionar as condições de acessibilidade criadas nos empreendimentos turísticos e o fluxo de pessoas com deficiência motora; e iv) Diagnosticar os desafios nos empreendimentos turísticos do MI para facilitar o acesso de pessoas com deficiência motora. Em termos metodológicos, o trabalho caracteriza-se numa pesquisa exploratória e explicativa por basear-se na revisão bibliográfica e aplicando entrevistas aos trabalhadores dos empreendimentos turísticos sobre as condições de acessibilidade nos empreendimentos turísticos do MI, e foi aplicada a observação das condições de acesso para pessoas com deficiência motora. Os dados, foram analisados por método descritivo e indutivo. Os resultados indicam que, maior parte dos empreendimentos turísticos no MI, não reúne condições que facilitam o acesso de pessoas com deficiência motora. Os trabalhadores dos empreendimentos turísticos não possuem capacitação específica para lidar com pessoas com deficiência motora. O fluxo de turistas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos é menor. Foram diagnosticados os seguintes desafios: i) Adquirir um número significativo de cadeiras de roda para facilitar a circulação no interior do empreendimento turístico; ii) Montar elevadores para o acesso mais eficiente aos quartos dos pisos acima para pessoas com deficiência motora; iii) Colocar rampa e corrimão na entrada do empreendimento turístico, no acesso aos quartos e em todos os espaços de lazer e diversão; iv) Recrutar os profissionais com idoneidade para ajudar as pessoas com deficiência motora na circulação em todo o espaço do empreendimento turístico; e v) Desenvolver programas de capacitação contínua aos trabalhadores, sobre boas práticas de prestação de serviço para pessoas com deficiência motora; Concluiu-se que, ainda não existem condições completas nos empreendimentos turísticos no MI, para o acesso de pessoas com deficiência motora. No entanto, continua sendo desafio o reforço de medidas e criação de condições por parte dos empreendimentos para a satisfação plena das necessidades deste público.

Palavras-chave: Acessibilidade, Deficiência Motora, Empreendimento Turístico.

Listas de Siglas e Abreviaturas

CI – Cidade de Inhambane

CEMT – Código de Ética Mundial de Turismo

ESHTI – Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

MI – Município de Inhambane

OMS – Organização Mundial da Saúde

OMT – Organização Mundial do Turismo

ONU – Organização das Nações Unidas

PEDTM – Plano Estratégico Para o Desenvolvimento de Turismo em Moçambique

PTEI – Política de Turismo e Estratégia de Sua Implementação

RETRBSD – Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração, Bebidas e Salas de Dança

UEM – Universidade Eduardo Mondlane

UNWTO – World Tourism Organization

Lista de Figuras

Figura 1 - Rampas e corrimãos para pessoas com deficiência motora nos destinos turísticos.....	12
Figura 2 – Pessoas com deficiência motora em espaços turísticos.....	18
Figura 3 e 4 – Balneários com equipamentos específico para utilização de pessoas com deficiência motora.....	19
Figura 5 - Exemplo do acesso com rampa para pessoas com deficiência motora.....	20
Figura 6 - Localização e divisao administrativa do MI.....	21

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Tamanho da amostra.....	8
------------------------------------	---

Lista de Quadros

Quadro 1 – Instrumentos e Variáveis analisadas.....	8
-----------------------------------------------------	---

Quadro 2 – Métodos de análise de dados.....	9
---------------------------------------------	---

Quadro 3 – Condições de acessibilidade pessoas com deficiência motora.....	13
----------------------------------------------------------------------------	----

Quadro 4 – Níveis de Acessibilidade estabelecidas pela <i>Universal Accessibility Standards</i>	14
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Quadro 5 - Princípios do Código de Boa Conduta (ENAT).....	17
------------------------------------------------------------	----

Quadro 6 – População, etnia, língua, hábitos, economia, comunicação e atractivos turísticos.....	22
--------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Quadro 7 - Condições de acessibilidade nos empreendimentos turísticos do MI.....	22
----------------------------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE

Conteúdos	Páginas
<i>Folha de Rosto</i>	<i>i</i>
<i>Declaração</i>	<i>ii</i>
<i>Folha de Avaliação</i>	<i>iii</i>
<i>Dedicatória</i>	<i>iv</i>
<i>Agradecimentos</i>	<i>v</i>
<i>RESUMO</i>	<i>vi</i>
<i>Listas de Siglas e Abreviaturas</i>	<i>vii</i>
<i>Lista de Figuras</i>	<i>viii</i>
<i>Lista de Tabelas</i>	<i>ix</i>
<i>Lista de Quadros</i>	<i>ix</i>
1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Contextualização	1
1.2. Problematização	3
1.3. Hipóteses	4
1.4. Justificativa.....	4
1.5. Objectivos	5
1.6. Metodologia	6
1.6.1. Classificação da pesquisa	6
1.6.2. Fases da pesquisa	6
1.6.2.1. Fase da escolha do tema e revisão bibliográfica	6
1.6.2.2. Fase de colecta de dados	7
1.6.2.3. Fase de análise e interpretação de dados	9
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	10
2.1. Discussão dos Conceitos Básicos.....	10
2.2. Condições Criadas Nos Destinos Turísticos Para Facilitar a Acessibilidade de Pessoas Com Deficiência Motora.....	12
2.3. Medidas Adoptadas Nos Destinos Turísticos Para Potenciar a Acessibilidade de Pessoas Com Deficiência Motora.....	17
2.4. Relação Entre as Condições de Acessibilidade nos Empreendimentos Turísticos e o Fluxo de Pessoas Com Deficiência Motora.....	18
2.5. Desafios dos Destinos Turísticos Face a Acessibilidade de Pessoas Com Deficiência Motora.....	19
3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	21
3.1. Características Gerais do Município de Inhambane	21
3.2. Condições Criadas Pelos Empreendimentos Turísticos no MI Para Facilitar o Acesso de Pessoas Com Deficiência Motora.....	22
3.3. Medidas Adoptadas Pelos Empreendimentos Turísticos do MI Para Potenciar a Acessibilidade de Pessoas Com Deficiência Motora	23
3.4. Relação Entre as Condições de Acessibilidade Criadas Pelos Empreendimentos Turísticos e o Fluxo de Pessoas Com Deficiência Motora.....	24
3.5. Desafios dos Empreendimentos Turísticos do MI Para Facilitar a Acessibilidade de Pessoas Com Deficiência Motora.....	25
4.1. Considerações Finais.....	27
4. 2. Recomendações	28
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29

1. INTRODUÇÃO

Neste capítulo, faz-se a contextualização do tema, exposição do problema, levantamento de hipóteses, apresentação da justificativa, dos objectivos e metodologia.

1.1. Contextualização

Segundo Devile (2009), o turismo tem vindo a ser considerado como um bem social de primeira necessidade, e com isto tem-se notado a necessidade de adaptar os serviços e actividades turísticas, de modo a ser do alcance de todos.

Ao longo de anos, a questão da acessibilidade no turismo tem tido cada vez mais importância e deve ser abordado como uma necessidade de tornar os serviços turísticos mais acessíveis e focados nas necessidades específicas dos indivíduos tanto para os destinos como para as empresas de modo geral (DEVILE, 2009).

Para Sasaki (2003), uma perspectiva histórica referente à utilização da palavra acessibilidade revela que a amplitude do conceito e divulgação desta política ocorreu nos anos 80, mediante várias campanhas com o intuito de alertar a sociedade em relação às barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência motora). De lá pra cá, teóricos e pesquisadores vêm desenvolvendo conceitos, a respeito da deficiência motora e suas respectivas necessidades e desafios.

Lopes (2017), defende que o tempo de lazer e a realização de actividades nos tempos livres, tem tido cada vez mais importância numa sociedade que aposta cada vez mais numa vida activa. Hoje em dia existem cada vez mais indivíduos com mobilidade reduzida, quer por condição de doença que reduz a sua capacidade motora, quer por idade, que devem ter à sua disposição actividades e serviços preparados para os receber, permitindo que sejam turistas independentes.

Segundo Lopes (2017), existem vários aspectos a ter em conta nos destinos turísticos, de forma a potenciar a acessibilidade a pessoas com deficiência motora.

i) Necessidade de que a sua situação de deficiência seja entendida e aceite com naturalidade e que a pessoa seja tratada como outro qualquer cliente; ii) necessidade de possuir a cadeira de rodas, ou outro auxílio de marcha para a pessoa com deficiência motora; iii) Não ser discriminado devido a sua incapacidade; iv) necessidade do profissional lhe prestar apoio mas

sem impor a sua ajuda; v) necessidade de que o profissional entenda as suas preocupações e receios perante os serviços turísticos.

Por sua vez, a Assembleia Geral das Nações Unidas em 1999, aprovou o Código de Ética Mundial para o Turismo que alerta para a prática do turismo, de forma ética, como forma de compreensão internacional, um exercício da paz, da liberdade, tolerância e respeito à diversidade, promovendo o desenvolvimento individual e colectivo, sem excepção.

Em Moçambique, com a criação do Ministério da Cultura e Turismo, foram aprovados instrumentos legais com vista a promover a acessibilidade de pessoas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos, designadamente: i) Política de Turismo e ii) Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração, Bebidas e Salas de Dança.

Num contexto em que o Município de Inhambane, configura-se entre os destinos turísticos mais visitados anualmente, por diferentes classes sociais incluindo pessoas com deficiência motora, surge ideia sobre o tema Análise da Acessibilidade dos Empreendimentos Turísticos no Município de Inhambane Para Pessoas Com Deficiência Motora, com objectivo de analisar as condições criadas nos empreendimentos turísticos do MI para facilitar o acesso de pessoas com deficiência motora.

O trabalho está estruturado em quatro (4) capítulos sendo: (I) Introdução, onde fez-se o enquadramento, problema, justificativa, objectivos e metodologia; (II) Revisão Bibliográfica, que apresenta o quadro teórico; (III) Apresentação e Discussão de Resultados; (IV) Conclusão, que inclui as considerações finais e recomendações.

1.2. Problematização

Acessibilidade congrega tudo que é necessário para a promoção de adaptação entre o indivíduo e as condições ambientais do espaço edificado. Assim, a acessibilidade completa ao meio físico é fundamental para que pessoas com deficiência tenham a oportunidade de participarem da sociedade com autonomia e qualidade de vida. (GUIMARÃES, 2007).

Durante muito tempo, a acessibilidade para pessoas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos foi negligenciada relegando somente a responsabilidade à família e entidades especializadas responsáveis pelos cuidados e pelo direccionamento de suas vidas (COELHO, 2014). Todavia, acessibilidade é um tema presente no quotidiano das pessoas e nas diversas esferas da sociedade actual.

Para Benevides (1998) o preconceito e a decorrente discriminação vivida com mais intensidade pelos turistas com deficiência motora impedem de vivenciar seus direitos como cidadãos. Segundo Adams *et al* (1995) a pessoa com deficiência embora tenha limitações, possui as mesmas necessidades básicas de uma pessoa normal, reconhecimento, aprovação e independência, sucesso, auto confiança, lazer e outras. Portanto, não dotar os equipamentos turísticos de condição para que as pessoas com deficiência tenham autonomia, segurança e benefício quanto aos atractivos é uma maneira de dificultar a inclusão dos mesmos.

Todas as pessoas com deficiência, têm os seus direitos assegurados pela Constituição da República de Moçambique. Nos termos do número 4 do artigo 125, o Estado promove a criação de condições necessárias para a integração económica e social dos cidadãos com deficiência, e na a) do mesmo número, prevê-se a criação de condições tendentes a evitar o isolamento desse grupo inclusos os deficientes motores, e a marginalização social.

No município de Inhambane, as pessoas com deficiência motora enfrentam muitas limitações, principalmente em relação à acessibilidade nos empreendimentos turísticos, visto que a falta de equipamentos específicos (rampa, corrimão e elevador) que facilitam o acesso e sua circulação, criam constrangimentos. Faz-se necessário ressaltar que não é a pessoa com deficiência motora que precisa adaptar se à sociedade, mas a sociedade é que deve adaptar-se e oferecer serviços e

produtos a todos, sem restrições e com respeito à diversidade e diferenças de necessidades entre as pessoas. Desta feita, surge a seguinte questão de pesquisa:

Que condições de acessibilidade para pessoas com deficiência motora existem nos empreendimentos turísticos no Município de Inhambane?

1.3. Hipóteses

De acordo com Jung (2009), uma hipótese é “um conjunto estruturado de argumentos e explicações que possivelmente justificam dados e informações, mas que ainda não foram confirmados por observação ou experimentação”. A hipótese permite confrontar a teoria com a realidade empírica e estabelecer relações entre diferentes variáveis e conceitos. Esta pode ser aprovada ou refutada, permitindo chegar a conclusões mais pertinentes e objectivas.

Da questão acima exposta, eis as seguintes hipóteses da pesquisa:

H1: Os empreendimentos turísticos no MI, não estão providos de condições que possam permitir o acesso de pessoas com deficiência motora.

H2: Os empreendimentos turísticos no MI, têm condições de acessibilidade para pessoas com deficiência motora, pois foram concebidos com equipamentos que facilitem a mobilidade destes, como rampas, elevadores, corrimão.

1.4. Justificativa

Segundo a Lei 4/2004 que aprova a Lei do turismo, no seu artigo 16 no ponto 2 alínea c) determina o seguinte: adequar os estabelecimentos turísticos e seus equipamentos ao uso de pessoas com deficiência física. Conciliando os pressupostos da prática do turismo, durante o exercício da actividade não se deve separar as pessoas com deficiência motora dos outros turistas. Para o turismo representar uma parte do desenvolvimento e bem-estar integral das pessoas com deficiência pessoas, deve ser realizado no mesmo espaço em que convivem todas pessoas. Assim

sendo, se o espaço é o mesmo, deve-se garantir a acessibilidade e possibilidade de convívio de pessoas com deficiência motora com a sem deficiência.

A escolha do tema reside no facto de o Município de Inhambane ser um dos maiores pólos turísticos do país, com muitos empreendimentos turísticos que prestam diversos serviços (hospedagem, restauração e entretenimento), e em diferentes épocas do ano tem recebido turistas de diferentes extractos sociais incluindo pessoas com deficiência motora. É neste contexto que o presente trabalho, procura analisar as condições de acessibilidade criadas nos empreendimentos turísticos do MI para pessoas com deficiência motora, a fim de fazer a comparação com a literatura, sua previsão no plano normativo e o seu cumprimento no plano efectivo real.

Do ponto de vista académico, a realização deste trabalho justifica se pela escassez de estudos direccionado à acessibilidade nos empreendimentos turísticos para pessoas com deficiência motora em particular na província de Inhambane, que possui considerável número de empreendimentos turísticos. Por outro lado, visa contribuir na ampliação de publicações que versam sobre o tema e servir de instrumento de apoio aos estudantes e profissionais da área.

1.5. Objectivos

Geral

Analisar as condições criadas nos empreendimentos turísticos do MI para facilitar o acesso de pessoas com deficiência motora.

Específicos

1. Identificar as condições físicas criadas nos empreendimentos turísticos para facilitar o acesso de pessoas com deficiência motora.
2. Descrever as medidas adoptadas nos empreendimentos turísticos para potenciar a acessibilidade de pessoas com deficiência motora.
3. Relacionar as condições de acessibilidade criadas nos empreendimentos turísticos e o fluxo de pessoas com deficiência motora.
4. Diagnosticar os desafios dos empreendimentos turísticos do MI para facilitar o acesso de pessoas com deficiência motora.

1.6. Metodologia

De acordo com Oliveira (2011), na metodologia deve-se apresentar como se pretende realizar a investigação, deve-se descrever a classificação quanto aos objectivos da pesquisa, à natureza, a escolha do objecto de estudo, a técnica de colecta e análise de dados. Neste trabalho, foram aplicados os procedimentos metodológicos abaixo:

1.6.1. Classificação da pesquisa

Do ponto de vista de sua natureza, a pesquisa é qualitativa, baseou-se em entrevistas para colher opiniões de trabalhadores dos empreendimentos turísticos dos três pontos turísticos no MI (cidade de Inhambane, Tofo e Barra) e observação directa das condições de acessibilidade para pessoas com deficiência motora.

Do ponto de vista dos objectivos, é uma pesquisa exploratória e explicativa, pois na óptica de Gil (1999) a pesquisa exploratória tem como objectivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses, e a pesquisa é explicativa quando a preocupação central é identificar os factores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenómenos. Neste sentido, esta pesquisa procura analisar as condições de acessibilidade de pessoas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos no MI.

1.6.2. Fases da pesquisa

De acordo com Gil (2008), a metodologia compreende nove etapas a destacar: formulação do problema; construção de hipóteses ou determinação dos objectivos; delineamento da pesquisa; operacionalização dos conceitos e variáveis; selecção da amostra; elaboração dos instrumentos de colecta de dados; colecta de dados; análise e interpretação dos resultados; redacção do relatório. A presente pesquisa, resumiu-se em três (3) fases, nomeadamente:

1.6.2.1. Fase da escolha do tema e revisão bibliográfica

A revisão bibliográfica, segundo Denker (2002) assume-se como um processo de leitura e recolha de informação existente sobre o assunto em análise nas diferentes obras de literatura e documentos. Este processo pressupõe a conjugação de fontes primárias e secundárias.

A primeira fase do trabalho, foi a identificação do objecto de estudo, da relevância do tema, da área de estudo, do problema da pesquisa, formulação dos objectivos e enquadramento teórico, através da consulta das seguintes técnicas de pesquisa:

- a) Pesquisa bibliográfica – Baseou-se na leitura da literatura disponível para a construção da base teórica sobre o tema, recorrendo às fontes científicas que abordam a acessibilidade das pessoas com deficiência motora nos serviços turísticos tais como: livros, artigos científicos, revistas científicas, disponíveis em formato físico, digital ou na *internet*.
- b) Pesquisa documental – Consistiu na leitura de fontes documentais nomeadamente: legislação turística em Moçambique (Política de Turismo; Código de Ética Mundial de Turismo; Regulamento de Construção e Manutenção de Dispositivos Técnicos de Acessibilidade, Circulação e Utilização dos Sistemas dos Serviços Públicos, à Pessoa Portadora de Deficiência ou Mobilidade Condicionada; Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração, Bebidas e Salas de Dança).

1.6.2.2. Fase de colecta de dados

A colecta de dados foi realizada no Mês de Dezembro de 2019 e Janeiro de 2020, nos três pontos turísticos no MI (Cidade de Inhambane, Tofo e Barra) por via da técnica de entrevista¹ e observação².

a) Entrevista

Foram entrevistados os trabalhadores dos empreendimentos turísticos (gestores e recepcionistas) com vista a apurar as condições criadas para facilitar o acesso de pessoas com deficiência motora.

b) Observação

Foram verificadas as condições de acessibilidade para pessoas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos no MI.

Amostra

¹Segundo Gil (2008), pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objectivo de obtenção dos dados que interessam à investigação.

²Gil (*Op. Cit*) defende que a observação é feita para apurar os factos reais no local onde ocorre o fenómeno.

O tipo da amostra aplicada é por acessibilidade ou por conveniência³, na medida em que o MI tem 67 empreendimentos turísticos que representam o universo. Para a pesquisa, foram entrevistados 17 trabalhadores dos empreendimentos turísticos (cidade de Inhambane, Tofo e Barra), que demonstraram disponibilidade para a entrevista, admitindo-se que os dados são representativos e confiáveis para responder os objectivos e questão da pesquisa. (vide tabela 1).

Tabela 1 – Tamanho da amostra

Trabalhadores dos Empreendimentos Turísticos	Sub Total
Cidade de Inhambane	5
Praia de Tofo	6
Praia da Barra	6
TOTAL	17

Fonte: Elaboração Própria

Instrumentos para recolha de dados e variáveis da pesquisa

Os instrumentos para a colecta de dados (guião de entrevista e guião de observação) foram elaborados com base nos princípios estabelecidos pelo Código de Boa Conduta e Níveis de Acessibilidade, citados na ENAT (2009) e normas Moçambicanas. Eis o quadro 1, que apresenta os instrumentos e variáveis analisadas.

Quadro 1 – Instrumentos e Variáveis analisadas

Instrumentos	Variáveis analisadas
Guião de Entrevista ⁴	i. Acessibilidade nos empreendimentos turísticos para pessoas com deficiência motora ii. Fluxo de pessoas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos; iii. Impacto da acessibilidade nos empreendimentos turísticos para pessoas com deficiência motora; iv. Desafios dos empreendimentos turísticos para garantir a acessibilidade para pessoas com deficiência motora.
Guião de observação ⁵	Condições para o acesso nos empreendimentos turísticos para pessoas com deficiência motora.

Fonte: Elaboração Própria

³Segundo Gil (2008) a amostra por acessibilidade e conveniência o pesquisador selecciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo. Aplica-se este tipo de amostragem em estudos exploratórios ou qualitativos, onde não é requerido elevado nível de precisão.

⁴Foi com auxílio do bloco de nota e esferográfica em que foram registadas as respostas.

⁵ Usou-se a máquina fotográfica para a captação das imagens e registo no bloco de notas os aspectos constatados.

1.6.2.3. Fase de análise e interpretação de dados

Nesta fase, fez-se a codificação das variáveis pelo aplicativo informático *Microsoft Office Word 2007* pelo que foram sistematizadas as respostas. A análise dos resultados foi qualitativa, pelo facto da pesquisa cingir-se nas explicações, opiniões e comentários dos trabalhadores, o que permitiu fazer uma descrição dos factos em textos explicativos, quadros e imagens.

Para Gil (2002) a análise qualitativa depende de muitos factores, tais como a natureza dos dados colectados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que nortearam a investigação.

Os métodos de análise de dados aplicados nesta pesquisa, constam do quadro 2:

Quadro 2 – Métodos de análise de dados

Métodos	Características
Descritivo	<p>Permitiu descrever as condições de acessibilidade nos empreendimentos turísticos da CI, Tofo, Barra no MI.</p> <p>Mattar (2001, p.194) refere que “os métodos descritivos têm objectivos de proporcionar informações sumarizadas dos dados contidos no total de elementos das amostras estruturadas”</p>
Indutivo	<p>Com base nas respostas obtidas nas amostras, permitiram chegar a conclusão por via da generalização.</p> <p>Gil (1999), defende que o método indutivo procura avaliar os resultados de um grupo específico e chegar a uma conclusão por generalização.</p>

Fonte: Elaboração própria

Para a redacção deste trabalho, foi usado o aplicativo informático *Microsoft Office Word 2007* obedecendo à metodologia de elaboração de trabalhos científicos prevista no Regulamento de Culminação do Curso da ESHTI (2016).

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo apresenta-se a discussão dos conceitos básicos; turismo, condições de acessibilidade de pessoas com deficiência

2.1. Discussão dos Conceitos Básicos

Turismo

“Turismo compreende as actividades que as pessoas realizam durante as suas viagens e estadias em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano com finalidade de lazer, negócios ou outros” (OMT, 2001, p. 38).

O autor traz elementos a considerar, na definição do turismo: Pessoas, viagem; permanência temporária, actividades de lazer e negócios.

Para Cunha e Abrantes (2013, p. 17) “turismo é o conjunto de actividades desenvolvidas pelos visitantes em razão das suas deslocações, as atracções e os meios que as originam, as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades e os fenómenos resultantes de umas e de outras”. Esta definição foca os seguintes aspectos: Atracções, facilidades e a satisfação das necessidades.

Do exposto, percebe-se que o turismo compreende as viagens realizadas por pessoas para um determinado espaço físico, fora de rotina habitual, com motivo de praticar actividades de lazer, negócios e a satisfação das suas necessidades, por um período de permanência temporária.

Acessibilidade

Simões (2000) considera a acessibilidade como um conjunto de características do ambiente edificado que permitem a sua utilização por todas as pessoas, independentemente das suas aptidões físicas, sensoriais ou intelectuais.

Segundo Brasil (2006) a acessibilidade é a condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Neste contexto, a acessibilidade pode ser entendida como um ambiente edificado que seja acessível à todos, permitindo a mobilidade de pessoas com deficiência, independentemente da sua deficiência.

Deficiência

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define a deficiência como a restrição ou ausência da capacidade para realizar uma actividade de forma que se considera normal.

Por outro lado a Organização Pan-Americana (2003) define a deficiência, como qualquer perda ou anormalidade de uma estrutura ou função corporal incluindo a função psicológica.

A Organização Mundial de Turismo (UNWTO, 2005) olha a deficiência na perspectiva de turismo “todas aquelas pessoas que devido ao ambiente onde estão inseridas, sofrem uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, no alojamento e ao nível de outros serviços turísticos”. São indivíduos com incapacidades físicas, sensitivas e intelectuais ou outras que se encontrem em circunstâncias médicas que requerem cuidados especiais, tais como pessoas idosas, grávidas e outras com necessidade de auxílio provisório.

Para este trabalho alinhamos com esta perspectiva quanto ao nosso entendimento sobre quem é deficiente

Deficiência Motora

Segundo Lopes (2017), a deficiência motora é consequência de modificações morfológicas do esqueleto e dos membros das articulações e tecidos musculares ou do sistema nervoso. Estas alterações limitam a capacidade motora do indivíduo e provocam dificuldade ou impossibilidade de controlar os movimentos.

Na visão de Coelho (2014), a pessoa com deficiência motora encontra principalmente dificuldades de mobilidade que se consubstanciam em ultrapassar barreiras físicas e/ou arquitectónicas e transporte.

Nesta lógica percebe-se que a deficiência motora é alteração funcional que limita a capacidade motora do ser humano e a consequente dificuldade de ultrapassar barreiras arquitectónicas.

2.2. Condições Criadas Nos Destinos Turísticos Para Facilitar a Acessibilidade de Pessoas Com Deficiência Motora

As pessoas com deficiência motora ao deslocarem-se para desfrutarem do momento de lazer, necessitam de adaptações inclusivas que auxiliem no acesso a determinados espaços. A acessibilidade aos espaços públicos é premissa segundo a que todos os cidadãos tenham livre acesso a esses ambientes. Porém, existem públicos que possuem certas limitações no que diz respeito ao deslocamento. Por exemplo, essas limitações dificultam o acesso a determinados equipamentos e espaços públicos, como, as calçadas, os parques, as praças.

Neste contexto, há necessidade de que os ambientes públicos possuam adaptações inclusivas em suas infra-estruturas a fim de possibilitar que, as pessoas com deficiência motora possam desfrutar desses espaços com facilidade, segurança e autonomia. A figura 1 mostra as rampas e corrimões que facilitam a pessoa com deficiência motora nos destinos turísticos.



Fig. 1 - Rampas e corrimãos para pessoas com deficiência motora nos destinos turísticos
Fonte: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18240/1/2016.04.021>

A acessibilidade configura-se, dentre outras formas, como a equiparação de oportunidades a todos os seres humanos, por meio do acesso seguro e autónomo, sem constrangimentos e restrições, marginalização ou qualquer tipo de segregação, seja ela social, racial, financeira, física, entre outras (Orlandi, 2003; Brasil, 2006). Por tanto, deve-se extinguir ou então amenizar os obstáculos que acentuam as limitações e que dificultam a locomoção de forma plena e segura.

Coelho (2014) apresenta um quadro que descreve as condições para oferecer boa acessibilidade para as pessoas com deficiência motora (quadro 3).

Quadro 3 – Condições de acessibilidade a pessoas com deficiência motora

Deficiência	Condições
Deficiência motora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadeiras de rodas; ▪ Auxiliares de marcha (canadianas ou bengalas); ▪ Apoios e cadeiras para balneários e duche; ▪ Cadeira anfíbia para acessibilidade à praia ou piscina; ▪ Cadeira para passeios na natureza.

Fonte: Coelho (2014, p.49)

O quadro apresentado, Coelho (*Op. Cit*) defende que as empresas turísticas devem criar todas as condições para garantir boa acessibilidade aos turistas com deficiência motora. Por exemplo, a pessoa com deficiência motora viaja para libertar-se da dependência social, desligar-se e refazer energias, desfrutar da independência, estabelecer novos contactos, descansar, viver a liberdade e procurar felicidades (KRIPPENDORF, 2001).

Para Kaufman (1995) as empresas turísticas devem oferecer serviços aos turistas com deficiência motora, mantendo a oferta de bens e serviços acessíveis.

A título de exemplo de princípios de boa conduta, criada pela *UNIVERSAL ACCESSIBILITY STANDARDS*, que define um sistema de classificação da acessibilidade, considerando os diversos tipos de incapacidade. Este documento visa a redução ou eliminação de obstáculos ao turismo internacional enfrentadas por pessoas com incapacidade física limitada e garantir que todas as normas desenvolvidas, para todas as pessoas que enfrentem problemas de mobilidade, visão reduzida e deficiência auditiva, sejam reconhecidas a nível nacional e internacional. ENAT (2009) apresenta níveis de acessibilidades resumidos no quadro 4.

Quadro 4 – Níveis de Acessibilidade estabelecidas pela *Universal Accessibility Standards*

Nível de acessibilidade	Descrição
Nível 1: Acessibilidade Total	A instalação cumpre com todas as normas de acessibilidade para as pessoas com mobilidade condicionada, incluindo aqueles em cadeiras de rodas eléctricas ou com uso limitado de seus membros superiores.
Nível 2: Acessibilidade Parcial	A instalação é acessível para pessoas em cadeiras de rodas independentes, com algumas restrições. Estes requisitos satisfazem as necessidades dos utilizadores de cadeiras de rodas manuais, mais fáceis de manobrar.
Nível 3: Reduzida acessibilidade	A instalação é acessível para pessoas com mobilidade condicionada que são capazes de andar.
Nível 4: Insuficiente sensorial	A instalação é acessível para as pessoas com incapacidade visual e auditiva.
Nível 5: Baixa estatura	A instalação é acessível para pessoas de baixa estatura.

Fonte: ENAT (2009)

Em Moçambique existe documento normativo que regula as condições de infra-estruturas para o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade condicionada, designadamente: DECRETO n.º 53/2008 de 30 de Dezembro que aprova o Regulamento de Construção e Manutenção de Dispositivos Técnicos De Acessibilidade, Circulação E Utilização Dos Sistemas Dos Serviços Públicos, à Pessoa Portadora de Deficiência ou Mobilidade Condicionada. Na j) do n.º 2 do artigo 2, defende-se que o regulamento aplica-se aos hotéis, motéis, residenciais, pousadas, estalagens, pensões, restaurantes, cuja superfície de acesso ao público ultrapasse os 150 m².

Para o caso de rampas o mesmo decreto estabelece no artigo 5, número 2, 4 e 9 que: As rampas devem ter uma largura mínima de 1,50m, uma inclinação máxima de 6% e a extensão máxima, de um só lanço, de 6m. A cada lanço seguir-se-á um patamar de nível para descanso com a mesma largura da rampa e um comprimento mínimo de 1,50m. Ambos os lados da rampa devem dispor de um duplo corrimões, a uma altura, respectivamente, de 0,90m e 0,75m, da superfície da

rampa. Os corrimões devem prolongar-se, pelo menos, 0,30m do início e ao topo da rampa, com as extremidades arredondadas, Pode ser dispensada a exigência de corrimãos quando o nível a vencer pelas rampas for inferior a 0,40m.

Caso seja absolutamente impossível a construção de rampas, devem prever-se dispositivos mecânicos nomeadamente elevadores, plataformas elevatórias ou outro equipamento adequado para vencer o desnível.

O mesmo dispositivo versa sobre os corredores no artigo 6, números 1, 9, 10, 11, 12 e 13.

Quando nas passagens desniveladas, houver recurso às escadas, estas devem ter largura mínima de 1,50m, estar equipadas com guardas dos lados exteriores e corrimões de ambos os lados a uma altura variando de 0,85m a 0,90m. Os corrimões devem ser contínuos, sem interrupção nas plataformas das escadas e rampas, permitindo boa colocação e deslizamento das mãos.

O corrimão deve ter um diâmetro que varie de 0,04m a 0,05m para permitir uma boa aderência e deslizamento das mãos; O corrimão deve prolongar-se, pelo menos, 0,30m do início ao topo da rampa ou lance da escada. Deve ser deixado o espaço livre mínimo de 0,04m, entre a parede e o corrimão. O parapeito deve ter uma altura mínima de 0,90m e neste ser afixado o corrimão. As rampas ou escadas enclausuradas entre paredes devem ser garantidas com corrimão.

Nos termos do artigo 19, compete à Inspeção Geral de Obras Públicas e Recursos Hídricos, fiscalizar o cumprimento das normas, sendo que no artigo 20 determina-se que a construção de edifícios ou outras instalações de sistemas de serviços públicos sem os dispositivos técnicos previstos no presente regulamento é punida:

- a) Com multa de 8000,00 a 80.000,00 Meticais na Cidade de Maputo e nas cidades capitais de províncias;
- b) Com multa de 4000,00 a 40.000,00 Meticais nas restantes cidades e vilas;
- c) Com multa de 2000,00 a 20.000,00 Meticais nas povoações ou localidades.

Em casos de multa, de acordo com Artigo 22Destino das multas:

Os valores das multas cobrados ao abrigo do presente regulamento têm o seguinte destino:

- a) 40% Para o Orçamento do Estado;

- b) 40% Para Inspeccão Geral de Obras Públicas entidade responsável pela sua cobrança;
- c) 20% Para a Acção Social.

De acordo com Aguirre *et al* (2003) a plena acessibilidade ao meio físico é uma das condições necessárias para a equiparação de oportunidades em toda a comunidade que se propõe a desenvolver a qualidade de vida e o acesso ao turismo.

Para Trindade (2004) é necessário adequar toda a infra-estrutura, inclusive de apoio e serviços tais como: As rampas de acesso, elevadores, corrimãos.

United Nations (1983) constata que as pessoas com deficiência devem ter as mesmas oportunidade nas actividades recreativas que os outros cidadãos. Isto envolve a possibilidade de frequentar restaurantes, cinemas, teatros, bibliotecas, assim como locais de lazer, estádios desportivos, hotéis, praias e outros lugares de recreação.

De acordo com o n^o 2 do artigo 2^o do Código de Ética Mundial de Turismo, as actividades turísticas devem respeitar os direitos das pessoas com deficiência motora no acesso aos serviços turísticos.

Em Moçambique, existem instrumentos legais que promovem os direitos de todos os extractos sociais em actividades turísticas. Dos quais, faz-se referência a Política de Turismo e Estratégia de sua Implementação, Lei de Turismo e Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração, Bebidas e Salas de Dança.

A Política de Turismo e Estratégia de Sua Implementação, versa a necessidade do apoiar no fornecimento de instalações turísticas e serviços para pessoas com deficiência motora, para eliminar possíveis focos de discriminação.

A Lei do Turismo, apresenta uma lista de facilidades e serviços, bem como padrões a serem observados pelo sector do turismo que facilitem o acesso ao consumo dos serviços turísticos pelas pessoas com deficiência motora.

2.3. Medidas Adoptadas Nos Destinos Turísticos Para Potenciar a Acessibilidade de Pessoas Com Deficiência Motora

Os Organismos internacionais, estabeleceram princípios para a promoção de boas práticas e acessibilidade de pessoas com deficiências motora no turismo, caso do Código de Boa Conduta, criado pela *European Network Of Accessible Tourism* (ENAT, 2009).

Este código entrou em vigor em Outubro de 2009 e consiste num conjunto de 8 princípios orientadores que os agentes turísticos devem seguir para serem certificados como agentes turísticos que desenvolvem esforços para promover o turismo acessível.

Esta iniciativa consiste numa iniciativa pioneira de uniformizar os padrões de promoção da acessibilidade no sector do turismo a nível internacional (ENAT, 2009). O quadro 5 apresenta os princípios de boa conduta.

Quadro 5 - Princípios do Código de Boa Conduta

Princípio	Descrição
Reconhecimento da igualdade de direitos	O objectivo dos prestadores de serviços deverá ser, contribuir para a promoção do direito que todas as pessoas têm de ter acesso ao turismo, independentemente das suas capacidades.
Atenção individualizada	Todos os clientes devem ser bem recebidos e a prioridade do prestador de serviços deverá ser satisfazer as suas necessidades individuais.
Remover e prevenir barreiras de acessibilidade	Os prestadores de serviços deverão comprometer-se ao planeamento e actuação orientados para minimizar as barreiras de acessibilidade, ao nível dos produtos, serviços, informação e infra-estruturas, contribuindo activamente para o turismo acessível.
Promover o conhecimento e a aquisição de competências e capacidades	Os agentes turísticos deverão adoptar boas práticas de turismo acessível, comprometendo-se a dar formação contínua aos trabalhadores, relativamente ao respeito pela diferença e diversidade e sensibilização para as necessidades e formas de comunicação com as pessoas com incapacidade, com a finalidade de garantir que todos os clientes sejam recebidos e tratados de maneira apropriada.
	Os agentes turísticos deverão ter um procedimento de reclamações disponíveis para

Gestão de reclamações	os clientes reportarem a sua insatisfação.
Gestão responsável	A acessibilidade universal deverá ser uma parte integrante de uma gestão socialmente responsável.

Fonte: ENAT (2009)

2.4. Relação Entre as Condições de Acessibilidade nos Empreendimentos Turísticos e o Fluxo de Pessoas Com Deficiência Motora

Lopes (2017), Se as condições criadas em todos os espaços turísticos, facilitam o acesso de pessoas com deficiência motora, consequentemente aumenta o consumo dos serviços e mitigação da sazonalidade turística em época alta e baixa. Igualmente, contribui para a diversificação da oferta de serviços e fortalecimento da dignidade humana. A figura 2 ilustra condições de acesso para pessoas com deficiência motora nos espaços turísticos.



Figura 2 – Pessoas com deficiência motora em espaços turísticos
 Fonte: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18240/1/2016.04.021>

O turista com deficiência motora o mapeamento da acessibilidade turística pode contribuir para o livre deslocamento pelo destino turístico, além disso, o turista pode escolher visitar lugares acessíveis.

2.5. Desafios dos Destinos Turísticos Para Acesso de Pessoas Com Deficiência Motora

Segundo Sasaki (2003), Coelho (2014) e Lopes (2017), actualmente os destinos turísticos enfrentam vários desafios para acessibilidade de pessoas com deficiência motora tais como:

Necessidade de construção de hotéis, restaurantes, serviços públicos, balneários públicos e particulares com rampa e corrimão na entrada para homens e mulheres com deficiência motora, para facilitar o acesso seguro e autónomo.

As empresas turísticas devem possuir cadeiras de roda que possam facilitar a circulação de pessoas com deficiência motora para lugares de lazer e entretenimento, restauração, quartos e balneários, tal como ilustra a imagem abaixo:



Figura 3 e 4 – Balneários com equipamento específico para o acesso de pessoas com deficiência motora

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18240/1/2016.04.021>

Há necessidade dos empreendimentos turísticos fazerem a manutenção constante das rampas, corrimões e elevadores na entrada do empreendimento, no acesso aos quartos e em todos os espaços de lazer e diversão, com vista a facilitar o consumo de todos os serviços disponibilizados.

O sector público e privado devem cooperar no desenvolvimento de programas de capacitação contínua aos trabalhadores dos empreendimentos turísticos, com temas sobre boas práticas de prestação de serviço para pessoas com deficiência em referência, de forma que o acesso deste grupo seja acompanhado pela cultura adoptada pelos próprios empreendimentos.

Os empreendimentos turísticos do destino devem recrutar profissionais responsáveis que possam ajudar as pessoas com deficiência na circulação em todo o espaço do empreendimento turístico.

Por outro lado, é imprescindível que os prestadores de serviços sensibilizem os visitantes no sentido de promover o respeito, valorização e não discriminação das pessoas com deficiência durante o consumo dos serviços nos respectivos empreendimentos, de modo a facilitar a abertura destas e motiva-las a aderir aos hotéis, restaurantes e nas actividades de lazer sem barreiras. A figura 5 mostra imagem de um estabelecimento hoteleiro com rampa para pessoas com deficiência motora.

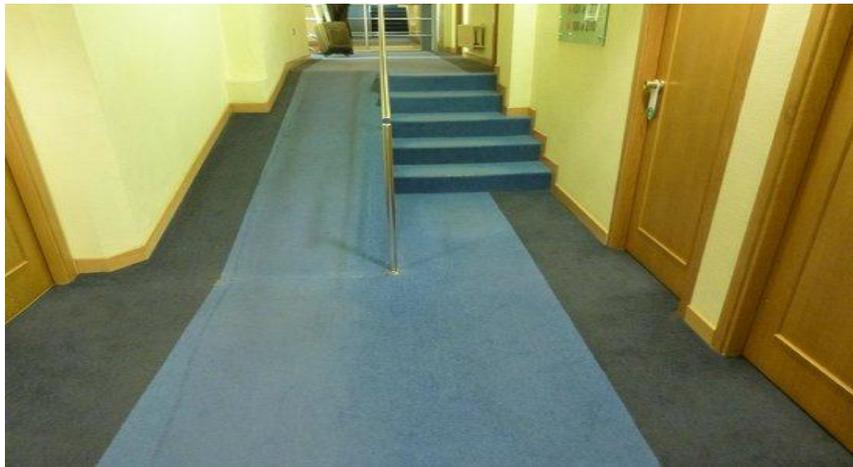


Figura 5 - Exemplo do acesso com rampa para pessoas com deficiência motora

Fonte: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18240/1/2016.04.021>

Os destinos turísticos têm desafios diversos na criação de condições que sejam favoráveis para a satisfação plena das necessidades de pessoas com deficiência motora, e é necessário que se observe rigorosamente todas as medidas impostas tanto na legislação de cada país, quanto nas normas universais.

3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, apresenta-se os aspectos gerais do turismo no MI, descrição do processo de inclusão nos empreendimentos turísticos, condições e limitações de acessibilidade pessoas com deficiência e acções dos intervenientes do turismo do MI.

3.1. Características Gerais do Município de Inhambane

Segundo Azevedo (2014), o MI situa-se na parte sudeste da província de Inhambane, ocupa uma superfície de 195 km², limitando-se a norte pela Baía de Inhambane, no Oceano Índico; a sul, pelo Distrito de Jangamo, pelo rio Guiúá; a leste, pelo Oceano Índico e a oeste, Município da Maxixe, com clima tropical húmido e subdivide-se em 23 bairros⁶, conforme ilustra a figura 6.



Figura 6 – Localização e divisão administrativa do MI

Fonte: Azevedo (2014)

Quadro 6 – População, etnia, língua, hábitos, economia, comunicação e atractivos turísticos

⁶Chalambe 1; Chalambe 2; Liberdade 1; Liberdade 2; Liberdade 3; Muelé 1; Muelé 2; Muelé 3; Guitambatuno; Malembuane; Mucucune; Marrabone; Chamane; Salela; Machavenga; Sequiriva; Josina Machel; Conguiana; Nhamúa; Ilha de Inhambane; Balane 1; Balane 2 e Balane 3.

ITEM	DESCRIÇÃO
População	79.724 mil habitantes, dos quais 41.858 do sexo feminino e 37.866 do sexo masculino
Etnia e língua	Bitonga
Hábitos e costumes	Bebida tradicional <i>sura</i> , bolo de <i>sura</i> , prato <i>Xiguinha</i> e <i>tapioca</i> , dança tradicional <i>Zore</i>
Base económica	A agricultura, pesca, turismo e o comércio informal
Comunicação	Telefonia móvel: Vodacom; Movitel e Tmcel. Mídias: Rádio Moçambique, Emissor Provincial de Inhambane; Televisão de Moçambique delegação de Inhambane e <i>Internet</i> .
Atractivos turísticos	Pórtico dos escravos; locomotiva dos CFM; estátua de Vasco da Gama; Estátua de Samora Machel; Museu regional; Igreja velha; Mesquita Velha; Burraco dos assassinatos. Paisagem da Baía de Inhambane, Praia de Tofo, Tofinho, Barra e Rocha.

AZEVEDO (2014) e INE (2017)

3.2. Condições Criadas Pelos Empreendimentos Turísticos no MI Para Facilitar o Acesso a Pessoas Com Deficiência Motora

A pesquisa revelou que a maior parte dos empreendimentos turísticos não reúne condições para receber pessoas com deficiência motora, visto que alguns não têm rampas, corrimões, elevadores, balneários para pessoas com deficiência motora. Entretanto, há empreendimentos que têm algumas condições de acesso embora sejam poucos, nomeadamente: Hotel Casa do Capitão; Manguela Light; Nhelendzi; Hotel Tofo Mar; Wagaya Barra *Beach* Inhambane e Sentidos *Beach Retreat*. Tal como indica o quadro 7.

Quadro 7 – Condições de acessibilidade nos empreendimentos turísticos do MI

Empreendimentos Turísticas	Condições de Acessibilidade	Nível de Acessibilidade
Hotel Casa do Capitão	Rampa e Corrimão	Nível 2: Acessibilidade Parcial
Fatima's Nest	Nenhuma	Nenhum
Manguela Light	Rampa e Corrimão	Nível 2: Acessibilidade Parcial
Barra 5	Nenhuma	Nenhum
Bama Breeze	Nenhuma	Nenhum
Casa Jensen	Nenhuma	Nenhum
Nhelendzi	Rampa	Nível 2: Acessibilidade Parcial
Hotel Inhambane	Nenhuma	Nenhum
Anda Ca Lodge	Nenhuma	Nenhum
Hotel Tofo Mar	Rampa	Nível 2:

		Acessibilidade Parcial
Vista do Mar Lodge	Nenhuma	Nenhum
Wagaya Barra <i>Beach</i> Inhambane	Rampa	Nível 2: Acessibilidade Parcial
Sentidos <i>Beach Retreat</i>	Rampa e Corrimão	Nível 2: Acessibilidade Parcial
<i>Liquid Adventure</i>	Nenhuma	Nenhum
Casa Barry	Nenhuma	Nenhum
Waryani Pariango Beach Motel	Nenhuma	Nenhum
Paraíso Massiney	Corrimão	Nível 3: Reduzida acessibilidade

Fonte: A autora

Apesar de alguns empreendimentos turísticos possuírem condições mínimas de acessibilidade, constatou-se que ainda precisa-se de melhorar mais, tais como: elevadores aos quartos, rampas, corrimões, com vista a facilitar o acesso a pessoas com deficiência motora a todos os espaços do empreendimento turístico, bem como cumprir integralmente os procedimentos da adequação das infra-estruturas turísticas previstos no DECRETO N^o 53/2008 de 30 de Dezembro.

Portanto, tendo-se notado que a maior parte dos empreendimentos turísticos não reúne condições adequadas para receber turistas com deficiência motora, deduziu-se que esta fragilidade deriva da negligência dos intervenientes do governo na avaliação das condições criadas para o acesso de pessoas com deficiência motora.

Do exposto, propõe-se que para facilitar o acesso a pessoas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos, é necessário possuir equipamentos específicos, como rampas de acesso, elevadores, corrimãos, tal como recomenda Trindade (2004).

3.3. Medidas Adoptadas Pelos Empreendimentos Turísticos do MI Para Potenciar a Acessibilidade a Pessoas Com Deficiência Motora

Questionados sobre o modo de atendimento, 7 empreendimentos turísticos nomeadamente: Hotel Casa do Capitão, Hotel Inhambane, hotel Tofo Mar, Wagaya Barra *Beach* Lodge, Sentidos *Beach Retreat*, *Liquid Adventure*, Fatima's Nest, afirmaram que estão preparados para acompanhar os turistas aos respectivos lugares (lazer, quartos, restaurante, balneários). E os 10 nomeadamente: Paraíso Massiney, Casa Barry, Vista do Mar Lodge, Manguela Light, Barra 5, Bama Breeze, Anda Ca Lodge, Casa Jensen, Nhelendzi Waryane Pariango Beach Motel,

disseram que tem dificuldades de lidar com esse grupo, por não possuir formação específica. Essas dificuldades impossibilitam os turistas com deficiência motora, a aquisição de bens e serviços, sendo necessário que os empreendimentos preparem os profissionais do atendimento para tratar o público com presteza, cortesia e dignidade, oferecendo ajuda proactivamente em lugar de difícil acesso às pessoas com deficiência motora conforme recomenda Burnett (1996).

Todos os trabalhadores dos empreendimentos turísticos, foram unânimes ao afirmar que, não possuem uma capacitação específica para lidar com pessoas com deficiência motora. Face a esta fragilidade, é necessário que os empreendimentos turísticos sigam recomendações do Código de Boa Conduta da ENAT *europa network of accessible tourism* (2009) que defende a promoção do conhecimento, aquisição de competências e capacidades dos trabalhadores, sobre o respeito pela diferença e diversidade e sensibilização para as necessidades e formas de comunicação com as pessoas com incapacidade, com a finalidade de garantir que todos os clientes sejam recebidos e tratados de maneira mais apropriada.

No atendimento e convivência com pessoas com deficiência motora, os entrevistados afirmaram que é bom, não há discriminação, estes são tratados da mesma forma como as pessoas “normais” e em caso de necessidade especial, são atendidos com cordialidade e empatia.

3.4. Relação Entre as Condições de Acessibilidade Criadas nos Empreendimentos Turísticos e o Fluxo de Pessoas Com Deficiência Motora

Questionados os trabalhadores dos empreendimentos turísticos se recebem pessoas com deficiência motora, 16 empreendimentos turísticos nomeadamente: Paraíso Massiney, Waryani Pariango Beach Motel, Casa Barry, Casa Barry, *Liquid Adventure*, *Sentidos Beach Retreat*, Vista do Mar Lodge, Hotel Tofo Mar, Hotel Inhambane, Nhelendzi, Casa Jensen, Bama Breeze, Barra 5, Manguela Light, Fatima's Nest, Hotel Casa do Capitão, afirmaram que recebem, excepto um empreendimento turístico, o Anda Ca Lodge que disse nunca recebeu pessoas com deficiência motora.

Questionados sobre o fluxo turístico de pessoas com deficiência motora, os trabalhadores afirmaram que o fluxo é menor. Estas vêm acompanhadas pelos seus parentes por questões de segurança, circulação, e raramente aparece em estimativas como um grupo específico. A fraca

aderência deste grupo, em parte pode ser devido a falta de equipamentos adequados que facilitem o acesso em alguns empreendimentos turísticos, tal como afirma Butler e Jones (2003).

A falta de acessibilidade compromete a afluência de pessoas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos do MI. Tal como prevê-se na j) do nº 2 do artigo 2, os hotéis, residenciais, pousadas, pensões, restaurantes, cuja superfície de acesso ao público ultrapasse os 150 m², devem observar rigorosamente as normas durante a construção dos empreendimentos de modo a promover o turismo inclusivo.

Neste sentido, para facilitar a acessibilidade de pessoas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos no MI, é necessário providenciar condições e acesso desse grupo em todos os lugares incluindo a existência de pessoal especializado para o seu atendimento.

Dos empreendimentos observados, constatou-se que 7 empreendimentos turísticos dispõem de equipamentos para receber turistas com necessidades especiais, nomeadamente: Paraíso Massiney corrimao, Sentidos *Beach Retreat* rampa e corrimao, Wagaya Barra *Beach* Inhambane rampa, , Hotel Tofo Mar rampa, Nhelendzi rampa, Manguela Light rampa e corrimao, , Hotel Casa do Capitão rampa e corrimão. O trabalhador do *Liquid Adventure*: afirmou que para potenciar a afluência deste grupo “disponibilizamos cadeira de roda para facilitar a circulação dos turistas com deficiência motora no empreendimento.

3.5. Desafios dos Empreendimentos Turísticos do MI Para Facilitar a Acessibilidade de Pessoas Com Deficiência Motora

Feita a entrevista aos 17 trabalhadores dos empreendimentos turísticos no MI complementada pela observação directa no local, foram diagnosticados vários desafios para permitir o acesso de pessoas com deficiência motora a referir:

Adquirir um número significativo de cadeiras de roda para facilitar a circulação no interior dos 16 empreendimento turísticos que não dispõe de cadeiras de rodas;

Montar elevadores para o acesso mais eficiente aos quartos dos pisos acima para pessoas com deficiência motora para o caso do Hotel Casa do Capitão, Hotel Inhambane, Casa Jensen, Anda Ca Lodge, Bama Breeze, Barra 5;

Colocar rampa e corrimão na entrada do empreendimento, no acesso aos quartos e em todos os espaços de lazer e diversão dos empreendimentos turísticos que não dispõem de equipamentos específicos para pessoas com deficiência motora especificamente: Fatima's Nest, Barra 5, Bama Breeze, Casa Jensen, Hotel Inhambane, Anda Ca Lodge, Vista do Mar Lodge, *Liquid Adventure*, Casa Barry, Waryane Pariango Beach Motel.

Recrutar os profissionais com idoneidade explícita para ajudar as pessoas com deficiência motora na circulação em todo o espaço dos empreendimento turístico entrevistados;

Desenvolver programas de capacitação contínua dos trabalhadores, sobre boas práticas de prestação de serviço para pessoas com deficiência motora de forma que o acesso deste grupo seja acompanhado pela cultura adoptada pelos próprios empreendimentos;

Sensibilizar a outros grupos de visitantes no respeito, valorização e não discriminação das pessoas com deficiência motora durante o consumo dos serviços nos respectivos empreendimentos, de modo a facilitar a abertura e motiva-las a aderir aos hotéis, restaurantes e nas actividades de lazer sem barreiras.

4. CONCLUSÃO

Neste capítulo, apresenta-se as considerações finais e recomendações.

4.1. Considerações Finais

Durante a pesquisa nos empreendimentos turísticos do MI, foram constatados os seguintes aspectos:

Os 17 empreendimentos turísticos entrevistados não reúnem condições de acessibilidade total estabelecido pela universal accessibility standards para receber pessoas com deficiência motora, o mesmo refere que para o empreendimento ter este nível deve cumprir todas as normas de acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada incluindo aqueles em cadeiras de rodas eléctricas ou com uso limitado de seus membros superiores, 11 empreendimentos turísticos não têm rampa, 13 empreendimentos turísticos não tem corrimão, e nenhum empreendimento turístico têm elevador, para facilitar o acesso de pessoas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos. Esta fragilidade deriva-se da negligência dos intervenientes do governo na avaliação criteriosa das condições para o acesso de pessoas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos.

Os trabalhadores dos empreendimentos turísticos do MI não possuem capacitação específica para lidar com pessoas com deficiência motora. Esse facto impossibilita a este grupo a aceder a bens e serviços turísticos nos empreendimentos turísticos.

O fluxo de turistas com deficiência motora nos empreendimentos turísticos é menor. A fraca aderência destes deve-se à falta de equipamentos específicos (rampa, corrimão e elevador) que facilitam o acesso e circulação, há fraca divulgação de informação que incentive pessoas com deficiência motora a praticar o turismo.

Notou-se que, no âmbito da criação das condições de acessibilidade nos empreendimentos turísticos para pessoas com deficiência motora prevalecem os seguintes desafios: i) Adquirir um número significativo de cadeiras de roda para facilitar a circulação no interior do empreendimento; ii) Montar elevadores para o acesso mais eficiente aos quartos dos pisos acima

para pessoas com deficiência motora; iii) Colocar rampa e corrimão na entrada do empreendimento, no acesso aos quartos e em todos os espaços de lazer e diversão; iv) Recrutar os profissionais com idoneidade explícita para ajudar as pessoas com deficiência motora na circulação em todo o espaço do empreendimento turístico; v) Desenvolver programas de capacitação contínua dos trabalhadores, sobre boas práticas de prestação de serviço para pessoas com deficiência motora de forma que o acesso deste grupo seja acompanhado pela cultura adoptada pelos próprios empreendimentos; vi) Sensibilizar a outros grupos de visitantes no respeito, valorização e não discriminação das pessoas com deficiência motora.

Em geral, percebeu-se que ainda não existem condições completas nos empreendimentos turísticos no MI, para o acesso de pessoas com deficiência motora. No entanto, continua sendo desafio o reforço de medidas e criação de condições por parte dos empreendimentos para a satisfação plena das necessidades deste público. Desta forma, esta afirmação remete a aceitação da H1 e rejeição da H2.

4. 2. Recomendações

Para facilitar a acessibilidade para pessoas com deficiências motora nos empreendimentos turísticos no MI, sugere-se as seguintes acções:

- ❖ Capacitar os trabalhadores para lidarem com este grupo;
- ❖ Ter balneários acessíveis para turistas com deficiência motora;
- ❖ Colocar rampas, corrimões, elevadores para facilitar a circulação de turistas com deficiência motora;
- ❖ Possuir cadeiras de roda para ajudar a locomoção de pessoas com deficiência motora;
- ❖ O governo deve efectuar rigorosamente a monitoria e avaliação para aferir o cumprimento das normas que regulam as condições de infra-estruturas para o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade condicionada.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AGUIRRE, Rafael Sanjuanbenito; SIMON, Maria Fernanda Gomez; SANTO, Silvia Di; PANTANO.
2. ALMEIDA, Marcelo Vilela. (2003). *Turismo social: por uma compreensão mais adequada deste fenómeno*. In: BAHL, Miguel. Turismo enfoques teóricos e práticos. São Paulo: Roca, p. 111-140.
3. ASSEMBLEIA GENERAL EM SANTIAGO (1999). *Código de Ética Mundial de Turismo*. Chile.
4. AZEVEDO, H. A. M. A. *A Segurança em Territórios Turísticos: O Caso do Município de Inhambane em Moçambique*. 2014. 271 f. tese (Doutoramento em Geografia) - Curso de Pós-Graduação em Geografia, Instituto de Estudos Socioambientais, Universidade Federal de Goiás, Goiânia.
5. BAHL, Miguel (2004). *Turismo com Responsabilidade Social*. São Paulo: Roca.
6. BARBIERI, José Carlos, CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis (2009). *Responsabilidade Social Empresarial e Empresa Sustentável: Da Teoria à Prática*. Editora SARAIVA.
7. BARBOSA, Maria Nazarè Lins, TEODÓSIO, Armindo dos Santos de Sousa (2011). *A empresa como fator de desenvolvimento do território*. 2ª ed. Belo Horizonte – MG.
8. BARRETTO, Margarita.(2011). *Manual de Iniciação ao estudo do turismo*. 20ª ed. São Paulo: Papyrus. 156 p.
9. BENEVIDES, Maria Victoria M. (1998). *O desafio da educação para a cidadania*. In: AQUINO, Júlio G. (org). *Diferenças e preconceitos na escola: alternativas teóricas e práticas*. São Paulo: Summus, p.153-170.

10. BENI, M. (1998). *Análise Estrutural do Turismo* (2ª ed). São Paulo: Senac.
11. BURNETT, J. (1996). *What services marketers need to know about the mobility disabled consumer*. *The Journal of Services Marketing*, v. 10, n. 3, p. 3-20.
12. BUTLER, Richard e JONES, Peter. (2003). *Conclusões – Problemas, Desafios e Soluções*.
13. CCE- Comissão das Comunidades Europeias (2001), “ *Promover um Quadro Europeu para Responsabilidade Social das Empresas*”. Livro Verde, Bruxelas, COM). 366.
14. CONSELHO DE MINISTROS. Decreto nº 49/2016 de 1 de Novembro (Aprova o Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração, Bebidas e Salas de Dança). Publicado no Boletim da Republica nº 130. I Serie. 26 de Julho de 2016.
15. CONSELHO DE MINISTROS. Decreto nº 53/2008 de 30 de Dezembro (Aprova o Regulamento de Construção e Manutenção de Dispositivos Técnicos De Acessibilidade, Circulação E Utilização Dos Sistemas Dos Serviços Públicos, à Pessoa Portadora de Deficiência ou Mobilidade Condicionada). Publicado em Maputo, 30 de Dezembro de 2008.
16. CORIOLANO, Luzia Neide Menezes Texeira (org) (1998). *Turismo com ética*. Fortaleza: UECE.
17. DEVILE, E. (2009). O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de Mercado. *Revista Turismo & Desenvolvimento N°11* , 39-46.
18. DIALOGO, UENOYAMA, ROSANGELA, HarueSakurai (2006). *Desenvolvimento do Turismo com Responsabilidade Social*. Brasil
19. EUROPEAN NETWORK OF ACCESSIBLE TOURISM – ENAT (2009). *Services and facilities for accessible tourism in Europe*. Disponível em: http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who_we_are (acesso em maio 28 de 2019).
20. FALCÃO, Carlos Henrique Porto. (2009). *Turismo social*. In BARROS, Juarez Correia Júnior (org.). *Empreendedorismo, trabalho e qualidade de vida na terceira idade*. 1ed. São Paulo: Edicon. p.117- 140.
21. GIL, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5ª ed. São Paulo: Atlas SA.
22. GIL, António Carlos(2002). *Como elaborar projectos de pesquisa*. 4. ed. - São Paulo :Atlas.
23. GIL,A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*, 6ª ed. São Paulo: Atlas SA.

24. GODOY, A. S. (1995). *Introdução a pesquisa qualitativa e suas possibilidades*. In: Revista de Administração de Empresas. São Paulo: v.35, n.2, p. 57-63,
25. GUIMARÃES, Marcelo Pinto (2007). *Arquiteturas Sem Barreiras: notas de aulas na disciplina da Escola de Arquitetura da UFMG*. Belo Horizonte
26. JUNG, C. (2009). *Metodologia Científica e Tecnológica. Módulo 2 – Hipótese, Modelo, Achado, Teoria e Lei*. Brasil.
27. KAUFMAN, C. (1995). *Shop 'til you drop: tales from a physically challenged shopper*. Journal of Consumer Marketing, v. 12, n. 3, p. 39-55.
28. KOWARICK, Lúcio (2003). *Sobre a vulnerabilidade sócio-econômica e civil – Estados Unidos, França e Brasil*, Revista Brasileira de Ciências Sociais, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 61-85.
29. KRIPPENDORF, Jost. *Sociologia do Turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. 3. ed. São Paulo: Aleph, 2001.
30. LILIANA; GRUNEWALD, Luis. (2003). *Recreação e Educação para todos*. Caxias do Sul: Educ.
31. LOCKWOOD, Andrew; MEDLIK, S. *Turismo e Hospitalidade no século XXI*. Barueri, SP: Manole, p. 309-322.
32. LOPES, Rita Alexandra Azevedo (2017). *O Turismo de Aventura Acessível: Análise da oferta na Região Centro de Portugal*. Tese de Mestrado (Gestão Turística). Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu.
- 33.
34. LOURENÇO, Alex Guimaraes; SCHRODER, Deborah de Souza (2003). *Responsabilidade social das empresas a contribuição das Universidades*. São Paulo: Peiropólis: Instituto Ethos.
35. MATTAR, Faunze (2001). *Pesquisa de Marketing. Metodologia – Planejamento - Execução e análise*. Editora Elseiver.
36. MELO NETO, F.; FRÓES, C. *Empreendedorismo social: a transição para a sociedade sustentável*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002. ORGANIZAÇÃO PAN-
37. MORAES, Claudia Correa de Almeida (2004). *Responsabilidade Social: Turismo e Meio Ambiente- Estudo Caso: Guia Philips do Brasil*. In: BAHL, Miguel. *Turismo com Responsabilidade social*. São Paulo: Roca.

38. OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de (2011). *Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração*. /Catalão: UFG.72 p.
39. Organização Mundial de Saúde – OMS (2004). *Classificação de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde - CIF*. Direcção-Geral de Saúde. Lisboa.
40. ORLANDI, S. C. (2003). *Percepção do portador de deficiência física com relação à qualidade dos espaços de circulação urbana*. 2003. 150 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Urbana) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos.
41. RODRIGUEZ, Sérgio (2015). *Curso de Programação de roteiros inovadores*. Rio de Janeiro: Sesc Nacional, Jul.
42. RUA, Maria das Graças (2006). *Turismo e Políticas de Inclusão*. In: *Brasil - Ministério do Turismo*. Turismo social: Seminário Diálogos do Turismo - Uma Viagem de Inclusão. Instituto Brasileiro de Administração Municipal – Rio de Janeiro: IBAM.
43. SASSAKI, Romeu Kazumi. (2003). *Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida*. São Paulo.
44. SASSAKI, Romeu Kazumi (1997). *Inclusão: Construindo uma sociedade para todos*. 5. ed. Rio de Janeiro: WVA,
45. TRINDADE, Maria Nazaré. (2004). *A pessoa portadora de deficiência como turista*. IN: *RT&D –Revista Turismo & Desenvolvimento*. Vol. 1. n.1. Lisboa: Editorial Notícias.
46. UNITED NATIONS. (1983). *Programme of Action Concerning Disabled Persons*. Nova York.
47. World Tourism Organization UNWTO/OMT (2005), *Tourism 2020 vision*, <http://www.unwto.org/-facts/eng/vision.htm> (consultado em 28 de maio de 2019).

Apêndices

Apêndice A – Ilustração de Corrimões e Rampas nos Empreendimentos Turísticos do MI



Fig 7 e 8 – Corrimão e Rampa que dá acesso aos quartos e Piscina do Hotel Casa do Capitão

Fonte: A autora (2020)



Fig 9 – Rampae Corrimão que dá acesso aos quartos, recepção e restaurante no SentidosBeachRetreat

Fonte: A autora (2020)

APÊNDICE C – Empreendimentos Turísticos da Cidade de Inhambane, Tofo e Barra onde foi realizada a entrevista

Nº/Ord	Designação	Serviços	Localização	Data da pesquisa
01	Hotel Casa do Capitão	Alojamento e Restauração	Cidade de Inhambane	20/12/2019
02	Fatima's Nest	Alojamento e Restauração	Praia de Tofo	27/12/2020
03	Manguela Light	Alojamento e Restauração	Cidade de Inhambane	06/01/2020
04	Barra 5	Alojamento	Praia da Barra	10/01/2020
05	Casa Jensen	Alojamento e Restauração	Cidade de Inhambane	23/12/2019
06	Nhelendzi	Alojamento e eventos	Cidade de Inhambane	06/01/2020
07	Hotel Inhambane	Alojamento	Cidade de Inhambane	20/12/2020
08	Anda Ca Lodge	Alojamento, Restauração e Bar	Praia da Barra	10/01/2020
09	Hotel Tofo Mar	Alojamento e Restauração	Praia de Tofo	05/01/2020
10	Vista do Mar Lodge	Alojamento e Restauração	Praia da Barra	10/01/2020
11	Wagaya Barra Beach Inhambane	Alojamento	Praia da Barra	10/01/2020
12	Sentidos <i>Beach Retreat</i>	Alojamento, Restauração e Bar	Praia da Barra	10/01/2020
13	Bama Breeze	Alojamento	Praia da Barra	10/01/2020
14	Liquid Adventure	Alojamento e Restauração	Praia de Tofo	05/01/2020
15	Casa Barry	Alojamento e Restauração	Praia de Tofo	05/01/2020
16	Wayani Pariango Beach Motel	Alojamento	Praia de Tofo	27/12/2019
17	Paraiso Massiney	Alojamento e Restauração	Praia de Tofo	05/01/2020

Apêndice D - Guião De Entrevista Para Empreendimentos Turísticos



Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

O presente guião de entrevista vem no âmbito da elaboração da monografia de conclusão do curso de Informação Turística, cujo tema é Turismo e Inclusão Social, um Estudo de Caso Sobre os Empreendimentos Turísticos do Município de Inhambane. Os dados serão utilizados apenas para fins deste trabalho, garantindo-se o sigilo da informação. Agradece-se a vossa disponibilidade.

Designação do estabelecimento: _____

Serviços prestados: _____

Localização: _____

1. Que condições foram criadas para facilitar o acesso de pessoas com deficiência motora no empreendimento?
2. Os trabalhadores possuem alguma formação para atender a turistas com deficiência motora?
3. Quais são as medidas adoptadas para a preparação de trabalhadores para melhorar a recepção de turistas com deficiência motora?
4. Que medidas foram adoptadas no empreendimento turísticos para potenciar a acessibilidade de pessoas com deficiência motora no consumo dos serviços?
5. Qual é a relação entre as condições criadas no empreendimento com o fluxo de pessoas com deficiência motora?
6. Como tem sido o tratamento de pessoas com deficiência motora durante a estadia?
7. Quais as recomendações dos turistas com deficiência motora, em relação ao atendimento e condições de acessibilidade no estabelecimento?
8. Quais são os desafios dos empreendimentos para receber pessoas com deficiência motora?

Apêndice H: Guião de Observação



Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

1. Os compartimentos que possuem acessibilidade para pessoas com deficiência são previstos no Decreto n°53/2008 de 30 de Dezembro. a) Sim ____ b) Não ____
2. As condições de acesso aos empreendimentos para pessoas com deficiência, foram cumpridas devidamente as obrigações estabelecidas pelo Decreto n°53/ 2008 de 30 de Dezembro.

Nome do empreendimento	Condições de Acessibilidade

3. No empreendimento existem equipamentos para o acesso de turistas com deficiência motora:

Nível de acessibilidade	Descrição	Sim	Não
Nível 1: Acessibilidade total	O empreendimento cumpre com todas as normas de acessibilidade para as pessoas com deficiência motora, incluindo aqueles em cadeiras de rodas ou com uso limitado de seus membros superiores.		
Nível 2: Acessibilidade parcial	Empreendimento é acessível para pessoas em cadeiras de rodas independentes, com algumas restrições.		
Nível 3: Reduzida acessibilidade	O empreendimento é acessível para pessoas com mobilidade condicionada que são capazes de andar.		