XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Destino turístico (D)eficiente e acessibilidade como diferencial de competitividade

Marklea da Cunha Ferst[1]
Helen Rita Menezes Coutinho[2]

Resumo

O turismo acessível é considerado por diversos autores como um promissor nicho de mercado. Estima-se que mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo possuam algum tipo de deficiência, além do potencial crescimento de idosos, cujas dificuldades de acessibilidade costumam ser semelhantes às das pessoas com deficiência. Todavia, há poucas investigações científicas que abordam a perspectiva da influência da acessibilidade como diferencial de competitividade do destino turístico, motivo pelo qual o objetivo geral deste artigo é: avaliar a acessibilidade como diferencial de competitividade do destino turístico, e como objetivos específicos descrever a legislação sobre acessibilidade; demonstrar as principais características de competitividade do destino turístico de acordo com a literatura e analisar a influência da acessibilidade na escolha do destino turístico pela pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. A acessibilidade é considerada como uma característica da qualidade de um produto turístico cada vez mais valorizada pelos clientes. Para o MTur, competitividade do destino turístico é a capacidade crescente de gerar negócios nas atividades econômicas relacionadas com o setor de turismo, de forma sustentável, proporcionando ao turista uma experiência positiva. O método utilizado foi o indutivo, uma pesquisa de ordem pura, exploratória, descritiva e explicativa, com fonte bibliográfica, documental e de campo, utilizou o questionário, o universo de 473 pessoas do Facebook, Instagram, LinkedIn, sendo 110 pessoas a amostra, a abordagem foi quantitativa. A principal dimensão de análise utilizada foi a influência da acessibilidade na escolha do destino turística pelo turista PcDMr, compreendida nas variáveis pesquisa prévia sobre a acessibilidade do destino; nível de importância da acessibilidade para a escolha do destino turístico e comportamento do consumidor com PcDMr diante da ausência de acessibilidade do destino turístico. Ao serem questionados sobre se normalmente pesquisam sobre acessibilidade física, arquitetônica, sensorial ou intelectual dos destinos turísticos a maioria dos respondentes informaram que sim, ainda que para 20% dos respondentes a acessibilidade não seja um elemento que influencie na escolha do destino turístico. É perceptível a tendência de preocupação quanto a acessibilidade, comprovando as alegações da literatura de que o turismo acessível é um dos mais promissores (Card et al., 2006; Carvalho, 2014; Otoo & Kim, 2018; Prochorowicz, 2012; Yıldız, Yıldız, & Bozyer, 2018). Já deixaram de viajar para um destino turístico por ausência de acessibilidade 32,73% dos respondentes. Mas 30,91% que responderam que não deixaram de viajar para o destino turístico por ausência de

[1] Doutoranda em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí. Mestre em Direito das Relações Sociais pela Universidade Federal do Paraná. Bacharel em Direito. Professora Assistente da Universidade do Estado do Amazonas. Lattes: Endereço para acessar este CV: http://lattes.cnpq.br/1987912722418223E-mail: mferst@uea.edu.br.

[2] Doutoranda em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí, Doutoranda em Educação pela Universidad de La Empresa. Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina, Especialista em Educação Pela Fundação Getúlio Vargas, Bacharel em Turismo pela Universidade de Fortaleza. Professora Assistente da Universidade do Estado do Amazonas. Endereço para acessar este CV: http://lattes.cnpq.br/1225223721394034. E-mail: hcoutinho@uea.edu.br.

acessibilidade, informaram que, entretanto, não visitam os atrativos que não tem acessibilidade, o que certamente frustra a experiência turística e prejudica a valoração relativamente a competitividade do destino, posto ser a "experiência positiva" uma das variáveis da competitividade (Barbosa, 2008; Ruiz et al., 2013). O atendimento às necessidades da PcDMr deve permear a agenda do trade turístico que devem se preocupar com a necessidade de adaptação das estruturas. O nível de importância da acessibilidade para o destino turístico foi considerado importante para mais de 80% dos respondentes. Entende-se que a acessibilidade deve ser uma variável a ser utilizada na mensuração de competitividade do destino turístico, tornando-se um diferencial.

Palavras-chave: Turismo; acessibilidade; destino turístico; competitividade.