

Estudo da acessibilidade no Museu da Língua Portuguesa

Accessibility study in the Portuguese Language Museum

Eliacy Cavalcanti Lélis (eliacylelis@gmail.com)

Doutora em Engenharia de Produção e Docente na FATEC SP / Universidade Nove de Julho – São Paulo - SP

Izadora Telles Barros (izadora.telles@hotmail.com)

Graduada em Tecnologia em Gestão de Turismo na FATEC SP – São Paulo - SP

Raúla Yasmin Alves da Costa (raula_yasmin@hotmail.com)

Graduada em Tecnologia em Gestão de Turismo na FATEC SP – São Paulo - SP

RESUMO

Museus e turismo estão em universos distintos de conhecimentos, mas podem se encontrar e dialogar para o desenvolvimento mútuo na preservação da cultura e da memória da sociedade. Com o fortalecimento das políticas públicas para a área, os museus brasileiros têm se qualificado tanto tecnicamente como em infraestrutura, se tornando cada vez mais um atrativo presente nos roteiros turísticos. O objetivo deste artigo é estudar a acessibilidade para o turismo no Museu da Língua Portuguesa situado em São Paulo. A metodologia da pesquisa considera o método dedutivo, com pesquisa bibliográfica e documental sobre mobilidade urbana, acessibilidade e turismo em museus, e pesquisa de campo no Museu da Língua Portuguesa. O Museu da Língua Portuguesa atende à maioria dos itens previstos nas normas técnicas vigentes consideradas neste estudo sobre acessibilidade. Da ampla lista de itens, apenas alguns itens não foram atendidos: a sinalização, a informação e a falta de investimento em recursos para deficientes auditivos e com visão reduzida, mas fica claro o amplo investimento em acessibilidade em relação aos banheiros, bebedouros, circulação nos ambientes internos e nas áreas ao redor do prédio, balcão de informação e prevenção à incêndio. Conclui-se que o investimento em acessibilidade no Museu da Língua Portuguesa poderia ser melhorado, contribuindo de forma mais efetiva para a inclusão social. Com o incêndio ocorrido em 2015 e a reconstrução do museu, tem-se a expectativa que o novo projeto venha com uma proposta de mobilidade urbana mais completa e moderna.

Palavras-chave: acessibilidade, museu, mobilidade urbana.

ABSTRACT

Museums and tourism, despite belonging to different universes of knowledge, can meet and dialogue for mutual development in the preservation of culture and memory of society. With the strengthening of public policies for the area, Brazilian museums have qualified both technically as in infrastructure, becoming an increasingly attractive gift in tourist itineraries. The purpose of this article is to study the accessibility to tourism in the Portuguese Language Museum located in São Paulo. The research methodology considers the deductive method, with bibliographical and documentary research on urban mobility, accessibility and tourism in museums, and field research in the Portuguese Language Museum. The Museum of the Portuguese Language meets most of the planned items in current technical standards considered in this study on accessibility from the long list of items, a few items were not met: the signaling and information and the lack of investment resources for the deaf and with low vision but it is clear the large investment in accessibility in relation to bathrooms, drinking fountains, circulation in indoor environments and in areas around the building, information desk and prevention of fire. It was concluded that the investment in accessibility in the Museum of the Portuguese Language could be improved, contributing more effectively to social inclusion. With the fire taking place in 2015 and the reconstruction of the museum, it is expected that the new project will come with a more complete and modern urban mobility proposal.

Keywords: accessibility, museum, urban mobility.

INTRODUÇÃO

Museus e turismo pertencem a universos distintos de conhecimentos e práticas, mas podem se encontrar e dialogar para o desenvolvimento mútuo na preservação da cultura e da memória da sociedade. Com o fortalecimento das políticas públicas para a área, os museus brasileiros têm se qualificado tanto tecnicamente como em relação a infraestrutura, se tornando cada vez mais um atrativo presente nos roteiros turísticos. A diversificação e a qualidade dos atrativos turísticos, por sua vez, trazem grande dinamismo econômico ao setor, com repercussões favoráveis para os locais de destino. Com espaços equipados, ações culturais diversificadas, exposições estruturadas e divulgadas, os museus brasileiros contribuirão de



forma direta na diversificação dos atrativos, não só para o turismo receptivo internacional, como também para o turismo doméstico (Instituto Brasileiro de Museus [IBRAM], 2014).

Percebe-se a importância do turismo em museus no segmento de serviços diante da significativa demanda turística que o setor apresenta. O Brasil ocupa o 8º lugar em recursos culturais em um ranking de 141 países, e possui mais de 3 mil museus em funcionamento em todos os estados brasileiros. Somente os administrados pelo Instituto Brasileiro de Museus, receberam em 2016 quase um milhão de visitantes (Ministério do Turismo, 2017).

De acordo com o Governo do Estado de São Paulo (2015), os museus mais visitados da cidade de São Paulo em 2014, com seus respectivos números de visitantes, foram:

- MIS - Museu da Imagem e do Som: 603.197;
- Catavento Cultural: 509.177;
- Pinacoteca Luz: 425.575;
- Museu do Futebol: 419.363;
- Museu da Língua Portuguesa: 386.789;
- MASP: 288.883;
- Museu Afro Brasil: 209.097;
- Museu da Casa Brasileira: 150.472;
- Casa das Rosas: 116.487;
- Museu da Imigração: 94.781.

Dentre estes museus, o Museu da Língua Portuguesa se destaca pela sua função social na valorização e difusão do nosso idioma (patrimônio imaterial), sendo este um dos destinos que podem ser atrativos diferenciados para o turista estrangeiro que naturalmente tem curiosidade sobre a língua portuguesa. Um aspecto que também chamou a atenção foi a



apresentação dos conteúdos do museu com a aplicação de tecnologia de ponta e o uso de recursos interativos com uma proposta moderna de interface com o visitante, que deveria indicar um projeto arquitetônico que considerasse as atuais regras de acessibilidade exigidas pela Prefeitura Municipal de São Paulo em relação ao acesso das pessoas.

Esse contexto levou a um questionamento sobre as reais condições desse ambiente para receber os visitantes com deficiência ou com mobilidade reduzida, por ser essa uma das preocupações observadas pelo IBRAM – Instituto Brasileiro de Museus e pelo Ministério do Turismo (2016).

A demanda potencial de Pessoas Com Deficiência (PCD) é significativa, visto que o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no Censo 2010 citado pelo MTUR, revelou que quase $\frac{1}{4}$ da população brasileira (23,9%) tem algum tipo de deficiência, o que representa cerca de 45,6 milhões de pessoas (Ministério do Turismo, 2006). Ou seja, o turismo tem uma grande possibilidade de crescimento no seu fluxo, caso haja o devido investimento na infraestrutura de acessibilidade, estimulando o aumento na visita dos museus.

A acessibilidade é um tema atual e relevante para a garantia da cidadania e da prática da responsabilidade social, que tem chamado a atenção para as pesquisas acadêmicas, seja nos ambientes físicos, seja nos ambientes virtuais. Williams, Rattray e Grimes (2007) abordam a acessibilidade em sites de hospedagem de hotéis australianos, britânicos e norte-americanos. Eles observaram baixos níveis de acessibilidade e pouca informação específica sobre as decisões de viagem e destinos turísticos para as pessoas com deficiência. No Programa Museus e Acessibilidade, onde foi implementado um projeto de pesquisa entre os anos de 2009 e 2010, que viabilizou a elaboração de diagnósticos de acessibilidade para aproximadamente 50% dos museus do IBRAM – Instituto Brasileiro de Museus, com o objetivo de subsidiar a instituição na elaboração de projetos



destinados à adequação das condições de acessibilidade de suas unidades museológicas (Cohen, Duarte & Brasileiro, 2013).

Alixandroae et al. (2014) tratam de um desafio recorrente nas discussões sobre acessibilidade no ecoturismo. Eles avaliaram a acessibilidade em áreas turísticas nas montanhas da Romênia para os esportes de inverno. Offei et al. (2017) discutem uma questão comum sobre os problemas da acessibilidade nos ambientes físicos que são patrimônio cultural tombados ou construções antigas a acessibilidade, eles realizaram um estudo da acessibilidade no turismo na visitação em castelos em Ghana, alertando sobre a necessidade da conscientização dos direitos dos deficientes e sobre o papel das autoridades governamentais para efetuar as mudanças necessárias.

Este cenário mostra a importância desta pesquisa, que traça a relação entre turismo em museus e acessibilidade e, levando ao seguinte questionamento: o museu da língua portuguesa atende às normas e à legislação vigente sobre acessibilidade?

O objetivo deste artigo é analisar se o Museu da Língua Portuguesa situado na cidade de São Paulo atende à específicas normas vigentes referente à acessibilidade.

MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE

A acessibilidade é um assunto que precisa de mais divulgação e conscientização da população, levando em consideração que a acessibilidade pode gerar resultados sociais positivos, além de contribuir para o desenvolvimento da inclusão. Esta é uma questão cultural e comportamental que vem essencialmente da educação e do investimento em recursos.



Segundo o Instituto Pólis e o Ministério das Cidades (2015), mobilidade urbana refere-se à facilidade de pessoas e bens se deslocarem no espaço urbano através de veículos, vias e toda a infraestrutura, tais como calçadas. Sendo assim, mobilidade não é apenas o transporte urbano, mas também um conjunto de serviços e meios de deslocamentos de pessoas e bens. Por isso, a disponibilidade de meios e infraestrutura adequados para os deslocamentos de pessoas e bens numa área da cidade pode ajudar a desenvolver tal espaço e o inverso também é válido, ou seja, uma área que se desenvolve, pode necessitar de meios e infraestrutura adequados para os deslocamentos. A mobilidade urbana é importante para a economia e o desenvolvimento de localidades e é indispensável para o deslocamento diário de pessoas, logo, precisa ser satisfatória.

É necessária uma boa infraestrutura para que a mobilidade urbana corresponda às expectativas da população. Transportes públicos de qualidade, por exemplo, fariam com que as pessoas optassem por estes ao invés de carros. O excesso de veículos é prejudicial para diversos aspectos da vida nas cidades como, por exemplo, o solo, o ar, além da própria qualidade de vida da população residente, portanto, é importante estudar diferentes opções de transportes para minimizar os impactos.

O tema mobilidade urbana tem chamado a atenção do setor público e privado devido ao caos do trânsito de cargas e pessoas nas grandes e médias cidades brasileiras. A crise de mobilidade urbana vivenciada atualmente no Brasil deve-se ao baixíssimo nível de investimentos públicos no setor de transportes urbanos frente às taxas de crescimento da população urbana brasileira, passou de 80 milhões em 1980 para 153 milhões de habitantes em 2008 (dados do IBGE e PNAD respectivamente), e o crescimento econômico que ampliou o índice de mobilidade das cargas e pessoas nas cidades (Vaccari & Fanini, 2011).

A Lei número 12.587 (2012), de 3 de janeiro de 2012 institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana. Essa Lei tem como objetivo integrar



os diferentes tipos de transporte e melhorar a mobilidade e acessibilidade de pessoas. A Lei especifica os tipos de transportes, a infraestrutura necessária, além dos objetivos gerais da Política Nacional de Mobilidade Urbana.

A existência de uma lei relacionada a mobilidade urbana é de grande importância, visando que esta defende a acessibilidade para todos, deixando claro o que se faz necessário para que se obtenha uma boa infraestrutura de mobilidade, além de assegurar o desenvolvimento quando se é aplicada.

Com grande destaque na indústria de serviços, a prática do turismo traz muitos benefícios porque desenvolve economicamente uma região através da geração emprego e renda. Um estudo do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC) citado por Braga (2015) mostra que o turismo no Brasil participa com 9,6% do PIB – Produto Interno Bruto, movimentando R\$ 492 milhões com atividades diretas, indiretas e induzidas, com investimento de quase 60 bilhões em 2014, com geração de 8,8 milhões de empregos em 2014.

Segundo o Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia - Confea (2009), a mobilidade também pode ser inclusiva, além de atender outras necessidades da sociedade. É importante que seja benéfica para todos e assim poder receber destaque, sendo foco as melhorias. A Mobilidade Urbana Sustentável deve ser divulgada para que receba a devida atenção, contribuindo com as entidades que trabalham com isso.

A hospitalidade, amplamente difundida no turismo, também está relacionada ao acesso que o turista terá a um local, tanto em relação às informações, a sensação causada em se estar em um novo local como pelo acesso e adaptações realizadas para se receber as pessoas (IBRAM, 2014). O visitante de um museu pode ter uma nova experiência de aprendizado por ser um tipo de turismo cultural (Pereiro, 2009) e, assim sendo, o museu deve acolhê-lo e proporcionar um ambiente físico confortável. Para isto, o IBRAM (2014) alerta que os museus devem estar aptos a oferecer um ambiente com



o mínimo ou nenhuma barreira para a circulação, atendimento em LIBRAS, mapas táteis ou maquetes com descrição de ambientes, gravação destas descrições, textos em braile, entre outros itens.

As ações do governo e as políticas públicas são importantes para mudar a forma de pensar, criando algo, agindo e construindo recursos públicos para garantir a realização dos direitos e da cidadania. Para que sejam prestados serviços adequados às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, é necessária infraestrutura para isso, além de profissionais capacitados para conseguir oferecer bons serviços aos usuários.

Segundo o Ministério do Turismo (2006), é necessário o planejamento de ações para a qualificação profissional no atendimento adequado às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com isso, será possível incluir na carteira de clientes uma demanda maior de consumidores. Outra preocupação é a adaptação das instalações e a aquisição de equipamentos para estruturar o local para esta inclusão social.

É importante que não haja discriminação na forma pela qual os produtos turísticos são adaptados para receber as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. O Ministério do Turismo (2016) criou o Programa de Turismo Acessível, que foi válido entre 2012-2014 a fim de promover iniciativas para que o conceito de acessibilidade seja mais difundido e aplicado na prática em relação aos serviços do turismo. Dentre os objetivos propostos neste programa, estavam o incentivo a criação de novas unidades habitacionais acessíveis e a adaptação de infraestrutura, incentivo ao trabalho de pessoas com deficiência no ramo turístico, entre outros.

A acessibilidade dentro do turismo exerce um importante papel, tanto para promover a atividade turística que se destaca por aumentar seu público, como promovendo a pessoa com deficiência o direito ao lazer, ao conhecimento e cultura.

No Brasil, os critérios e parâmetros técnicos sobre acessibilidade em relação às edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos é a



Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2015), com a consideração de diversos aspectos para análise no ambiente em análise, dentre os quais tem-se:

- sistema de sinalização;
- dimensões de escadas e rampas;
- condições do elevador;
- largura das portas e corredores para a circulação interna e externa;
- previsão de vagas reservadas para o estacionamento;
- dimensões e dispositivos e acessórios no banheiro acessível;
- pontos de embarque e desembarque de transporte público;
- condições de atendimento nas bilheterias e balcões de informação;
- condições de atendimento em restaurantes, refeitórios, bares e similares;
- utilização da língua brasileira de sinais – Libras;
- requisitos mínimos no caixa de autoatendimento bancário;
- bebedouro público.

É importante que na análise sobre acessibilidade também seja considerada a segurança das pessoas que circulam e utilizam o espaço físico, para isso há legislação específica e normas essenciais que definem como dever ser a prevenção e os procedimentos nos casos de incêndio. A norma mais conhecida sobre esta questão é a norma regulamentadora 23, estabelecida pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social (2011) e considerada na fiscalização do Corpo de Bombeiros, Ela estabelece as condições mínimas para que o ambiente esteja adequado para o fluxo de pessoas, principalmente no caso dos ambientes abertos ao público, como os museus, cuja responsabilidade da gestão é garantir o atendimento às normas vigentes. Os principais aspectos observados são:

- sinalização da rota de fuga;



- acesso, disposição e validade dos vários tipos de extintores;
- localização da porta corta-fogo;
- treinamento de brigadistas.

Uma análise técnica sobre acessibilidade em um museu aqui no Brasil precisa estar embasada em diretrizes, normas e legislação vigente seguem padrões mundiais para observar as condições de prestação do serviço ao visitante garantam o atendimento ao visitante, respeitando a cidadania e colaborando com a inclusão social das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

TURISMO CULTURAL E TURISMO EM MUSEUS

O turismo cultural possibilita uma vivência em novas e profundas experiências culturais estéticas, intelectuais, emocionais e psicológicas, por isso tem um papel social combinado ao foco em negócios, que revela a influência, expressão e tradução dos valores, símbolos e significados dos bens materiais e imateriais da cultura em uma comunidade. Desta forma, o turismo cultural contribui para a valorização e promoção das culturas locais e do seu patrimônio histórico (Stebbis, 1996 citado por Pereiro, 2009). Desse modo, há uma interface entre a cultura e a atividade turística, que incluem aspectos como: transporte, agenciamento turístico, hospedagem, alimentação, recepção, eventos, recreação e entretenimento, entre outras atividades complementares.

Os tipos de atrações ofertadas no turismo cultural constam no quadro 1.



Quadro 1

Tipos de atrações ofertadas pelo Turismo Cultural

TIPOS DE ATRAÇÕES	EXEMPLOS DE ATRAÇÕES
1) Patrimônio cultural (“turismo patrimonial”): -Constitui o maior atrativo para os turistas culturais. -Representa uma cultura através duma série de elementos, imagens, objetos e símbolos. -Mostra a identidade cultural de um grupo humano.	-Sítios históricos e naturais (ex.: centros históricos). -Sítios arqueológicos. -Monumentos. -Museus.
2) Lugares de recordação e memórias: -Atraem visitantes pelo seu valor histórico, artístico ou literário.	-Lugares de acontecimentos como batalhas, revoluções, etc. -Lugares que recordam a vida de artistas ou intelectuais (ex.: o Salzburgo de Mozart).
3) Artes: -Servem para alargar as estadias dos turistas.	-Ópera, dança, teatro, música... -Festivais famosos: Vilar de Mouros (Portugal), Edimburgo, etc. -Teatros como a Scala de Milão, a Ópera de Viena ou Sidney, etc.
4) Atividades de criação e aprendizagem cultural: -Servem para conhecer desde dentro a gente e a realidade dos países visitados.	-Ateliers de artesanato. -Cursos de idiomas. -Acampamentos de trabalho.

Fonte: De Turismo cultural: uma visão antropológica. (2a ed) de X. P. Pereiro, 2009, Tenerife: Pasos. Recuperado de <http://pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSEdita2.pdf>

Para Ory (1993 citado por Pereiro, 2009), a compreensão do turismo cultural como um fenômeno histórico, considera três etapas históricas:

1. A Antiguidade e a Idade Média devido às peregrinações a santuários famosos, como o de Santiago de Compostela;
2. Nos séculos XVIII e XIX, as viagens realizadas por intelectuais e artistas do norte da Europa para o sul da Europa;
3. A atualidade, o turismo cultural torna-se um turismo de massa, praticado inclusive por pessoas de maior capital cultural.

O turismo cultural envolve as atividades turísticas relacionadas aos elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, buscando agregar valor e possibilitar a promoção dos bens materiais e imateriais da cultura, isso preserva a memória e a identidade dos valores da sociedade. Para Carneiro, Oliveira e Carvalho (2010), o turismo



cultural pode contribuir para a preservação de espaços históricos, na questão de patrimônio material, além de promover a valorização de uma identidade local, assim como suas tradições, relacionada ao patrimônio imaterial e, conseqüentemente, fomentando a economia destas localidades. Conforme Brasil (2010), a oferta do turismo cultural está dividida nos tipos apresentados no quadro 2.

Quadro 2

Exemplos de atividades que podem ser realizadas no âmbito do Turismo Cultural

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
Visitas a comunidades tradicionais e/ou étnicas	Visitas a comunidades tradicionais ou grupos étnicos (comunidades representativas dos processos imigratórios europeus e asiáticos, comunidades indígenas, quilombolas e outros grupos sociais que preservam seus legados étnicos como valores norteadores de seu modo de vida, saberes e fazeres), que permite a interação ou acompanhamento de atividades cotidianas ou eventos tradicionais de comunidades locais
Visitas a sítios históricos	Visitas a lugares de interesse histórico-cultural que representam testemunhas do cultural nacional, regional ou local.
Visitas a sítios arqueológicos e/ou paleontológicos	Visitas a sítios arqueológicos e paleontológicos com relevância histórico-cultural.
Visitas a Espaços e Eventos Religiosos	Visitas a espaços e eventos cuja motivação principal seja a busca espiritual e a prática religiosa relacionadas às religiões institucionalizadas, de origem oriental, afro-brasileiras, espíritas, protestantes, católica. Ex.: Peregrinações e romarias, retiros espirituais, festas e comemorações religiosas, visitação e espaços e edificações religiosas – igrejas, templos, santuários, terreiros – realização de itinerários de cunho religioso, apresentações artísticas de caráter religioso.
Visita a lugares místicos e esotéricos	Visitas a espaços e eventos cuja motivação principal seja a busca da espiritualidade e do autoconhecimento em práticas, crenças e rituais considerados alternativos. Ex.: Caminhadas



ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
	de cunho espiritual e místico, práticas de energização.
Visita a monumentos e celebrações cívicas	Visitas motivadas pelo conhecimento de monumentos, acompanhar ou rememorar fatos, observar ou participar em eventos cívicos, que representem a situação presente ou da memória política e histórica de determinados locais.
Visita a Museus e Casas de cultura	Visitas a locais destinados à apresentação, guarda e conservação de objetos de caráter cultural ou científico. Ex.: Museu da Cachaça, Museu do Folclore etc.
Visitas Gastronômicas	Realização de passeios cujas essências sejam a visitação de roteiros, rotas e circuitos gastronômicos, a participação em eventos gastronômicos, a visitação aos bares, restaurantes e similares de um destino que represente as tradições culinárias da região.
Passeios para festas, festivais, celebrações locais e manifestações populares	Realização de passeios para festas e festivais locais, para apresentações de formas de expressões culturais com fins de informação cultural ou recreação; para acontecimentos ou formas de expressão relacionados à música, dança, folclore, saberes e fazeres locais, práticas religiosas ou manifestações de fé. Ex.: rodas de viola, folia-de-reis, crenças, rezas, novenas.
Passeios para cinemas e teatros	Realização de passeios culturais para teatros e cinemas, conforme programação local.

Fonte: De Turismo cultural: orientações básicas. (3a ed.) de Ministério do Turismo, 2010, Brasília: Ministério do Turismo.

O turismo cultural caracteriza-se pela busca em conhecer novas culturas, tradições, costumes de diversos povos e regiões. É uma prática que visa preservar aquilo que há mais de importante e relevante para um povo: sua cultura, uma ligação que existe entre o presente e o passado. A prática do Turismo Cultural direciona a atenção para a valorização de patrimônios culturais, a importância da preservação de tradições, muitas vezes ignorada.



Há uma relação entre cultura e turismo, no momento em que as atividades turísticas consideram as manifestações culturais, da arte e dos artefatos da cultura. Existe uma reciprocidade, pois a cultura pode utilizar o desenvolvimento do turismo para se expressar (Batista, 2005).

No Brasil, o turismo cultural é o terceiro tipo de turismo mais procurado por estrangeiros que visitam o país, ficando atrás do turismo e sol e praia e do ecoturismo (Vasconcellos, 2006), porém poderia contribuir ainda mais para o mercado do turismo nacional se fosse mais amplamente divulgado se tivesse mais investimentos. No turismo cultural, a visitação aos museus faz parte do roteiro de muitos turistas que desejam obter novos conhecimentos e experiências culturais.

Pinsky (2007) destaca que os museus brasileiros possuem grande valor não apenas por seu conteúdo, mas também por sua arquitetura, que contribuiria significativamente para o incremento do turismo cultural e para o patrimônio histórico.

Pires (2002) afirma que os museus, após muitos anos de visitas passivas e de certo preconceito com este ambiente, passaram a adotar novos meios para a integração da comunidade com a instituição em si, criando visitas guiadas para promover o interesse destas pessoas pela arte e também oferecendo aulas de pintura, escultura, entre outros, porém ainda há certa dificuldade em atrair pessoas para estes locais devido as diversas opções de lazer existentes, como internet, shoppings e jogos, por exemplo.

Ao mesmo tempo que ocorre uma melhora na questão do nível de escolaridade da população, o turismo cultural pode vir a ser cada vez mais procurado por turistas internacionais que buscam conhecimento. (Richards, 1996 e 2001 citado por Pereiro, 2009).

Conforme mostra a figura 1, o museu oferece um serviço de utilidade pública com uma função social embasada em vários princípios. Museu é uma instituição permanente, sem fins lucrativos, a serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, aberta ao público e que promove pesquisas relativas



aos testemunhos materiais do homem e do seu ambiente, adquire-os, conserva-os, comunica-os e expõe-nos para estudo, educação e prazer. O museu preserva e guarda a história de um determinado local ou povo, sendo assim uma peça importante dentro do turismo, se tornando indispensável na realização da atividade turística e no fomento do setor (IBRAM, 2014). Permanecendo intimamente ligado à cultura não apenas de onde se encontra como também das localidades ou países dos quais este mantém uma interação, o museu torna-se um instrumento para reflexão e preservação de memórias e da produção humana nas sociedades.

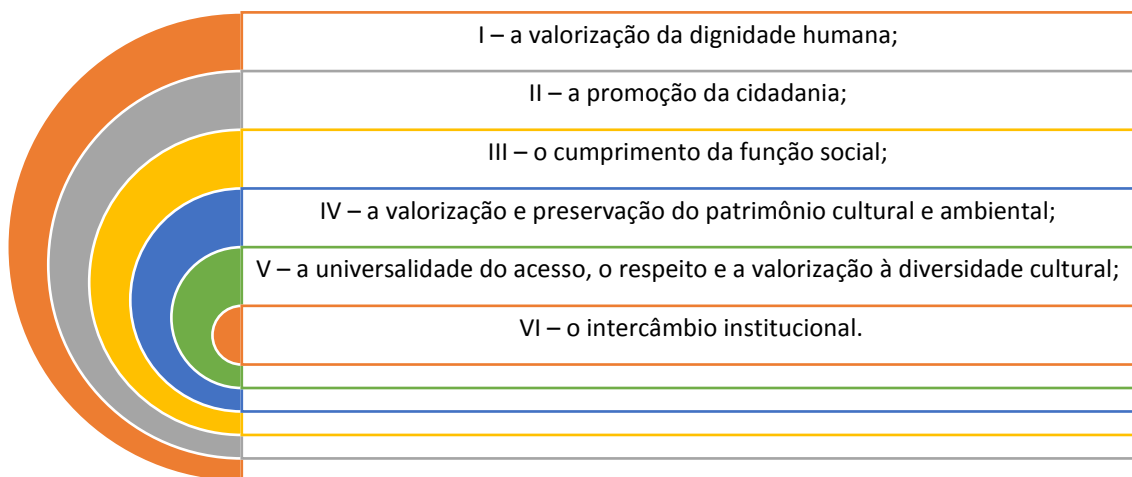


Figura 1. Princípios fundamentais dos museus

Fonte: Adaptado de *Turismo acessível: bem atender no turismo acessível*. Volume III de Ministério do Turismo, 2009, Brasília: Ministério do Turismo.

Com estudos mais complexos sobre o potencial turístico de elementos e equipamentos culturais no Brasil, será possível um maior aproveitamento destes não somente pelo uso econômico como também em sua integração com as comunidades onde estão alocados para assim, haver um aprimoramento do bem receber de visitantes e turistas, promovendo a continuidade da troca de informações e de percepções sobre a produção humana sendo que o próprio turismo é uma expressão cultural (Pereiro, 2009).

Nos museus brasileiros, observa-se um maior diálogo com o turismo a fim criarem-se estratégias para atrair cada vez mais turistas (Vasconcellos, 2006),

obtendo-se recursos monetários para o aprimoramento destas instituições não só através do Estado como também da iniciativa privada.

Inclusive, na cidade de São Paulo, referência nacional em relação às instituições museológicas e culturais, observa-se uma maior dinamização das atividades dos museus (Vasconcellos, 2006), não só através de exposições como pela oferta de workshops, cursos, palestras, atividades recreativas e infraestruturas como restaurantes e lojas próprias que vêm atraindo muito visitantes a estas localidades e também a fim de atender ao público, tornando-se lugares propícios para se estar e contribuindo para o desenvolvendo o papel pedagógico dos museus (Pires, 2002) perante a sociedade. Ainda em São Paulo, inclusive no ano de 2014, houve uma intensa procura por exposições divulgadas por veículos de comunicação como a televisão, em emissoras abertas e pelas redes sociais, com o grande número de compartilhamentos dos visitantes de museus como ocorrido na Pinacoteca, com a exposição do artista australiano Ron Mueck e suas esculturas hiper-realistas, e no Museu da Imagem e do Som com a megaexposição de homenagem ao programa infantil Castelo Rá-Tim-Bum, da TV Cultura, em que a intensa procura de ambas resultou em extensas filas de visitantes.

Desta forma, devido a sua importância como um agente de preservação e disseminação de memórias, produções e reflexões, os museus devem cada vez mais estar atrelados ao turismo fazendo parte de seus roteiros e obtendo mais divulgação a fim de também contribuírem com a autoestima da comunidade da qual estão inseridos, onde, ao ver estas instituições cumprindo seu o seu papel e atraindo visitantes e turistas, provariam sua importância dentro da tal comunidade, sendo assim, devem continuar existindo (Pires, 2002).

Por isso, as pesquisas e investimentos no turismo em museus ajudam a sustentar valores essenciais para a sociedade, onde é possível ter uma gestão de serviços eficiente com ações que envolvem vários participantes:



governo, empresas, entidades de ensino, organizações sem fins lucrativos, a sociedade local e turistas, mas, para isso, é necessário conhecer as informações sobre as pesquisas e sobre o que está acontecendo no mercado.

Mas para que todos tenham iguais condições de visitação no turismo em museus, é preciso conscientizar e investir no turismo acessível, e apesar da regulamentação legal e normativa existente há várias décadas, a população com deficiência e mobilidade reduzida enfrenta muitas barreiras para conseguir interagir e circular nos espaços públicos e privados com atrativos turísticos (Ozogul e Baran, 2017).

METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia da pesquisa considera o método dedutivo (Cervo, Bervian & Silva, 2007), com pesquisa bibliográfica sobre mobilidade urbana, acessibilidade e turismo em museus.

Na pesquisa documental foram consideradas as normas regulamentadoras de segurança e as normas NBR 9050 (ABNT; 2004), 13994 (ABNT, 2000); 14022 (ABNT, 1997) e NR 23 (Ministério do Trabalho e Previdência Social, 2011), seguindo as diretrizes do Ministério do Turismo (2006) e do Ministério do Trabalho e Previdência Social (2016).

Esta pesquisa tem abordagem qualitativa, analítica com base na observação direta realizada em um estudo de caso no Museu da Língua Portuguesa situado na cidade de São Paulo. Na visita ao local em estudo, foi utilizado um instrumento de pesquisa qualitativa (Lélis, 2015) estruturada com os seguintes itens de referência para análise: estacionamento, circulação, banheiro, sistema de informação, restaurante, bebedouro, elevador, prevenção à incêndios.



RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO

Foram realizadas visitas ao Museu da Língua Portuguesa nos meses de junho e julho de 2015, para a observação dos locais e coleta de dados.

Inaugurado em 20 de março, o Museu da Língua Portuguesa abriu suas portas ao público no dia 21 de março de 2006. Em seus três primeiros anos de funcionamento mais de 1.600.000 pessoas visitaram o espaço, consolidando-o como um dos museus mais visitados do Brasil e da América do Sul (Fundação Roberto Marinho, 2014).



Figura 2. Fachada do Museu da Língua Portuguesa

Fonte: De *Museu da Língua Portuguesa* de Fundação Roberto Marinho, 2014, recuperado de <http://www.frm.org.br/acoes/museu-da-lingua-portuguesa/>

O Museu tem uma equipe de criação e pesquisa composta por mais de trinta profissionais qualificados, dentre eles sociólogos, museólogos, especialistas em língua portuguesa e artistas que trabalharam sob a orientação da Fundação Roberto Marinho, instituição conveniada ao Governo do Estado de São Paulo responsável pela concepção e implantação do museu (ver figura 2). O quadro 3 mostra a análise de todos os itens considerados.

Quadro 3

Análise da acessibilidade no Museu da Língua Portuguesa - MLP

ASPECTO	M.L.P
ESTACIONAMENTO	
As vagas do estacionamento possuem sinalização horizontal?	NA
Possuem um espaço adicional de circulação com no mínimo 1,20 m de largura, quando afastadas da faixa de travessia de pedestres?	NA
As vagas estão localizadas de forma a evitar a circulação entre veículos?	NA
Os rebaixamentos das calçadas são sinalizados?	NA
A quantidade de vagas corresponde ao indicado na norma? *	NA
CIRCULAÇÃO EXTERNA AO REDOR	
A área do estacionamento e ao redor tem pavimentação com revestimento e acabamento com superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição (seco ou molhado), e que minimize a trepidação em dispositivos com rodas (cadeiras de rodas)?	S
BANHEIRO	
A largura da porta é superior a 0,90 cm para entrada?	S
A área de circulação interna do banheiro tem 1,2 x 1,2 cm para condições da manobra?	S
Tem suportes laterais para apoio?	S
A superfície da pia e balcão tem altura entre 0,75 e 0,85 cm?	S
Os corrimões e barras de apoio são afastados no mínimo 40 mm da parede?	S
As maçanetas são do tipo alavanca e possuem pelo menos 10 cm de comprimento e acabamento recurvado na extremidade?	S
Os sanitários se encontram em rotas acessíveis e devidamente sinalizados?	S
CIRCULAÇÃO NO CORREDOR	
Os corredores possuem largura de no mínimo 0,90 m?	S
RESTAURANTES	
Os restaurantes, refeitórios e bares possuem pelo menos 5% do total de mesas, com no mínimo uma, acessíveis a PCR - Pessoas em Cadeira de Rodas?	NA
A largura do corredor para chegar até a mesa tem no mínimo 0,90 cm?	NA
Caso exista cardápio, pelo menos um é em Braille?	NA
SINALIZAÇÃO E INFORMAÇÃO	
Onde há semáforo ou focos de acionamento manual para travessia de pedestres, o dispositivo de acionamento situa-se à altura entre 0,80 m e 1,20 m do piso?	N
Os semáforos são equipados com mecanismos que emitem sons sonoros para alertar as pessoas com deficiência visual?	N
BALCÃO DE INFORMAÇÃO	
As mesas de atendimento acessíveis são facilmente identificadas e localizadas dentro de uma rota acessível?	S
A mesa tem altura de tampo entre 0,75 a 0,85 m do piso acabado e largura mínima de 0,90m?	S
O balcão tem altura livre inferior do tampo de 0,73 m, possibilitando o P.C.R. avançar sob a mesa até no máximo 0,50m?	S
O tampo da mesa acessível apresenta material de contraste visual com a frente desse mobiliário, para que o deficiente com visão parcial possa identificar melhor a área de atendimento?	S
BEBEDOURO	
Permite a aproximação lateral de um cadeirante e seus controles de acionamento estão posicionados na altura entre 0,80 m e 1,20 m do piso acabado?	S
Estão localizados em rotas acessíveis?	S
Caso haja copos descartáveis, o local para retirada deles está à altura de no máximo 1,20 m do piso?	
ACESSO AOS ELEVADORES	
Há uma especificação precisa, clara e apropriada para os elevadores, contendo símbolos, alertas sonoros e pictogramas grandes?	S
Os elevadores estão localizados em lugares acessíveis ao portador de deficiência?	S
A largura livre mínima é de 800 mm e a altura livre mínima é de 2.000 mm?	S
A área defronte da entrada do elevador está livre de obstáculos?	S
A distância entre os painéis laterais possui no mínimo 1.725 mm, para garantir o giro completo da cadeira de rodas?	S
PREVENÇÃO À INCÊNDIO	
Tem extintor com altura suficiente para o cadeirante puxar a alavanca?	S
Há sinalização indicando o fluxo de saída de emergência?	S

Fonte: Autoras

Legenda: S – Sim; N – Não; P – Parcialmente; NA – Não se Aplica; NS – Não sei



As dimensões descritas no quadro 3 foram definidas com base nas normas NBR 9050 (ABNT; 2004), 13994 (ABNT, 2000); 14022 (ABNT, 1997) e NR 23 (Ministério do Trabalho e Previdência Social, 2011).

Um aspecto de destaque é o fato deste museu ter uma das localizações mais estratégicas para o acesso dos visitantes por estar ao lado de uma estação de metrô (Estação da Luz), rodeado por linhas de ônibus, pontos de táxis em uma área central da capital paulistana, revelando um ambiente que tem condições acessíveis para os visitantes brasileiros e estrangeiros. Todos os pontos de ônibus e acessos do metrô têm as informações de fluxo com a simbologia correta referente à acessibilidade, com rampas nas calçadas com cor diferenciada e piso tátil.

O metrô de São Paulo tem equipes treinadas para fornecer apoio e encaminhamento às pessoas com deficiência. Os acessos ao museu são amplos e com piso plano, sem buracos ou saliências. Há indicação das saídas de emergência e extintores com fácil visualização. As catracas de acesso têm um portão para as PCRs (Pessoas em Cadeira de Rodas).

Foram destacados alguns itens descritos no quadro 2 para ilustração dos fatos em relação aos itens observados.

A circulação externa do museu apresentada na figura 3 mostra a calçada ao redor do museu sem buracos, larga. Tem rebaixamento da guia nos pontos com faixa de pedestre e de ônibus.



Figura 3. Calçada ao redor do Museu da Língua Portuguesa
Fonte: Autoras

Os corredores internos do Museu da Língua Portuguesa possuem larguras acima de 0,90 m, mas não apresentam piso tátil para pessoas com deficiência visual ou visão reduzida, conforme mostra a figura 4.



Figura 4. Corredor interno do Museu da Língua Portuguesa
Fonte: Autoras

O museu possui placas de sinalização e informação aos usuários em todos os ambientes, mas não há nenhuma informação em braile. É sinalizado também os banheiros e bebedouros, com indicação dos acessíveis (figura 5).



Figura 5. Indicação dos banheiros e bebedouro

Fonte: Autoras

O balcão de informação é facilmente identificado e localizado dentro de uma rota acessível, embora não tenha mesa na altura para pessoas em cadeiras de rodas. Os bebedouros encontrados no museu estão localizados em rotas acessíveis e possuem altura suficiente para uma Pessoa em Cadeira de Rodas - PCR (figura 6).



Figura 6. Bebedouro com altura para pessoas em cadeira de rodas

Fonte: Autoras

Os elevadores do museu possuem piso tátil em sua entrada e estão localizados em rotas de fácil acesso. A área defronte a entrada está livre de obstáculos e o elevador possui as medidas exigidas, conforme a figura 7.



Figura 7. Acesso ao elevador

Fonte: Autoras

Em relação à prevenção à incêndio, os extintores encontram-se em altura suficiente para o cadeirante. Existem placas indicando as saídas de emergência, como também os sistemas de segurança dos quais o museu está equipado. Veja na figura 8 que as saídas de emergência apresentam rampa de acesso e sinalização.

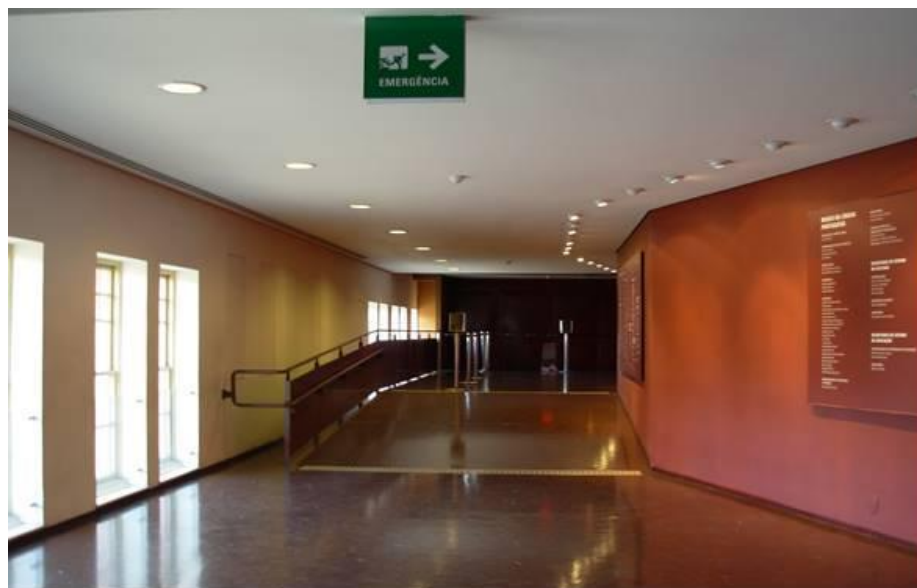


Figura 8. Saída de emergência do museu

Fonte: Autoras

As figuras 2 a 8 apresentam alguns pontos importantes do ambiente avaliado. Estes registros são valiosos porque atualmente o museu não está funcionando devido a um incêndio ocorrido no dia 21 de dezembro de 2015, conforme mostra a figura 9.



Figura 9. Incêndio no Museu da Língua Portuguesa

Fonte: de *Incêndio atinge Museu da Língua Portuguesa em São Paulo*, 2015. Portal G1 São Paulo. Recuperado de <http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2015/12/incendio-atinge-museu-da-lingua-portuguesa-em-sp-dizem-bombeiros.html>

A gestão do museu informou o acervo digital tem *backup*, por isso tudo será recuperado de acordo com o projeto original. O governador de São Paulo, em parceria com entidades privadas, irá investir na reconstrução deste valioso museu (Incêndio, 2015).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Museu da Língua Portuguesa atende à maioria dos itens previstos nas normas técnicas vigentes consideradas neste estudo sobre acessibilidade. O

instrumento de pesquisa apresentado neste estudo foi utilizado em outras pesquisas, por isso nem todos os itens eram aplicáveis, tais como o estacionamento e restaurante, porque não existiam neste museu. Sua localização geográfica é cercada de locais para alimentação e por estar ao lado de um terminal e de vários estacionamentos, a falta desses itens não prejudica o acesso e nem torna a infraestrutura logística deficiente.

Da ampla lista de itens, apenas alguns não foram atendidos: a sinalização e informação e a falta de investimento em recursos para deficientes auditivos e com visão reduzida. Mas fica claro o amplo investimento em acessibilidade em relação aos banheiros, bebedouros, circulação nos ambientes internos e nas áreas ao redor do prédio, balcão de informação e prevenção à incêndio.

Os resultados permitem concluir que a gestão do museu teve a preocupação em investir em acessibilidade, mas que nessa reconstrução do museu após o incêndio, poderá incluir os itens identificados, atendendo assim à legislação vigente, com uma proposta de mobilidade urbana mais completa e moderna.

Os resultados apresentados nesta pesquisa não podem ser generalizados por se tratar de um estudo de caso. Recomenda-se estudos futuros sobre acessibilidade neste museu em estudo na perspectiva do turista e um estudo em outros ambientes públicos ou privados, utilizando o instrumento de pesquisa utilizado neste trabalho. Outra proposta de estudo pode ser a análise da demanda turística e sua relação com a infraestrutura logística para o turismo em outros pontos turísticos de grande destaque.

REFERÊNCIAS

Alixandroae, I. et al. (2014). Evaluating the landscape accessibility for tourism activities in postăvaru mountains. Studia UBB Geographia, LIX, 2, p. 157 – 166. Disponível em http://studiageographia.geografie.ubbcluj.ro/docs/file/2_2014/Comanescu.pdf



Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (1997). NBR 14022: Transporte – Acessibilidade à Pessoa Portadora de Deficiência em Ônibus e Trólebus, para Atendimento Urbano e Intermunicipal. RJ: ABNT.

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2000). NBR 13994: elevadores de passageiros – elevadores para transporte de pessoa com deficiência. RJ: ABNT.

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2004). NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário e equipamentos urbanos. RJ: ABNT.

Batista, C. M. (2005). *Memória e identidade: aspectos relevantes para o desenvolvimento do turismo cultural*. Caderno Virtual do Turismo. Rio de Janeiro, 5(3).

Braga, G. H. (2015). *Turismo movimentou R\$ 492 milhões no Brasil*. Recuperado de <http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/957-turismo-movimentou-492-bilhoes>

Carneiro, E.; Oliveira, S. A. de, & Carvalho, K. D. (2010). Turismo cultural e sustentabilidade: uma relação possível. *Revista Eletrônica de Turismo Cultural*. ECA-USP. São Paulo, 4 (1).

Cervo, A. L., Bervian, P. A. & SILVA, R. da (2007). *Metodologia Científica*. (6a ed.) SP: Pearson Prentice Hall.

Cohen, R., Duarte, C., & Brasileiro, A. (2013). *Acessibilidade a museus*. Recuperado de http://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2013/07/acessibilidade_a_museu_miolo.pdf.

Comitê Gestor do Conselho Nacional de Turismo (2012). *Plano nacional do turismo 2013-2016: o turismo fazendo muito mais pelo Brasil*. Brasília: Instituto Brasileiro de Turismo.

Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia – CONFEA (2009). *Mobilidade urbana e inclusão social*. Recuperado de http://www.confea.org.br/media/confea_mobilidade_urbana_miolo.pdf



Fundação Roberto Marinho – FRM (2015). *Museu da Língua Portuguesa*. Recuperado de <http://www.frm.org.br/acoes/museu-da-lingua-portuguesa/>

Governo do Estado de São Paulo (2015). MIS, Catavento e Pinacoteca são os Museus mais Visitados de São Paulo. Disponível em: <<http://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/lenoticia2.php?id=240191>> Acesso em: 20 set. 2015.

Incêndio atinge Museu da Língua Portuguesa em São Paulo (2015). Portal G1 São Paulo. Recuperado de <http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2015/12/incendio-atinge-museu-da-lingua-portuguesa-em-sp-dizem-bombeiros.html>

Instituto Brasileiro de Museus – IBRAM (2013). *Museus e turismo*. Recuperado de http://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2013/12/Museus_e_Turismo.pdf

Instituto Brasileiro de Museus – IBRAM (2014). *Museu e Turismo: Estratégias de Cooperação*. Brasília: IBRAM.

Instituto Pólis & Ministério das Cidades (2015). *Mobilidade urbana e Desenvolvimento Urbano*. Recuperado de <http://www.polis.org.br/uploads/922/922.pdf>

Lei nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L11904.htm

Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012. Recuperado de <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2012/lei-12587-3-janeiro-2012-612248-norma-pl.html>

Lélis, E. C. (2015). *Mobilidade urbana e acessibilidade: um Instrumento de Análise*. *Anais do IV SINGEP – Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade*. São Paulo.

Ministério das Cidades (2015). *Acessibilidade e programas urbanos*. Recuperado de <http://www.cidades.gov.br/acessibilidade-e-programas-urbanos>

Ministério do Trabalho e Previdência Social (2011). *NR 23: proteção contra incêndios*. Recuperado de <http://www.mtps.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR23.pdf>



Ministério do Turismo (2006). *Turismo e acessibilidade: manual de orientações*. Brasília: Ministério do Turismo.

Ministério do Turismo (2009). *Turismo acessível: bem atender no turismo acessível*. Volume III. Brasília: Ministério do Turismo.

Ministério do Turismo (2010). *Turismo cultural: orientações básicas*. (3a ed.) Brasília: Ministério do Turismo.

Ministério do Turismo (2016). *Turismo acessível*. Recuperado de <http://www.turismo.gov.br/assuntos/5054-turismo-acessivel.html>

Ministério do Turismo (2017). *Museus estão entre os atrativos turísticos mais visitados no Brasil*. Recuperado de <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7464-museus-est%C3%A3o-entre-os-atrativos-tur%C3%ADsticos-mais-visitados-no-brasil-3.html>.

Fundação Roberto Marinho (2014) *Museu da Língua Portuguesa*. Recuperado de <http://www.museudalinguaportuguesa.org.br/institucional.php>.

Offei, G.L et al. (2017). Accessibility of tourist sites to persons with disability: the case of Cape Coast and Elmina Castles in Ghana. *Journal of Accessibility and Design for All*, vol, 7, nº 2, p. 127-158, 2017. ISSN: 2013-7087.

Ozogul, G.; & Baran, G.G. (2017). Accessible tourism: the golden key in the future for the specialized travel agencies. *Journal of Tourism Futures*, 2 (1), 79-97.

Pereiro, X. P. (2009). *Turismo cultural: uma visão antropológica*. (2a ed) Tenerife: Pasos. Recuperado de <http://pasosonline.org/Publicados/pasosedita/PSEdita2.pdf>

Pinsky, J. (2007). *Turismo e patrimônio cultural*. (4a ed.) São Paulo: Contexto.

Pires, M. J. (2002). *Lazer e turismo cultural*. (2a ed.) São Paulo: Manole.

Silva, N. C.; & Cândido, G. A. (2016). Sistema de indicadores da sustentabilidade do desenvolvimento do turismo: um estudo de caso do

município de Areia – PB. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo – RBTUR*, 10(3), 475-496.

Vaccari, L. S. & Fanini, V. (2011). *Mobilidade urbana*. Série de Cadernos Técnicos da Agenda Parlamentar. Recuperado de <file:///C:/Users/12110981/Downloads/mobilidade.pdf>

Vasconcellos, C. de M. (2006). *Turismo e museus*. São Paulo: Aleph.

Williams, A.; Rattray, & R. Grimes (2007). A information needs of disabled tourists: a three country hotel sector analysis. *Journal of Electronic Commerce Research*, 8 (2), 157-171. Recuperado de http://ojs.jecr.org/jecr/sites/default/files/08_2_p04.pdf

