

## INOVAÇÃO EM TURISMO: POLÍTICAS DE ACESSIBILIDADE E OS ATRATIVOS TURÍSTICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO BORJA/RS

Cláudio Gabriel Soares Araújo – [cgsaiff@gmail.com](mailto:cgsaiff@gmail.com)

*Programa de Pós-Graduação de Políticas Públicas – Universidade Federal do Pampa – Campus  
São Borja-RS*

Fátima Regina Zan – [fatima.zan@iffarroupilha.edu.br](mailto:fatima.zan@iffarroupilha.edu.br)

*Instituto Federal Farroupilha – Campus Santo Ângelo-RS*

Carmen Regina Dorneles Nogueira – [carmennogueira@unipampa.edu.br](mailto:carmennogueira@unipampa.edu.br)

*Programa de Pós-Graduação de Políticas Públicas – Universidade Federal do Pampa – Campus  
São Borja-RS*

**Resumo** – O artigo é um relato do estudo que teve por objetivo avaliar as políticas públicas voltadas a promoção da acessibilidade aplicada nos equipamentos públicos destinados a atender a demanda do turismo e a demanda local de visitantes na cidade de São Borja/RS. Foi realizado a partir de pesquisa bibliográfica, documental e exploratória considerando especialmente os direitos previstos na Constituição Federal, na Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência e na ABNT NBR 9050. Foram analisadas as condições físicas do Museu Getúlio Vargas e do Memorial Casa de João Goulart, da Biblioteca Municipal Getúlio Vargas e do Museu Municipal Apparício Silva Rillo. Constatou-se que os esforços realizados para adaptar os equipamentos turísticos ainda se mostram insuficientes para atender as necessidades da pessoa com deficiência na condição de mobilidade reduzida. O passeio público que liga os equipamentos avaliados necessita de adaptações e melhorias, principalmente nas calçadas, nos acessos, nas rampas e nas sinalizações para pedestres assim como nas sinalizações de trânsito. É necessário implantar banheiros acessíveis, superar a falta de acessibilidade na estrutura física destes equipamentos públicos, corrigir a falta de informação dos envolvidos no processo de atendimento ao visitante, melhorar os acessos e os passeios públicos para somente então remover as barreiras culturais que dificultam as pessoas com deficiência de praticar o turismo com autonomia e dignidade Para tanto se faz necessário o investimento em inovação relacionada tanto aos produtos e serviços, à gestão, às instituições e aos processos gerenciais.

**Palavras-Chave** – Acessibilidade; Inovação, Políticas Públicas, Turismo.

**Abstract** – This article reports a study whose objective was to evaluate the public policies aimed at promoting the accessibility applied in public equipment destined to meet the demand of tourism and the local demand of visitors in the city of São Borja/RS. It was based on bibliographical, documentary and field research, especially considering the rights provided for in the Federal Constitution, the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and ABNT NBR 9050. The physical conditions of the Getúlio Vargas Museum and the Memorial Casa de João Goulart, Getúlio Vargas Municipal Library and the Apparício Silva Rillo Municipal Museum. It has been found that the efforts made to adapt tourism equipment are still insufficient to meet the needs of disabled people in the condition of reduced mobility. The public walkway that connects the evaluated equipments needs adaptations and improvements, mainly in the sidewalks, the accesses, the ramps and the pedestrian signals as well as in the traffic sign. It is necessary to install accessible toilets, to overcome the lack of accessibility in the physical structure of these public facilities, to correct the lack of information of those involved in the process of attending to the visitor, to improve the accesses and public walks, only then to remove the cultural barriers that hinder people with a disability to practice tourism

with autonomy and dignity. In order to do so, it is necessary to invest in innovation related to products and services, management, institutions and management processes.

**Keywords** – Accessibility; Innovation, Public Policy, Tourism.

## 1 INTRODUÇÃO

O município de São Borja está localizado no oeste do Rio Grande do Sul, que pela sua formação e desenvolvimento é considerado uma “Cidade Histórica”. Com uma população estimada de 62.990 habitantes (IBGE 2010) e uma economia baseada na agricultura e pecuária busca no turismo uma alternativa para alavancar seu desenvolvimento e consagrar-se em âmbito regional, nacional e internacional como um “destino turístico”.

Um dos principais componentes de um destino turístico são os atrativos oferecidos, quer pela cultura, paisagem natural, história e memória. Eles têm a responsabilidade de despertar o desejo dos turistas em conhecer uma localidade pelo que ela tem a oferecer. Em São Borja, estes atrativos são formados pelo conjunto de elementos do patrimônio cultural material e imaterial que valorizam a história desde o período da colonização, passando período da imigração chegando aos dias de hoje. Dentre as marcas de sua evolução histórica destacam-se o legado da colonização espanhola representada pelas Missões Jesuíticas Guarani, os conflitos e guerras tanto em âmbito regional como internacional, a herança política que deixou marcas na história do país, a dinâmica das relações internacionais e o apego às tradições gaúchas.

Assim, tentativa de atrair turistas, os gestores municipais têm promovido o resgate e a valorização de seus atrativos turísticos dentre os quais se destacam: a localização geográfica na fronteira com a Argentina; a origem histórica, pois, foi o primeiro dos Sete Povos das Missões implantado no chamado “segundo ciclo” da História das Missões, no território que hoje pertence ao Rio Grande do Sul. Outro fator relevante, é a cidade natal dos presidentes Getúlio Dorneles Vargas e João Vicente Goulart o que lhe dá a denominação de “Cidade dos Presidentes” e a preservação das tradições gaúchas que lhe rendeu o título de “Capital Gaúcha do Fandango”.

As pessoas com deficiência necessitam de recursos de acessibilidade para que possam visitar os espaços públicos destinados a atender a demanda do turismo, e se deparam com dificuldades estruturais que as impedem de desfrutar com autonomia de locais como: os prédios da administração pública, do legislativo municipal, monumentos, museus, bibliotecas, fontes missionárias, cemitérios, estação rodoviária, praças e parques.

A proposta do presente relato foi buscar conhecer a legislação relativa à acessibilidade vigente e entender quais aspectos representam inovação nos serviços oferecidos às pessoas com necessidades especiais e os recursos que possibilitam as mesmas visitar estes locais públicos. A legislação define como deficiente físico os indivíduos com alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo, tendo por consequência o comprometimento da função física, ou seja, da mobilidade, da coordenação motora ou da fala, devido a causas congênitas ou adquiridas. Trata-se de um público a considerar quanto à potencialidade e capacidade de: estudar, trabalhar, viajar e utilizar serviços públicos e porque não, serviços turísticos.

Neste contexto, há o interesse de conhecer a acessibilidade nos espaços públicos destinados ao turismo na cidade de São Borja tendo como foco as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida (PMR), pessoas em cadeira de rodas (PCR) e da pessoa obesa (PO). Assim como as demais pessoas, essas desfrutam de direitos e responsabilidades de acordo com a legislação vigente em nosso país, em relação ao acesso aos espaços públicos.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 TURISMO E INOVAÇÃO

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo “é uma modalidade de deslocamento espacial, que envolve a utilização de algum meio de transporte e ao menos um pernoite no destino,” assim como “compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, por lazer, negócios ou outros”. (OMT, 2001, p.3). Para Beni (1998, p.53) “o turismo é uma prática social da vida humana e encontra seu dinamismo enraizado numa experiência da pessoa, do nomadismo e do anseio de superação”. Já Ignarra (2003) entende que a prática social descrita por Beni é um fenômeno social que:

[...] consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem de seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural. (IGNARRA, 2003, p.13)

A partir destes autores, pode-se compreender que o turismo é praticado por pessoas que saem de suas localidades por motivos diversos, mas que se depara com aspectos culturais e ambientais, com a história do lugar contada através da arquitetura, dos recursos naturais, da música, das danças e do artesanato.

De acordo com a OMT (2001, p.43), a oferta turística é definida como: “o conjunto de produtos turísticos e serviços postos à disposição do usuário turístico num determinado destino, para seu desfrute e consumo”. Entre elas podemos destacar: hotéis, restaurantes, agências de viagens, estações, praças, parques, museus, bibliotecas e outras.

Assim, o turismo é integrado por elementos como empresas de transporte, hotéis, serviços de alimentação e hospedagem, restaurantes, equipamentos turísticos que são os atrativos às pessoas que viajam de suas localidades por motivos diversos, pessoas que consomem produtos e serviços. Os turistas também utilizam outros serviços não turísticos, mas que agregam valor as localidades e que podem gerar vantagem competitiva na escolha do destino a ser visitado. Estes serviços incluem agências bancárias, supermercados, hospitais e outros.

De acordo com Barbosa,

Competitividade de produtos turísticos é a capacidade de um determinado produto turístico proporcionar ao turista uma experiência positiva e, conseqüentemente, impulsionar a geração de negócios nas atividades econômicas relacionadas ao turismo em um ou mais segmentos turísticos. (BARBOSA, 2011, p.29)

Os setores da economia precisam inovar e no setor do turismo não é diferente, há necessidade de buscar novas alternativas no oferecimento dos processos, ou seja, na forma de oferecer os produtos. Schumpeter (1997) enumerou cinco formas nas quais as organizações promovem a inovação, ou seja: 1) a criação de novos produtos ou serviços (produtos e serviços inovação), 2) novos processos de produção (inovação de processo), 3) novos mercados (inovação de mercado), 4) novos fornecedores (input innovation) e 5) sistemas de organização ou gestão alterados (inovação organizacional).

A inovação como diferencial é um desafio competitivo para os diferentes setores da economia, quanto ao turismo é necessário incorporar seus critérios aos determinantes da competitividade (MAZARO, 2017). Para a autora, a inovação é e continuará sendo o principal desafio competitivo para os destinos turísticos.

Conforme Lohmann (2012) a inovação é o desenvolvimento e aprimoramento do conhecimento em busca de algo novo, desconhecido ou não, produzido com base em novas ideias que permite criar soluções de produtos ou processos. De acordo com a autora, a inovação consiste em tornar oportunidade sem novas ideias e dar a elas um sentido prático, estabelecer um novo olhar, uma nova forma de fazer o que já é conhecido para muitos trazendo benefícios aos usuários.

No que tange a acessibilidade em turismo, as práticas inovadoras facilitam a vida das pessoas deficientes. Seja pela oferta de uma infraestrutura turística adaptada às diferentes necessidades físicas ou mentais ou pela qualificação dos fluxos, processos e formas de atendimento a estas pessoas.

## 2.2 A IDENTIDADE DO LUGAR

O estudo relatado não visa definir os limites geográficos ou territoriais a serem avaliados em sua capacidade de atender pessoas com deficiência na condição de mobilidade reduzida, no entanto ao escolher os atrativos turísticos a serem visitados e estudados se fez necessário entender um pouco da identidade do lugar. Sobre este tema Yázigi (2001, p.24), expõe que antes mesmo de falar em identidade é necessário abordar sobre a personalidade do lugar, afirmando que esta é sempre o tipo de arranjo que se faz com os mais diferentes traços de identidade.

[...] a personalidade, ou o conjunto de identidades do lugar, na vida cotidiana, tem sido entendida como relações sociais, instituições, arquitetura, urbanismo e toda a cultura material; costumes e vários outros itens que se repetem em todas as partes, como bem nos dão conta a sociologia, a antropologia e a etnologia. (Yázigi, 2001, p.30)

A ideia de lugar, para o autor, “consiste na extensão do acontecer homogêneo ou acontecer solidário, a partir de duas construções, a configuração territorial e a norma, mesmo que efêmera.” (Yázigi, 2001, p.37) Assim, o lugar turístico se apresenta como o espaço e o momento único de uma experiência real e direta, esse lugar nos apresenta: formas, cores, texturas, sons, luz e contrastes diferentes que podem caracterizar a cultura étnica, religiosa, laboral, valores e costumes praticados e aceitos pela totalidade das pessoas residentes ou apenas por uma parte delas. Para entendermos a identidade do lugar, seja através de elementos físicos ou culturais vamos sempre nos apegar a um pouco da história contida na lembrança transmitida de geração em geração, na história contida nos livros, na arquitetura, na estatúária, na maneira de relacionamento das pessoas do lugar, com o clima, com o relevo, com o solo e com as culturas e criações. Mesmo que a globalização tente impor algumas características como: linguagens e sinais, técnicas de cultivo e produção, arquitetura, máquinas e equipamentos, de materiais e tendências, cada lugar tem suas peculiaridades, seu clima, relevo, sua história, sua cultura, e suas crenças que se tornam atrativos para pessoas que desejam viajar ao encontro de um pouco de cultura e história, novas experiências e uma boa hospitalidade, “a percepção do lugar pode ser científica ou cultural, mas sua configuração física se dá, sobretudo por meio da arquitetura e do urbanismo, neles incluindo o sentido paisagístico.” (Yázigi, 2001, p.189)

Na cidade de São Borja esse arranjo de identidades é composto em parte do de sua vertente jesuítica por ter sido a primeira redução dos Sete Povos das Missões, porém sua arquitetura original foi quase que por completo apagada, por consequência de sua evolução histórica, da Guerra Guaranítica ocorrida a partir do Tratado de Madri em 1750, do abandono dos Padres Jesuítas pelo cumprimento do Tratado de Santo Ildefonso assinado em 1777 entre Portugal e Espanha, pelos saqueadores que vieram atrás das riquezas jesuíticas, pela invasão de Andrezito Artigas por volta de 1817, e até mesmo pela Guerra do Paraguai, ocorrida após a reconstrução da cidade com suas novas etnias e culturas aqui inseridas com seus valores e crenças sobre o mesmo palco numa sucessão formativa da história do lugar. Neste arranjo encontra-se o período político que influenciou Getúlio Vargas e João Goulart a lançarem-se na vida política. Suas virtudes e conquistas trouxeram um novo motivo de orgulho e até mesmo de disputa política entre as pessoas que viviam e vivem atualmente neste lugar. O desenvolvimento da pecuária que se iniciou ainda na redução jesuítica e tempo mais tarde nas sesmarias e que permanece até os dias de hoje em propriedades rurais que se dedicam a produção de gado bovino, ovino entre outras criações. Com o desenvolvimento da agricultura vieram também descendentes de imigrantes italianos e alemães, entre outros, que aqui se fixaram e ajudaram a desenvolver a economia local, trazendo consigo suas crenças e sua religião.

Também não poderia deixar de refletir sobre a relação dos habitantes de São Borja com os “hermanos” de Santo Tomé na Argentina, do “comércio formiga” de outrora e dos passes de barca pelo Rio Uruguai que ficou no passado com a construção da ponte internacional em 1997. Com a ponte criou-se um novo caminho para o comércio internacional, aproximando as comunidades através das crenças, das danças, da língua, desenvolvendo aspectos culturais em ambos os lados do Rio Uruguai que separa e, ao mesmo tempo, une duas cidades gêmeas não somente pela proximidade, mas também pela sua origem jesuítica.

Com o objetivo de conhecer como a população de São Borja se identifica neste contexto de múltiplas identidades, a Professora Eliane Coelho, em 2014 realizou a pesquisa “Identidade Cultural de São Borja”. Durante a pesquisa foram entrevistadas 359 pessoas em diferentes bairros da cidade e, como resultado constatou-se que 47,07% das pessoas se identificaram como Terra dos Presidentes, 30,36% como São Borja Missioneira, 21,44% como Fronteira e 1,13% não deram opinião. Conhecer a maneira com que as pessoas se sentem e a percepção do arranjo da identidade de um lugar é importante para o planejamento do turismo e para se buscar afinidades com outras cidades ou lugares próximos capazes de juntos atraírem visitantes.

## **2.3 ACESSIBILIDADE E QUALIDADE**

De acordo com o IBGE, 8,3% da população brasileira apresenta pelo menos um tipo de deficiência severa, sendo: 3,46% deficiência visual, 1,12% com deficiência auditiva severa, 2,33% com deficiência motora severa e 1,4% com deficiência mental ou intelectual. Deve-se considerar que as pessoas com deficiência precisam circular diariamente pelas suas cidades, calçadas, ruas, além dos prédios onde estão os serviços, trabalho, educação e lazer.

Por outro lado, sociedade cobra, tanto do setor privado quanto do setor público, uma maior atenção para com as pessoas com deficiência (PCD). Este grupo é formado por pessoas com algum tipo de deficiência física ou psíquica, seja congênita ou adquirida. As pessoas com necessidades especiais (PNE) compõe um grupo de pessoas que inclui idosos, gestantes, obesos e toda a pessoa com necessidade especial.

Nos últimos anos, a legislação brasileira, acrescentou muitos direitos às pessoas com deficiência devido à necessidade de proporcionar os recursos indispensáveis para que as pessoas com deficiência possam utilizar os espaços públicos em condição de igualdade com as demais pessoas. Pode-se perguntar qual o padrão de qualidade a

seguir? Primeiramente, a legislação se apresenta como um parâmetro de qualidade seja para adequação dos edifícios públicos e de uso público ou na qualificação dos serviços prestados a este público que tem por direito a inclusão social. A qualidade não pode ser considerada um em si mesmo, mas um meio para melhorar as vantagens competitivas em turismo, e conseguir e conservar clientes. Para Dias (2008) qualidade turística depende de quatro elementos:

- a) As expectativas dos clientes, ou seja, a valorização prévia que tenha do recurso turístico que motiva o deslocamento;
- b) A cultura local; em alguns lugares turísticos, existem traços de comportamento dos residentes que não são compreendidos nos lugares de origem da demanda turística;
- c) O nível dos serviços oferecidos em comparação com outros destinos, o preço pago, a profissionalização e o nível geral de atenção e hospitalidade;
- d) E, obviamente, o preço, dado que é o barômetro quantitativo que permite uma comparação “pra dentro” e “pra fora” do mesmo com outros lugares turísticos. (DIAS 2008, p.170)

No Preâmbulo da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com deficiência, aos Estados Partes da presente Convenção assumem que:

- v) Reconhecendo a importância da acessibilidade aos meios físico, social, econômico e cultural, à saúde, à educação e à informação e comunicação, para possibilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais. (Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2012, p.25)

A Convenção nos artigos 9 e 30, apresentam uma série de direitos para assegurar as pessoas com deficiência a acessibilidade de forma independente, permitindo-lhes a participação de forma plena dos aspectos da vida, seja no uso dos transportes, acesso a informação e comunicação, usufruindo de forma igual dos demais serviços oferecidos a população, acessando edifícios, rodovias, meios de transporte, escolas, residências, instalações médicas e locais de trabalho. Devem também ter acesso a serviços de emergência, podendo acessar as instalações e serviços abertos ao público ou de uso público.

Assim sendo, as entidades públicas e privadas devem oferecer instalações adequadas quanto a acessibilidade para as pessoas com deficiência, oferecendo também atendimento por pessoas qualificadas, que venham a satisfazer suas necessidades, devem oferecer locais devidamente sinalizados que permitam a comunicação e o entendimento por parte da pessoa com deficiência, seja através de sinalização em braile, por leitores e intérpretes profissionais da língua de sinais e que possam realizar um serviço mais humanizado. No que se refere ao direito das pessoas com deficiência de participar na vida cultural, programas de televisão, cinema, teatro, museus, bibliotecas, e serviços turísticos, acesso a monumentos e locais de importância cultural nacional e outras atividades culturais, (Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2012, p. 58)

## 2.4 AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

De acordo com o objetivo geral do projeto de pesquisa, é necessário avaliar os espaços públicos quanto a existência de recursos de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida (MR) de acordo com as exigências legais e políticas públicas atuais, assim, o objeto empírico é formado pelos prédios da administração pública, monumentos, museus, bibliotecas, fontes missionárias, cemitérios, estação rodoviária, praças e parques, nos quais se fará avaliação da qualidade dos serviços oferecidos com base na convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência e ABNT NBR 9050.

Para que seja possível realizar uma análise ou uma avaliação de políticas públicas, é necessário entender o processo político-administrativo ou podemos chamá-lo de ciclo de políticas (Policy cycle). Na busca da compreensão veremos que uma análise de políticas públicas ocorre em determinadas fases deste ciclo, enquanto que uma avaliação, que pretendemos realizar, ocorre em outras fases deste mesmo processo. De acordo com Klaus Frey (2000),

[...] as várias fases correspondem a uma sequência de elementos do processo político-administrativo e podem ser investigadas no que diz respeito às constelações de poder, às redes políticas e sociais e às práticas político-administrativas que se encontram tipicamente em cada fase. (FREY,2000, p. 226)

Para isso o autor distingue as fases do ‘Policy cycle’ da seguinte forma: percepção e definição de problemas, ‘agenda-setting’, elaboração de programas e decisão, implementação de políticas e avaliação de políticas e a eventual correção da ação. (FREY, 2000, p.226)

Segundo os autores Bonat e Kauchakje (2011) estes observam que:

[...] a avaliação deve ocorrer em diversas fases do ciclo, e não somente ao término da implementação. Isso deve acontecer para que os atores possam realinhar os rumos da política antes que ela seja finalizada. (BONAT E KAUCHAKJE, 2011, p.8)

A Avaliação de Políticas Públicas pode ser realizada durante as fases de Tomada de Decisão, Implementação, Avaliação e Extinção, por este motivo serão avaliadas a aplicação das políticas públicas federais, estaduais e municipais, no âmbito municipal, podendo também atuar nas demais fases deste grupo caso a administração municipal esteja desenvolvendo Programas, Planos, Projetos e Ações dentro de uma Política Pública no sentido de fazer cumprir a legislação vigente e oferecer serviços de qualidade para as pessoas com deficiência.

A avaliação de política pública (*policy evaluation*) tem o objetivo de instrumentalização prática (prescritivo) e, em geral, usa métodos retrospectivos ou de processo. É atividade instrumental para a geração de informações importantes para a manutenção, os ajustes ou a extinção de políticas públicas. A avaliação de política pública pode acontecer antes da implementação (avaliação *ex ante*), durante o processo de implementação (avaliação *in itinere* ou monitoramento) ou após a implementação (avaliação *ex post*), e geralmente aplica critérios, padrões e indicadores para avaliar as qualidades e deficiências da política pública (SECCHI, 2016, p 10)

Devido a existência de legislação federal e deveres impostos aos Estados e Municípios, cabe agora realizar uma avaliação que possa confirmar ou negar a hipótese do projeto, sendo ela: “Os serviços oferecidos às pessoas com deficiência na condição de mobilidade reduzida estão atendendo a legislação vigente.” Para isso acredita-se ser necessário aplicar uma metodologia de pesquisa descritiva com processo dedutivo e quanto ao problema poderá apresentar uma abordagem mista, sendo em parte quantitativa e em parte qualitativa, utilizando método de pesquisa bibliográfica, estudo da legislação vigente e utilização de dados primários e secundários, obtidos pela metodologia da pesquisa a ser utilizado e junto a órgãos estatais ou seus bancos de dados. De acordo com Klaus Frey (2000): “Na fase de avaliação de políticas e da correção da ação (evaluation) apreciam-se os programas já implementados no tocante a seus impactos efetivos.” (FREY, 2000, p.228)

Outro modelo possível de colaborar com a pesquisa é o Modelo Sistêmico, por analisar política como produto do sistema formado pelas forças que atuam no ambiente gerando inputs, das demandas e da busca de apoio para transformá-las em outputs (políticas públicas) como decisões oficiais com apoio da sociedade. Para DYE (2010), o sistema preserva-se por meio: (1) da produção de outputs razoavelmente satisfatórios; (2) da sujeição e suas próprias e profundas vinculações internas; (3) do uso, ou ameaça de uso, da força. (DYE, 2010, p.125)

Algumas forças ou atores que atuam no sistema político a nível municipal podem ser: ADVASB (agrega outros deficientes físicos além dos deficientes visuais), CMPCD, CMTUR, partidos políticos, representantes eleitos do legislativo e executivo municipal. Este sistema pode receber inputs externos através de leis e exigências estaduais e federais ou por determinação de outros organismos governamentais.

De acordo com Secchi (2016, p.81), “quanto maior o uso de ferramentas analíticas, maiores são as chances de o trabalho resultar mais profundo e sofisticado.” A partir desta afirmação é possível considerar o uso da Abordagem Racionalista aliada com a Abordagem Argumentativa durante o processo de análise de políticas públicas.

Neste processo, inúmeras variáveis poderão ser estudadas, entre elas destaca-se a própria legislação que pode ser considerada uma variável independente devido a qualquer modificação em seu conteúdo possa provocar a necessidade de modificações na estrutura física dos espaços públicos destinados a atender a demanda do turismo ou modificarem a qualidade dos serviços oferecidos. No entanto, a legislação, pode ser também considerada uma variável interveniente não podendo ser manipulada pelo pesquisador. As variáveis dependentes poderão ser entendidas como aquelas que poderão sofrer alterações como exemplo: sinalizações de trânsito destinadas a condutores e pedestres, o uso e condições de manutenção das rampas de acesso aos passeios públicos, o número de vagas reservadas às pessoas com deficiência em estacionamentos internos a edificações e externos ou em via pública, entre outros.

Conforme Caiden e Caiden (2011, p.82), a avaliação em políticas públicas permite identificar “o estado da arte” através do conhecimento de como estão sendo realizadas as ações no momento atual e o estado em que elas se

encontram. Assim, a avaliação é uma investigação exploratória de um programa ou instituição, levada a efeito em intervalos ou em episódios. A maneira de medir o desempenho é estimada de maneira quantitativa ou qualitativa, acerca do que está acontecendo numa organização e de como está o seu desempenho. A avaliação leva em consideração critérios que são medidas de desempenho que permitem da necessidade de implementar práticas para alcançar melhores resultados e melhor desempenho. Assim, a eficiência pode ser medida através da relação entre os insumos e os resultados, enquanto que a efetividade é marcada através do êxito do programa e se concentra nos resultados pela avaliação do impacto gerado pela política pública. A qualidade do serviço pode ser medida pela qualidade do processo, relacionado com a opinião dos usuários (CAIDEN e CAIDEN, 2011, p.82).

A avaliação a ser realizada poderá se tornar capaz de influenciar a tomada de decisão por parte de gestores públicos em investir ou incentivar investimentos, elaborar programas e projetos para melhor atender o público formado pelas pessoas que necessitam de recursos de acessibilidade para a prática do turismo na cidade de São Borja. Para Brasil (2004, p. 14), a avaliação possibilita: a) a mensuração da eficiência e da eficácia das ações; b) a Transparência; c) o acompanhamento; d) a realização de estudos, pesquisas e diagnósticos a fim de contribuir para a formulação das políticas públicas. O autor informa também que a avaliação pode promover novos patamares de desenvolvimento, “favorecendo a participação, o controle social e uma gestão otimizada da política”. (apud AMORAS e RODRIGUES, 2009, p.136).

### **3 METODOLOGIA**

A Metodologia utilizada para a consecução do presente trabalho possui caráter exploratório (Mattar, 2001), que visa prover o pesquisador do conhecimento necessário sobre a temática da pesquisa. Os métodos empregados compreendem: levantamentos em fontes secundárias, levantamentos de experiências, estudos de casos selecionados e observação informal (MATTAR, 2001). A pesquisa foi realizada a partir de observação sistematizada, pelo acompanhamento da chegada e da visita realizada pelos turistas na Biblioteca Municipal Getúlio Vargas e nos três museus públicos, que são o Museu Getúlio Vargas, o Memorial Casa de João Goulart, da Biblioteca Municipal Getúlio Vargas e do Museu Municipal Apparício Silva Rillo.

Estes equipamentos urbanos de turismo são destinados a preservar e divulgar a história da cidade, a história dos personagens e dos costumes das pessoas que aqui viveram ao mesmo tempo em que promovem aos turistas um contato com a população local e seus costumes.

### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

De acordo com a pesquisa na legislação vigente, o gestor público tem a necessidade de adotar medidas ao construir ou reformar as edificações para que estas tenham os requisitos mínimos de acessibilidade para atender pessoas com deficiência. No entanto, não se deseja aqui realizar uma avaliação métrica rigorosa com base nos princípios da engenharia civil relacionada com as exigências da ABNT NBR 9050, mas sim utilizá-la junto a Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência para confrontar os dados obtidos na pesquisa de campo e as exigências legais.

O espaço público a que se ateu a análise é o meio onde ocorre a recepção dos visitantes, é nele que as pessoas utilizam parte de seu tempo enquanto turistas, pois o espaço apresenta o lugar, seus personagens, sua história, sua cultura e valores, com acessos gratuitos ou possuindo um custo baixo de visitação. Neste mesmo espaço, há a ação das pessoas envolvidas no atendimento ao público, devendo ter a sensibilidade de perceber as dificuldades e encontrar maneiras de saná-las sem constranger as pessoas com deficiência, permitindo-lhes autonomia e dignidade ao realizar a visitação em tais ambientes, a hospitalidade e a cordialidade devem ser constantes.

No Museu Getúlio Vargas é perceptível que na sala onde contém a urna que foi utilizada para guardar os restos mortais de Getúlio Vargas, ela apresenta um pequeno desnível que dificulta o acesso com autonomia para uma pessoa em cadeira de rodas, fato que poderia ser perfeitamente resolvido com uma rampa móvel capaz de ser utilizada sem prejuízo aos demais visitantes e sem alterar a condição do piso original. No entanto, uma vez resolvido o acesso, uma pessoa em cadeira de rodas teria dificuldades em realizar rotação de 180° para retornar, pois o espaço é menor que o recomendado pela NBR 9050 (p.8) que é de 1,5m, havendo também a necessidade de realocar a mobília neste ambiente.

Em seu ambiente externo, o Museu Getúlio Vargas tem a acessibilidade prejudicada, pois não há uma calçada rebaixada que promova a concordância de nível entre a calçada ou passeio e o carroçável da Rua Getúlio Vargas. Fato que também ocorre no Memorial Casa de João Goulart, no Museu Apparício Silva Rillo e na Biblioteca Municipal.

Durante a restauração e ampliação do Museu Getúlio Vargas, reinaugurado em 3 de julho de 2015, foi construído um prédio para administração do museu. Nele foi devidamente depositada uma reserva técnica de aproximadamente 1.050 livros e documentos pertencentes a Getúlio Vargas. Assim como, foi construída uma biblioteca contendo inúmeras obras que relatam a trajetória social e política de Getúlio Vargas. O acervo da Reserva Técnica pode ser utilizado por estudantes e pesquisadores através de agendamento enquanto que as demais obras da biblioteca são de livre acesso ao público.

Durante a ocorrência de fortes ventos ocorreu o desprendimento e queda de parte da fachada do Museu Getúlio Vargas, devido a isto, a porta principal não está sendo utilizada como acesso ao prédio, dessa forma a rampa de que leva a porta lateral passa a ser o acesso principal ao prédio, o que torna todos os visitantes iguais não havendo distinção quanto a acessibilidade. Esta edificação é térrea não possuindo degraus em seu interior, porém o prédio da Administração do Museu possui dois andares, por isso há escadarias e um elevador permitindo a acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida.

O piso trepidante das calçadas externas e a existência de rampas no Museu Getúlio Vargas, Memorial Casa de João Goulart, Biblioteca Municipal e Museu Apparício Silva Rillo, não são impedimento para pessoas com deficiência na condição de mobilidade reduzida. No entanto, cabe aqui ressaltar que uma pessoa com mobilidade reduzida incapaz de subir degraus de escadas ou uma pessoa em cadeira de rodas, encontrará dificuldades no Memorial Casa de João Goulart, pois este apresenta no acesso principal, três degraus de escada que levam do passeio público a recepção e no interior do imóvel há três degraus de escada que levam a uma varanda. A visita poderá ser realizada acessando primeiramente o interior do jardim, utilizando a rampa de acesso lateral que leva ao primeiro cômodo da casa na entrada principal e a partir deste local visitar outros ambientes, devendo esta pessoa sair e retornar por onde entrou e acessar novamente o prédio através da varanda e, somente assim poderá visitar, de maneira autônoma, todos os cômodos da casa onde viveu o ex-presidente. Nesta varanda junto à cozinha ocorrem projetos culturais e musicais que utilizam um piano de cordas que pertenceu à família de João Goulart.

O Museu Apparício Silva Rillo é construído em um único pavimento o que não gera maiores dificuldades de locomoção a pessoas com deficiência, divide o mesmo prédio da Biblioteca Municipal, é o único que dispõe de um local capaz de acomodar um grupo maior de visitantes durante a espera pela visita, já que o museu não permite a visita simultânea de grupos numerosos devido à disposição das obras e do pouco espaço de circulação. A visita em pequenos grupos favorece pessoas com mobilidade reduzida, dando-lhes oportunidade de desfrutar de uma boa visita sem constrangimentos. Em todos os espaços públicos analisados, os mesmos apresentam banheiros adaptados, porém não contemplam todos os itens exigidos pela NBR-ABNT 9050.

Na cidade de São Borja, os prédios da Prefeitura Municipal, Câmara de Vereadores, do comércio, dos serviços de hotelaria e alimentação, os bancos e os museus estão localizados na região central da cidade. Os museus estudados ficam distantes, um do outro, não mais do que 300 metros e com uma breve caminhada é possível visitá-los. No entanto, uma pessoa com deficiência, na condição de mobilidade reduzida terá dificuldades pela falta de alguns recursos de acessibilidade que poderiam facilitar seu deslocamento e acesso aos museus, pois não há estacionamentos privados nestes locais, não há calçadas rebaixadas em frente aos estabelecimentos, não há área de resgate fazendo com que pessoas com deficiência concorram pelas mesmas saídas em caso de emergência. Apesar da existência de faixas de travessia de pedestres com rampas, algumas se encontram em más condições de manutenção e identificação além do mais, algumas não possuem as medidas e qualidade de acordo com a NBR 9050 devido às irregularidades no piso ou na ligação entre a rampa e o carroçável da via onde deveria ter uma faixa de segurança, o que nem sempre ocorre.

## 5 CONCLUSÃO

As práticas inovadoras voltadas para o turismo vêm ao encontro das necessidades de acessibilidade das pessoas com mobilidade reduzida (PMR), pessoas em cadeira de rodas (PCR) e da pessoa obesa (PO) que, assim como as demais pessoas, desfrutem de direitos e responsabilidades de acordo com a legislação vigente em nosso país. Esta legislação acrescentou direitos às pessoas que necessitam de recursos de acessibilidade para que possam utilizar-se dos espaços públicos assim como as demais pessoas não portadoras de deficiência.

A avaliação da aplicabilidade das políticas públicas de acessibilidade no Município de São Borja poderá contribuir para que a gestão municipal invista em inovação no setor turístico. Assim a situação de dificuldade de acessibilidade aos atrativos turísticos pelas pessoas com mobilidade reduzida poderá ser minimizada ou sanada.

Apesar dos obstáculos encontrados, em relação a acessibilidade, a cidade recebe diariamente visitantes que vem a procura da história Jesuítico-Guarani, dos feitos dos presidentes Getúlio Vargas e João Goulart, da História da Guerra do Paraguai e da relação com a Argentina, aspectos que são parte do Patrimônio Histórico e Cultural de São Borja.

## REFERENCIAS

AMORAS, F. C.; RODRIGUES, L. G., **Avaliação das Políticas Públicas**, Revista Espaço Acadêmico – ISSN 1519-6186 – Mensal – Nº 101 – outubro de 2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DENORMAS TÉCNICAS, **ABNT NBR 9050, Acessibilidade a Edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 2.ed. Rio de Janeiro, ABNT, 2004.

CAIDEN, G. E. & CAIDEN, N. 2001. **Enfoques y lineamiento, la medición y la evaluación del desempeño en programas del sector público**. *Revista do Serviço Público, Brasília*, ano 52, n. 1, p. 78-104, jan-mar. 2001. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/301/307>. Acesso em 10/07/2018.

BARBOSA, L. G. M. **Estudo de competitividade de produtos turísticos**. SEBRAE, Brasília, DF, 2011. Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Estudo\\_de\\_Competitividade\\_d\\_e\\_Produtos\\_Turxsticos.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Estudo_de_Competitividade_d_e_Produtos_Turxsticos.pdf). Acesso em 28/08/2017.

BENI, M. C. **Análise e Estrutura do Turismo**, 13ª edição, SENAC, São Paulo, 1998.

BONAT, J. H.; KAUCHAKJE, S. **Avaliação de Políticas Públicas: uma revisão teórica**, São Paulo, 2011

DIAS, R. **Planejamento do Turismo: Política e Desenvolvimento do Turismo no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2008.

DYE, T. **Mapeamento dos modelos de análise de políticas públicas**. In: HEIDEMANN, Francisco G; SALM, José Francisco Salm; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise. Editora UnB, 2006.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**, São Paulo: Thonson, 2003.

INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO DO ESTADO – IPHAE, **Bem Tombado**, Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 1994. Disponível em: <https://iphae.rs.gov.br/Main.php?do=BensTombadosDetalhesAc&item=15641> e <https://iphae.rs.gov.br/Main.php?do=BensTombadosDetalhesAc&item=15643> Acesso em 7/12/2017.

FREY, K. **Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil**. Planejamento e Políticas Públicas. Nº 21- jun 2000.

LOHMANN, Paola Bastos. **A Inovação do Turismo no Brasil: os desafios na construção de sua trajetória**. Revista Acadêmica: Observatório de Inovação do Turismo. V.VII. Nº 2 (2012).

MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MAZARO, R. M. **Inovação em Turismo e Competitividade Regional: abordagem conceitual e ensaio de aplicação**. Revista Turismo em Análise. V. 28, nº 1.p. 1-18, jan-abr 2017.

Ministério do Turismo; Associação para valorização de pessoas com deficiência. **Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento da Acessibilidade em Destinos Turísticos**. Brasília, 2009. Disponível em: [http://www.turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/adaptar/VOLUME\\_II-Mapeamento\\_e\\_Planejamento-Acessibilidade\\_em\\_Destinos\\_Turisticos.pdf](http://www.turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/adaptar/VOLUME_II-Mapeamento_e_Planejamento-Acessibilidade_em_Destinos_Turisticos.pdf). Acesso em 28/08/2017.

OMT - Organização Mundial do Turismo. **Introdução ao Turismo**. Trad. Dolores Martins Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

Presidência da República, Secretaria de Direitos Humanos, Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**, 4. ed. Brasília, 2012.

SCHUMPETER, J. A. **Teoria do desenvolvimento econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico** (1 ed., 1934). Tradução de Maria Sílvia Possas. Coleção Os Economistas. São Paulo: Nova Cultural, 1997.

SECRETARIA DOS DIREITOS UMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA – SDR/PR. **Cartilha do Censo 2010 – Pessoas com Deficiência**. Brasília: SDH-PR/SNPD, 2012.

YAZIGI, E. **A Alma do Lugar: turismo, planejamento e cotidiano em litorais e montanhas**, São Paulo, Contexto, 2001.