

**POTENCIALIDADES PARA O TURISMO RURAL ACESSÍVEL: UM
LEVANTAMENTO NA REGIÃO DE PLANALTINA - DISTRITO FEDERAL**

**POTENTIALITIES FOR RURAL ACCESSIBLE TOURISM: A SURVEY IN THE
REGION OF PLANALTINA - FEDERAL DISTRICT**

**POTENCIALIDADES PARA EL TURISMO RURAL ACCESIBLE: UN
LEVANTAMIENTO EN LA REGIÓN DE PLANALTINA - DISTRITO FEDERAL**

Donária Coelho Duarte¹
Gleiton Alves de Oliveira²

Resumo: Este trabalho tem como objetivo discutir o turismo rural na região de Planaltina DF, tendo como foco de análise a acessibilidade nos principais locais voltados a este segmento. Para tanto, optou-se primeiramente por uma pesquisa bibliográfica a respeito das peculiaridades do turismo rural e o turismo acessível. c semiestruturado. Ao todo foram entrevistados 2 clubes, 2 hotéis, 2 pesque e pagues, 5 restaurantes e 2 pousadas, totalizando 13 estabelecimentos rurais, que foram analisados na sua totalidade de forma qualitativa. A pesquisa apontou que os estabelecimentos investigados apresentam alguns itens voltados para a acessibilidade como rampas, estacionamento, portas e corredores mais largos, sobremaneira voltados para limitação motora e carecem de estrutura voltada para os outros tipos de limitações. As entrevistas e observações feitas nesses estabelecimentos revelaram os problemas, as dificuldades e os desafios que a região de Planaltina DF enfrenta para o desenvolvimento de um turismo rural acessível. Dentre esses, citam-se a falta de informação a respeito das adaptações necessárias, a inexistência de orientação, além da falta de conscientização a respeito do tema.

Palavras Chaves: Turismo rural; acessibilidade; hospitalidade; deficiência; Distrito Federal.

Abstract: This study has as objective to discuss rural tourism in the region of Planaltina DF, focusing on accessibility in the main sites focused on this segment. For this, it was made first a bibliographical research about the peculiarities of rural tourism and accessible tourism. In the data collection, a script of a semi structured interview was used. In all, 2 clubs, 2 hotels, 2 fish and pay, 5 restaurants and 2 inns were analyzed, totaling 13 rural establishments, which were analyzed in their entirety qualitatively. The research pointed out that the establishments investigated have some items aimed at accessibility such as ramps, parking, doors and wider corridors, especially aimed at motor limitation and lack structure aimed at other types of limitations. The interviews and observations made at these establishments revealed the problems, difficulties and challenges facing the Planaltina DF region for the development of rural accessible tourism. These include a lack of information about necessary adaptations, the lack of guidelines, and the lack of awareness about the issue.

Keywords: Rural tourism; accessibility; hospitality; disability; Federal District.

¹ Possui doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente é Professora Adjunta da Universidade de Brasília. E-mail: donaria@unb.br

² Graduando em Gestão do Agronegócio pela Universidade de Brasília (UnB). E-mail: gleiton Alves de oliveira@hotmail.com

Resumen: Este trabajo tiene como objetivo discutir el turismo rural en la región de Planaltina DF, teniendo como foco de análisis la accesibilidad en los principales locales de este segmento. Para ello, se optó primero por una investigación bibliográfica acerca de las peculiaridades del turismo rural y el turismo accesible. En la recolección de datos se utilizó la forma de un guión de entrevista semiestructurado. En total fueron entrevistados 2 clubes, 2 hoteles, 2 pesque y pagues, 5 restaurantes y 2 posadas, totalizando 13 establecimientos rurales, que fueron analizados en su totalidad de forma cualitativa. La investigación apuntó que los establecimientos investigados presentan algunos ítems dirigidos a la accesibilidad como rampas, estacionamiento, puertas y corredores más anchos, sobre todo orientados hacia limitación motora y carecen de estructura dirigida a los otros tipos de limitaciones. Las entrevistas y observaciones realizadas en esos establecimientos revelaron los problemas, las dificultades y los desafíos que la región de Planaltina DF enfrenta para el desarrollo de un turismo rural accesible. Entre ellos, se citan la falta de información acerca de las adaptaciones necesarias, la inexistencia de orientación, además de la falta de concientización al respecto.

Palabras Claves: Turismo rural, accesibilidad, hospitalidad, discapacidad, Distrito Federal.

1. Introdução

O turismo rural é uma tendência crescente no mercado atual tendo em vista os seus benefícios e peculiaridades. O comportamento do consumidor desse segmento vem mudando e, com isso, surgem novas motivações de viagens e expectativas que precisam ser atendidas. Em um mundo globalizado, onde se diferenciar adquire importância a cada dia, os turistas exigem, cada vez mais, roteiros turísticos que se adaptem às suas necessidades, sua situação pessoal, seus desejos e preferências (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010). Tal tendência está estritamente conectada às atrações oferecidas por esta atividade. Há uma dependência entre o papel desempenhado pelos atrativos turísticos rurais e a qualidade dos serviços prestados pelos mesmos perante a sociedade.

Nesse contexto, para abordar a questão da qualidade do atendimento nesses estabelecimentos rurais, é importante destacar a questão da hospitalidade, uma vez que para o sucesso do negócio pressupõe-se que haja a preocupação em atender bem e satisfatoriamente o turista, estabelecendo uma relação harmônica de bem estar e satisfação entre o acolhedor e o acolhido.

Sendo assim, destaca-se uma estrita relação com a questão da acessibilidade nos atrativos rurais, no intuito de que todos usufruam das atividades oferecidas, pois em casos de pessoas com deficiências, as dificuldades são permanentes e, muitas vezes, intransponíveis, afetando suas condições de independência e acesso à cidadania.

Levando em conta tais argumentos, este artigo tem como objetivo discutir potencialidades para o turismo rural na região de Planaltina DF, tendo como foco de análise a acessibilidade para as pessoas com deficiência nos principais locais voltados a este segmento.

2. A relação do turismo rural e a inserção no campo

O turismo rural é uma modalidade em desenvolvimento nas regiões brasileiras, sendo, portanto um segmento de extrema importância para o progresso das áreas rurais devido ao seu impacto econômico. Em virtude desse avanço, procura-se entender neste artigo como se dá esta relação do turismo e a área rural, enfatizando ainda sua relação com as áreas urbanas e a acessibilidade.

Para entender a relação do turismo numa perspectiva rural é necessário compreender o que é o turismo rural. Segundo o Ministério do Turismo (2010), a expressão Turismo no Espaço Rural se refere a todos os movimentos turísticos ocorridos no espaço rural, ao passo que o termo Turismo Rural se restringe às características próprias do meio rural, à paisagem, ao estilo de vida e à cultura rural, excluindo-se formas não ligadas à prática e ao conteúdo rural.

Sobre o turismo rural, Azevedo e Rodrigues (2015, p. 06) destacam que deve-se considerar portanto, “atividades que envolvam a agricultura familiar, o artesanato, a pecuária, as diversas formas de “saber e fazer” do campo como forma de valorização do homem e de conservação dos recursos naturais e culturais do ambiente rural”.

Lunardi, Souza e Perurena (2015, p. 06), afirmam que num primeiro momento, o turismo rural era uma atividade produtiva complementar da receita para as famílias, logo, em muitas propriedades, tornou-se a principal fonte geradora de receita e também de mudanças sociais e culturais.

Também destacam Lunardi, Souza e Perurena (2015), que em muitas propriedades o trabalho no turismo rural provém basicamente do grupo doméstico, entendido como um sistema econômico e social baseado no convívio comum, na mesma residência. Os autores salientam ainda que turismo é uma atividade que exige dos proprietários dedicação diária, especialmente nos períodos de alta temporada.

Entende-se que esta relação que se dá entre o campo e o turismo é resultado de um sistema complexo que não se restringe apenas ao ganho financeiro obtido pelo espaço turístico. As variáveis e peculiaridades que permeiam esse vínculo devem ser analisadas e estudadas,

visto que o fator sociocultural, a atração turística e o ambiente são aspectos determinantes para o desenvolvimento da atividade.

Um aspecto importante nesse contexto refere-se a hospitalidade, na medida em que qualquer estabelecimento turístico, inclusive aqueles voltados ao turismo rural, devem estar preocupados em bem atender e superar as expectativas do cliente. Este assunto será discutido a seguir.

3. A hospitalidade no turismo rural

Beni e Moesch (2015) afirmam que o turismo está ligado às culturas, ao ato de receber, sendo assim, está ligado à hospitalidade e sua tradição. Convencionalmente, o hóspede é um viajante que recebe hospitalidade no lar do anfitrião.

A hospitalidade se fundamenta na interação entre pessoas, instituindo uma dinâmica de reciprocidade. Beneficia a construção e o revigoramento da sociabilidade por meio da criação, do fortalecimento e do estabelecimento das relações e vínculos sociais (BOER; REJOWSKI, 2016). Os autores consideram que, dessa maneira, qualquer pessoa que não está em seu domicílio, pode ser considerada “hóspede” nos lugares onde frequenta e consome serviços.

Neste sentido, a hospitalidade tem como seu ponto fundamental a interação entre as pessoas, na qual se institui uma dinâmica de reciprocidade. Pode ser considerada como um dos alicerces da constituição dos vínculos sociais, uma vez que abre espaços para uma ação interativa entre indivíduos - hóspede e anfitrião - e, dessa forma, proporciona momentos de construção de relações sociais (BOER; REJOWSKI, 2016).

Complementando, Stefanini, Alves e Marques (2018) consideram que a hospitalidade é oriunda das relações humanas e interpessoais que ocorrem nos ambientes sociais públicos ou privados. Envolve uma troca entre alguém que recebe (anfitrião) e em contrapartida está o recebido (cliente, hóspede), onde aquele que recebe troca algo com o que é recebido, podendo ser bens tangíveis ou intangíveis. Os autores consideram que os serviços relacionados com hospitalidade deveriam, idealmente, refletir o prazer de conhecer novos clientes e cumprimentar antigos que estão de volta.

Assim, a hospitalidade, a qualidade no serviço e a experiência no momento do consumo do produto estão intimamente ligados a satisfação e sua consequência fidelização (STEFANINI; ALVES; MARQUES, 2018). Para os autores, as características hoteleiras

proporcionam diferencial competitivo, portanto o estudo e identificação de tais características contribuem para o desenvolvimento de estratégias visando o atendimento e superação das expectativas dos clientes.

Corroborando, Fernandes, Santos e Rejowski (2017) consideram que receber está intrinsicamente ligado à hospitalidade. A recepção de pessoas parece estar na essência da sociabilidade entre os seres humanos, e quando se trata de turismo, recepcionar é indispensável. Compreende-se que o ato de receber em qualquer um dos eixos da hospitalidade (cultural ou social) engloba hospedar, alimentar e entreter. Entende-se que a interação entre hóspede e anfitrião pode acontecer em todos os domínios da hospitalidade, sendo que no domínio comercial, a hospitalidade tem uma relação baseada em troca monetária e busca fidelizar seus clientes.

Nota-se nas abordagens citadas anteriormente que o foco da hospitalidade é a fidelização de clientes e a preocupação em manter os já conquistados, na medida em que conquistar novos clientes pode requer mais esforços do estabelecimento do que manter os clientes já existentes. Ambos, tanto novos quanto clientes já conquistados devem ser o foco da hospitalidade nos serviços turísticos.

Relacionando competitividade com hospitalidade, Wada e Goldenberg (2017) consideram que, independentemente da atividade, a prestação de serviços é um processo em que há interação entre o provedor e o consumidor e é nessa interação que a hospitalidade pode estar presente, aumentando a percepção de qualidade do serviço prestado pelo consumidor. Empresas que prestam serviços para competir no mercado, por se tratar de um setor que representa mais da metade da atividade econômica global, podem ganhar competitividade considerando as relações presentes tanto na provisão de serviços em si, bem como nas relações existentes com as várias partes interessadas no processo de prestação de serviços.

A hospitalidade pode ser um diferencial no turismo, na medida em que deve priorizar o atendimento com excelência e enfatizar o bem estar de todos. Entende-se hospitalidade aqui, como sendo “uma área do conhecimento que possibilita seu entendimento em diversas dimensões, mas no geral, está vinculada às relações estabelecidas entre os indivíduos, a título de exemplo, entre o hóspede e o anfitrião” (ROCHA; PETRY, 2015, p. 20).

Desta forma, entende-se que a hospitalidade revela-se como um sentimento que se estabelece através da relação, permite elevar o seu conceito a um estágio de satisfação

intrínseca a cada ser humano, o que está relacionado diretamente a sua essência, atos que expirem prazer e contentamento ao hóspede.

A hospitalidade na oferta turística remete os destinos e atrações turísticas como lugares de hospitalidade, que promovem a comunicação, o contato e a proximidade com o outro, ou entre hóspede e anfitrião. Os lugares são retratados como hospitaleiros ao turista com acolhimento e cortesia a este, nos quais há ou haverá troca de experiências e pontos de vista, contato com outros turistas e com residentes, em uma viagem a lugares passíveis de serem imaginados e experimentados (FERNANDES; SANTOS; REJOWSKI, 2017).

Santos (2017) que destaca o aspecto intangível e as relações mútuas interpessoais, revela que se compreendermos a “hospitalidade” como gestos de gentileza – que tendem a ser recíprocos – pouco a pouco forma-se uma espécie de corrente do bem. Entretanto se olharmos a “hospitalidade”, como forma de ganho econômico, como uma ferramenta de trabalho, capaz de potencializar as vendas por meio do bom atendimento e da transparência nas relações comerciais, teremos então um mercado mais justo.

Apoiado nessa concepção de intangibilidade, conforme destaca o autor, afirmar a importância da hospitalidade é o mesmo que corroborar a indispensabilidade da acessibilidade nos estabelecimentos, uma vez que se ser hospitaleiro é atender bem, conseqüentemente aquele que deseja ser hospitaleiro, deve permitir que todos tenham acesso a todo espaço do seu estabelecimento.

Nesse contexto, destaca-se ainda que a preocupação em atender as questões da acessibilidade é primordial, entretanto deve-se ter o cuidado em perceber que “o ato da hospitalidade implica não somente a abertura de espaços e confortos físicos, de desempenhos intelectuais e comportamentais, mas também, e em grande medida, implica a abertura de espaços emocionais e intuitivos voltados a um ser desconhecido” (LOPES; BARBOSA; SONDA, 2015, p. 37).

Portanto, a preocupação em proporcionar o bem estar e promover um ambiente agradável às pessoas, é de extrema relevância no turismo rural. Essa aproximação com a natureza requer muito mais que apenas a contemplação natural do ambiente, mas a interação entre os diversos atores inseridos nessa modalidade turística, de forma a estabelecer uma aproximação mavirosa e hospitaleira.

4. A acessibilidade: um enfoque sobre o turismo acessível

Tendo em vista a importância da hospitalidade no turismo rural, torna-se imprescindível destacar a acessibilidade nesse contexto, uma vez que não há como abordar a hospitalidade sem mencionar a acessibilidade, pois aquela visa o bem receber, a relação entre o anfitrião e o visitante que deve prevalecer em qualquer ambiente, inclusive nos estabelecimentos rurais. A hospitalidade busca fidelizar esse turista com limitações e, portanto, visa atrair turistas para o turismo rural.

Segundo a Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (SNPD, 2015), acessibilidade é definida como:

Acessibilidade é um atributo essencial do ambiente que garante a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Deve estar presente nos espaços, no meio físico, no transporte, na informação e comunicação, inclusive nos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como em outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na cidade como no campo (SNPD, 2015).

A questão da acessibilidade é complexa e como tal deve ser estudada, a fim de se estabelecer o maior leque de informação a respeito das dificuldades que quando não atendidas, inviabilizam o atendimento e o acolhimento do público. Ainda no intuito de definir a questão da acessibilidade, a lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) define a acessibilidade em seu artigo 3º inciso I como sendo a:

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2015, p. 01).

Observa-se que a lei traz a proposta de acessibilidade tanto em ambiente urbano como rural, uma observação que já era destacada em legislações anteriores, e que continua a ser enfatizada, o que afirma a ideia básica, de que as pessoas que possuem limitação devem poder usufruir de todo tipo de ambiente, inclusive os rurais.

Ainda nesse contexto há de se abordar o turismo acessível, como forma de permitir que todos tenham amplo acesso ao turismo, eliminando barreiras que venham a impedir sua apreciação.

Segundo Peixoto e Neuman (2009 p. 147), turismo acessível é “fazer viagens e destinos, produtos de informação turística apropriados para todos aqueles que têm necessidades especiais ao nível da acessibilidade, os seus familiares e amigos sem nenhum sector ou grupo seja discriminado devendo constituir uma realidade acessível em alojamento, transporte [...]”.

Já para Duarte et al (2015, p. 539), “o turismo acessível, mais especificamente, surge como potencial motivador da inclusão social, visando à ampliação da participação de todos em tal atividade, com a finalidade de proporcionar às pessoas a oportunidade de acesso a atividades comuns e não em grupos isolados e estigmatizados”.

Em suma, é imprescindível que haja esta conscientização, para que os estabelecimentos turísticos busquem sanar as necessidades de adaptação dos seus espaços, uma vez que essa conscientização permite destinar o olhar de maneira ampla e inclusiva. No tocante ao turismo rural, também é importante que haja esse olhar acessível, para que a pessoa com deficiência possa apreciar esse serviço, usufruindo do lazer, da comodidade e das atividades que são oferecidas, para que não haja entraves quanto ao uso dos espaços rurais, possibilitando o contato rural de forma totalitária.

Desta forma, destaca-se ainda um outro aspecto que influencia no atendimento ao turista pois está diretamente enleado a estrutura básica a ser utilizada: o design universal ou desenho universal que engloba o processo em que soluções de acessibilidade que teriam um apelo para aceitação mercadológica e uma absorção na vida cotidiana de um grande público. Devemos lembrar ainda que design tem vínculo com o termo português “desígnio”, isto é, decisão a ser adotada numa sequência de tantas escolhas possíveis e compatíveis com o contexto em que o produto do design se destina (CORREA, 2009, p.89).

O design universal ou desenho universal, segundo as autoras Dorneles, Afonso e Ely (2013 p. 56), “combina as necessidades de todas as pessoas, para criar espaços inclusivos. Pois as necessidades relativas ao uso dos espaços variam conforme as características físicas dos usuários e de suas habilidades”.

Ainda nessa linha de raciocínio, Duarte e Borda (2013, p. 367) afirmam “que o turismo inclusivo não abrange apenas os deficientes físicos, mas também as pessoas denominadas com mobilidade reduzida, incluindo também aquelas que possuem algum tipo de limitação que, porventura, possa ser momentânea”.

Portanto, pensar em um turismo acessível é debater as diversas variáveis que influenciam o turismo no tocante à acessibilidade, é compreender desde a construção dos espaços e atividades adequados às necessidades dos usuários, buscar formas e mecanismos que sejam inclusivos e capazes de atender e atrair a população como um todo. Trata-se, portanto, em definir a relação das áreas rurais e o que estas podem oferecer aos turistas de forma acessível, salientando sempre a questão da hospitalidade.

5. Metodologia

Tendo em vista o objetivo deste artigo, inicialmente foi realizada como técnica de pesquisa a bibliográfica. Segundo Gil (1991), a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

Assim, foram feitas pesquisas sobre os assuntos relacionados ao tema proposto em livros, artigos, dissertações e demais publicações a respeito do tema estudado, que deram fundamento necessário ao estudo. Além disso, este trabalho teve respaldo na pesquisa documental por meio do levantamento de conceitos voltados a acessibilidade, a partir da legislação governamental.

Quanto a seleção dos estabelecimentos investigados, o critério se deu por uma amostragem não probabilística, por acessibilidade na medida em que os estabelecimentos pesquisados foram aqueles aos quais o pesquisador teve acesso e autorização para a realização do estudo.

Na coleta de dados usou-se a forma de um roteiro de entrevista, onde o objetivo foi verificar até que ponto os estabelecimentos se encontravam ou não devidamente adaptados para receber as pessoas com deficiência e se em tais estabelecimentos havia alguma preocupação em relação a hospitalidade nesse quesito.

Para a realização da entrevista, optou-se pelo emprego de um roteiro de entrevista semiestruturado, elaborado pelos pesquisadores especificamente para este estudo. Ao todo,

foram investigados 13 estabelecimentos que, apesar de serem analisados de forma global, foram distribuídos nos segmentos apresentados no Quadro 01:

Quadro 01. Quantidade e discriminação dos estabelecimentos investigados

Segmento	Quantidade
Restaurantes	05
Pousadas	02
Pesque e Pague	02
Clubes	02
Hotéis	02
Total	13

O roteiro de entrevista em questão, direcionado ao proprietário ou gerente do estabelecimento, foi dividido nos seguintes blocos: caracterização do respondente; caracterização do estabelecimento; adaptação do estabelecimento; divulgação da adaptação do estabelecimento; e pessoas com deficiência como segmento de mercado/clientes em potencial.

Tendo em vista a forma de abordagem desse levantamento, entende-se que este estudo teve caráter qualitativo. De acordo com Minayo (2004), a pesquisa qualitativa é importante por compreender os valores, a cultura e as representações dos grupos sociais envolvidos sobre o tema pesquisado, abrangendo as relações desenvolvidas entre os grupos sociais, tanto no âmbito das instituições, como no dos movimentos sociais. Tal metodologia se justifica, tendo em vista a natureza do estudo que visa analisar de forma exploratória o potencial para um turismo rural na região de Planaltina - DF analisando, além de dados físicos, as percepções dos entrevistados em relação ao tema proposto.

6. Análise dos dados

Tendo em vista a discussão anteriormente levantada em relação ao turismo rural, abordaremos a seguir as informações coletadas nos estabelecimentos do turismo rural na região de Planaltina - DF, enfatizando os aspectos concernentes a acessibilidade dos mesmos.

6.1. Um olhar histórico e estrutural sobre o Planaltina DF

Para entender um pouco mais a acessibilidade no turismo rural em Planaltina DF, elevando suas potencialidades para turismo rural, é necessário compreender o histórico de Planaltina DF e região, objeto do estudo deste trabalho.

Segundo Paulino et al. (2012 p. 24):

Planaltina é uma Região Administrativa do Distrito Federal e se situa a aproximadamente 40 quilômetros do Congresso Nacional. Cerca de 200 mil pessoas habitam em sua área rural e em seus 13 setores, tais como Setor Tradicional, Setor de Integração, Vila Vicentina, Bairro Buritis (I, II, III e IV) e Vila Nossa Senhora de Fátima. O Centro Histórico de Planaltina está situado no Setor Tradicional, o mais antigo. Comparado com o planejamento urbanístico feito para abrigar os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, o Centro Histórico de Planaltina exibe registro de características históricas do século XIX, com casas coloniais e a Igreja de São Sebastião. (PAULINO, et al. 2012 p. 24)

O fato de Planaltina possuir diversos eventos e celebrações anualmente, pode atrair turistas de outras cidades e regiões, de forma que exige do turismo rural a adequação e a promoção de ambientes acessíveis e hospitaleiros, incentivando a construção de atrativos previamente projetados nos moldes do desenho universal.

Destaca-se ainda que a cultura bicentenária de Planaltina DF é visível nos casarios antigos do Setor Tradicional e na Pedra Fundamental, cuja história desperta interesse em turistas do mundo todo. Há outras atrações como a Estação de Águas Emendadas assim chamada porque lá há o encontro de nascentes que dão origem às Bacias Amazônica, Platina e Sanfranciscana (MENDES, 2009).

A estação de Águas Emendadas é:

Uma unidade de conservação de proteção integral destinada à proteção do ambiente natural, realização de pesquisas básica e aplicada em ecologia e à educação conservacionista. Pelo seu excelente estado de conservação dos ecossistemas foi declarada em 1992 pela Unesco como uma das áreas que compõem a área nuclear da Reserva da Biosfera do Cerrado (fase I). Não é permitida visitação pública, apenas a permanência de pesquisadores e atividades de cunho educacional. (MOSCOSO, 2016)

Já a pedra Fundamental possui uma história que, segundo Gomes (2009), teve início em 1920 quando o então presidente Epitácio Pessoa assina o decreto que prevê o início da construção da Nova capital do Brasil. No ano posterior, em 1921 os deputados Rodrigues Machado e Americano do Brasil, apresentam juntos o projeto 680 de 1921 que manda ser colocada no Planalto Central, como parte das comemorações do centenário da independência do Brasil, a pedra fundamental. Em 7 de setembro de 1922 foi lançada a pedra fundamental em Planaltina-DF.

Percebe-se, portanto, o potencial turístico de Planaltina e, neste sentido, o estudo nos estabelecimentos rurais da região como restaurante, pesque-pague, hotéis, clubes e pousadas, se mostra importante na medida em que entende-se que devam estar preparados para prestar um

serviço adequado as necessidades de seus diversos públicos, dentre esses as pessoas com deficiência, objeto desse trabalho.

6.2 Caracterização dos estabelecimentos investigados

Inicialmente buscou-se definir o perfil de cada entrevistado, que de 13 estabelecimentos, 07 foram do sexo masculino e os outros 06 foram femininos, sendo que todos possuíam de 29 a 43 anos e ocupam cargos de gerência ou são donos do estabelecimento há no máximo 10 anos, tendo apenas 03 deles com experiência no ramo, o que pode influenciar na administração e atendimento nesse segmento.

Dos 13 estabelecimentos rurais encontrados em Planaltina DF, pesquisou-se 2 hotéis rurais, que oferecem lazer, alimentação e hospedagens, 2 clubes, que também oferecem alimentação e lazer, 2 pesque e pagues que oferecem o lazer e alimentação, enfatizando a pesca e o consumo de peixes no local, 5 restaurantes e 2 pousadas que oferecem oficinas e lanches para os turistas.

Numa perspectiva mais ampla, com foco e uma abordagem mais direcionada ao perfil de cada estabelecimento, procurou-se destacar a localização de cada estabelecimento, constatando que dos 13, apenas um é próximo ao centro urbano de Planaltina DF.

Constatou-se que o tempo de existência do estabelecimento varia de 1 a 20 anos, alguns declararam que anteriormente o local prestava outros serviços, mas não souberam destacar com certeza que atividade era desenvolvida.

6.3 Adaptação dos estabelecimentos

Observou-se que dos 13 estabelecimentos, 10 declararam que o seu local está adaptado para receber pessoas com deficiência. Um dos hotéis pesquisados declarou que “é muito importante adaptar as suas instalações, pois permite o acesso a todo o tipo de público, além de colaborar para o bom atendimento”. Na mesma linha, um dos donos de um restaurante destacou ainda que, “o fato de permitir o acesso de maneira generalizada, aumenta a demanda e consequentemente o lucro”.

Tais depoimentos espelham que os entrevistados demonstram a importância de ter as instalações adaptadas para receber pessoas com deficiência, pois as mesmas também

repercutem na qualidade do serviço prestado, no bem atender e na boa relação entre o anfitrião e cliente, o que é essencial na relação que visa a hospitalidade.

Tendo em vista esse entendimento a respeito de como a acessibilidade pode influenciar na oferta dos serviços, e como ela impacta no turismo rural, buscou-se saber dos 10 estabelecimentos que se declararam adaptados, se já havia preocupação em adaptar o estabelecimento desde a sua inauguração, de maneira que fosse possível oferecer todos os serviços de uma forma inclusiva.

Diante disso, 7 dos 10 estabelecimentos declararam já haver essa preocupação, em promover um espaço e serviços que fossem inclusivos. O responsável por uma das pousadas pontuou que adaptar o estabelecimento, “poderia ajudar no acolhimento dos turistas, além de aumentar a demanda”. Este relato vai ao encontro ao do que está descrito na literatura e demonstra ser característica inerente ao desenho universal, segundo ressaltam Heylighen e Bianchin (2010), ao declarar a importância de se ter em mente o desenho universal desde o início do projeto, para que sua efetividade seja alcançada expondo essa preocupação com inclusão e acessibilidade, permitindo que todos possam ter acesso ao ambiente natural, rústico e próprio do turismo rural.

Dos 3 estabelecimentos que declararam não serem adaptados, todos relataram não terem tido essa necessidade até o momento, pois alegaram não ter uma demanda que justifique essas adaptações. Apenas um pesque pague disse ter um projeto para adaptar o banheiro do estabelecimento, no prazo de até 2 anos.

Portanto, de maneira geral esses estabelecimentos disseram ser adaptados para receber as pessoas com deficiência, entretanto no Quadro 2 apresenta que nem todos os quesitos necessários para a limitação motora foram contemplados nos locais investigados.

Quadro 2: Resultados da pesquisa quanto a limitação motora

LIMITAÇÃO DO TIPO	ITEM	ESTABELECEMENTOS QUE POSSUEM ADAPTAÇÃO
	Estacionamento com vagas reservadas para deficientes	6 estabelecimentos
	Estacionamento com vagas reservadas para idosos	6 estabelecimentos
	Rampa(s) para ingresso no estabelecimento/recepção	11 estabelecimentos
	Barras de apoio em rampas	2 estabelecimentos
	Barras de apoio em escadas	2 estabelecimentos
	Portas mais largas	10 estabelecimentos
	Corredores mais largos	10 estabelecimentos
	Elevador(es)	Nenhum estabelecimento

MOTORA	Recepção/balcão e caixa mais baixos	8 estabelecimentos
	Telefones na altura adequada para cadeirantes	8 estabelecimentos
	Móveis em altura adequada para deficientes com limitação motora	9 estabelecimentos
	Possui circulação adequada a todos os ambientes do local (sem restrição) para pessoas com limitação motora	7 estabelecimentos
	Banheiro(s) público(s) adaptados	Nenhum estabelecimento
	Área para manobra da cadeira de rodas	10 estabelecimentos
	Profissional do estabelecimento devidamente treinado para acompanhar essa pessoa com limitação motora	Nenhum estabelecimento
	Outros. Quais? _____	

Fonte: Dados primários

Conforme está evidenciado no quadro anterior, constatou-se que apenas 6 estabelecimentos possuíam vagas reservadas, tanto para idoso quanto para deficientes. O proprietário de um pesque pague relatou que “não possuímos vagas reservadas, mas caso surja algum deficiente ou idoso, ou alguém que necessite de vaga no estacionamento, nós encontramos uma vaga na hora”. Entende-se que essa medida pode não ser tão eficiente, pois em casos de dias lotados, pode não haver vaga para este público.

Entende-se que este depoimento demonstra a falta de preocupação com as vagas de estacionamento para deficientes e idosos e revela o descaso para com esse segmento. Assim, corroborando com Stefanni, Alves e Marques (2018), a experiência no momento do consumo do serviço (no qual o item estacionamento é a experiência inicial na prestação do serviço) pode se revelar como algo frustrante, prejudicando a satisfação do cliente e de sua família e consequente fidelização.

Quanto as rampas de acesso ao estabelecimento, apenas 2 estabelecimentos não possuem. Dentre esses, a Figura 1 registra a entrada de um pesque pague próximo ao município de Formosa-GO localizado na região de Planaltina-DF:

Figura 1: Entrada de Pesque pague



Fonte: Dados primários

A Figura 2 foi registrada em um hotel próximo ao município de Planaltina-GO localizado na região de Planaltina-DF, na qual está evidente a inexistência de rampas e a dificuldade que um deficiente possuidor de limitação motora enfrenta para obter o acesso a área de lazer, ao sair dos quartos.

Figura 2: Área de lazer



Fonte: Dados primários

Analisando as fotos anteriormente apresentadas, constata-se que o fato de ser um ambiente considerado mais rústico, afinal estamos trabalhando com turismo rural, não significa que deva existir a falta de adaptação dos equipamentos para bem receber todos os públicos e, dentre esses, as pessoas com deficiência. Isso corrobora com o pensamento de Fernandes, Santos e Rejowski (2017) que consideram que o bem receber no turismo é indispensável, independente de qual modalidade/tipo de turismo seja ofertado.

No tocante a adaptação necessária para um cliente com limitação visual, o quadro 3 apresenta os dados encontrados nos estabelecimentos pesquisados.

Quadro 3: Resultados da pesquisa quanto a limitação visual

LIMITAÇÃO DO TIPO	ITEM	ESTABELECEMENTOS QUE POSSUEM ADAPTAÇÃO
VISUAL	Cardápio em Braile	Nenhum estabelecimento
	Cardápio com letras de fácil visualização (tamanho de letra adequado)	Nenhum estabelecimento
	Piso tátil	Nenhum estabelecimento
	Profissional do estabelecimento devidamente treinado para acompanhar essa pessoa com limitação visual	Nenhum estabelecimento
	Possui circulação adequada a todos os ambientes do local (sem restrição) para pessoas com limitação visual	Nenhum estabelecimento
	Permissão para entradas de animais (no caso, cão guia)	13 estabelecimentos
	Corrimão nas escadas/rampas	2 estabelecimentos
	Folders sobre a promoção/divulgação do estabelecimento em braile	Nenhum estabelecimento
	Outros. Quais? _____	
	Profissional do estabelecimento com conhecimento em línguas de sinais	Nenhum estabelecimento

Fonte: Dados primários

Quanto aos possuidores de limitação visual constatou-se, a impossibilidade por grande parte dos estabelecimentos em recepcionar esses clientes, visto que apenas 2 características foram atendidas por alguns dos estabelecimentos: a permissão para entrada de animais e a existência de corrimão nas escadas e rampas. Pode-se observar a Figura 3 que demonstra essa realidade no pesque pague. Nota-se que a pessoa com deficiência motora e visual possuirá dificuldade para subir até a área de descanso, visto que a rampa é íngreme e não possui nenhum tipo de corrimão.

Figura 9: Rampa de acesso à área de descanso



Fonte: Dados primários

Também considerou-se a limitação do tipo auditiva, para que fosse averiguado em cada estabelecimento características que atendessem a esse tipo de limitação, conforme apresentado no Quadro 4.

Quadro 4: Resultados da pesquisa quanto a limitação auditiva

LIMITAÇÃO DO TIPO	ITEM	ESTABELECIMENTOS QUE POSSUEM ADAPTAÇÃO
AUDITIVA	Possui circulação adequada a todos os ambientes do local (sem restrição) para pessoas com limitação auditiva	7 estabelecimentos
	Outros. Quais?	

Fonte: Dados primários

Constatou-se que em 7 estabelecimentos, possuíam a circulação adequada para todos os ambientes do local, tendo em vista que nos mesmos haviam sinalizações e avisos que orientavam o deficiente auditivo. É necessário destacar que essas propriedades não são muito grandes, o que facilita o acesso em todos os ambientes, de forma que o deficiente auditivo não teria nenhum problema em usufruir dos espaços oferecidos.

Por fim, buscou-se através da análise física de cada estabelecimento mostrar especificamente as características dos banheiros, conforme evidenciado no Quadro 5.

Quadro 5: Estrutura dos banheiros investigados

LIMITAÇÃO DO TIPO	ITEM	ESTABELECIMENTOS QUE POSSUEM ADAPTAÇÃO
	Campainha em caso de emergência	3 estabelecimentos
	Barras de apoio ao redor do vaso sanitário	Nenhum estabelecimento

ESPECIFICAMENTE NO BANHEIRO	Indicação em braile	Nenhum estabelecimento
	Piso antiderrapante	Nenhum estabelecimento
	Tamanho adequado para circulação de cadeirantes	3 estabelecimentos
	Pia e espelho em alturas acessíveis	9 estabelecimentos
	Outros. Quais? _____	
	Sinalização visual	4 estabelecimentos

Fonte: Dados primários

Tendo em vista a importância da acessibilidade nos banheiros, buscou-se investigar se os mesmos estão adaptados para receber as pessoas com deficiência. A pesquisa aponta que nenhum estabelecimento possui barras de apoio ao redor do vaso sanitário. Neste sentido, a Figura 10 apresenta um banheiro sem o espaço necessário para a cadeira de rodas, porta estreita e sem barras de apoio.

Figura 10: Banheiro não adaptado



Fonte: Dados primários

Por outro lado, a Figura 11 demonstra banheiro com pia em altura acessível.

Figura 15: Banheiro com pia acessível



Fonte: Dados primários

Conforme fica evidente nas análises anteriores, as adaptações variam para cada estabelecimento, dos 13 estabelecimentos, observou-se que apenas 3 possuíam maior número de adaptações e, mesmo assim, adaptações estritamente básicas, como rampas, barras de apoio em rampas e espaços amplos, o que comprova que há uma grande discrepância entre a fala dos entrevistados e a realidade do estabelecimento. Constatou-se através das observações que não existem adaptações específicas, uma vez que os banheiros não são adaptados, não há sinalização tátil, apenas 2 dos 13 estabelecimentos possuem corrimão nas escadas ou rampas, além de não haver um profissional no estabelecimento devidamente treinado para acompanhar pessoas com limitações.

Analisando os dados coletados, constata-se a total falta de estratégias que visem atender de forma plena as necessidades desse público. A ausência de visualização deste como um segmento de mercado prejudica a atuação do estabelecimento de forma competitiva, na medida em que, conforme abordado por Stefanni, Alves e Marques (2018), as características hoteleiras proporcionam ao empreendimento focado no seu público um diferencial competitivo.

Portanto, observou-se que não há características significativas que comprovem a acessibilidade nesses estabelecimentos, visto que faltam adaptações básicas que proporcionem o mínimo de conforto às pessoas deficientes. Isso gera barreira para que se concretize o turismo rural acessível na região de Planaltina - DF, ao não prover um ambiente apropriado para todos, sem constituir uma realidade acessível como em casos de alojamento, transporte ou outros fatores, conforme destacam Peixoto e Newman (2009).

6.4 Demanda das pessoas deficientes nos estabelecimentos investigados

Diante da importância da acessibilidade, buscou-se saber se existia uma procura dessas pessoas, suas famílias ou amigos aos estabelecimentos investigados. A pesquisa demonstra que 4 restaurantes disseram ser bastante procurados por parte desse público, alguns justificaram essa procura pelo fato de ser um ambiente familiar, de haver um bom atendimento e pela alimentação típica do ambiente rural. Já 5 disseram que não há procura por esse público, o que pode ser justificado pela falta de divulgação, mas segundo o dono de um *pesque pague*: “acho

que quem usa esses espaços rurais, são pessoas que possuem uma disposição e uma boa saúde física para enfrentar os relevos naturais”. Do restante de 4 estabelecimentos, o responsável por uma das pousadas disse que “a procura é pouca, porque muitos não se interessam por ambientes rústicos e oficinas vivenciais”, já que em sua pousada são oferecidas oficinas e serviços voltados para o cuidado ambiental.

Quando interrogados sobre a relação entre as instalações adaptadas e a procura pelas pessoas com deficiência ao estabelecimento, observou-se que 12 estabelecimentos concordam que se as modificações fossem realizadas para tornar o local acessível, isso poderia aumentar a demanda por esse público.

Do ponto de vista da hospitalidade, tida como o bom atendimento conforme enfatizam Lopes, Barbosa e Sonda (2015) ao abordar esse princípio como sendo o ato de receber com cordialidade, acolher, dar conforto e oferecer o bem estar, indagou-se aos entrevistados como as adaptações voltadas para a acessibilidade poderiam influenciar na questão da hospitalidade. Todos pontuaram que a hospitalidade é muito importante, as justificativas foram das mais variadas, a saber: “pois todos usam o espaço, e isso faz com que todos se sintam bem”; outra resposta foi “não há desconforto”; ou ainda “não exclui e ignora as pessoas com deficiência”. O proprietário de um dos clubes enfatizou que “atender a esse público não só agrada a pessoa que possui limitação, mas a família deles, que sentem-se bem ao perceber que eles estão confortáveis”.

Constata-se que tais relatos corroboram com o pensamento de Wada e Goldenberg (2017) que consideram que a hospitalidade aumenta a percepção de qualidade do serviço prestado pelo consumidor e pode ganhar competitividade.

Quanto a preocupação em permitir que todos (pessoas com ou sem deficiência) usufruam de todos os serviços prestados pelo estabelecimento, apenas 2 disseram não se preocupar com essa questão, por não acharem necessário. O entrevistado de um hotel relatou que “já que ninguém reclamou até agora, não há com que nos preocuparmos”. Dos que disseram se preocupam com essa questão de 11 estabelecimentos, 6 deles mencionaram que se preocupam, pois “é importante para o negócio”. Outro entrevistado relata que “quando o usuário sai satisfeito ele sempre volta”. Já outro justifica “pois o foco é receber a todos além de oferecer o bem estar”. Conforme evidenciou-se na teoria aqui exposta, essa preocupação em permitir que todos usufruam de todos os serviços prestados pelo estabelecimento deve ser

constante, pois Devile (2009) reconhece que todos estabelecimentos deviam se adequar a acessibilidade, proporcionando serviços e atividades orientadas para os gostos e preferências de pessoas que tenham limitações.

Quanto à existência de profissionais qualificados para o bom atendimento no estabelecimento, todos declararam que não possuem, o que gera um entrave a promoção e desenvolvimento do turismo rural na região, mas não a impossibilidade de oferecer um ambiente hospitaleiro e aconchegante aos turistas. No entanto é necessário que hajam esses profissionais, uma vez que existem estabelecimentos com até 60 funcionários e que recebem entorno de até 200 pessoas a depender do dia, o que exige atenção especial no tocante a questão do atendimento.

7. Conclusão

Inicialmente, é necessário enfatizar que promover a acessibilidade é permitir que todos tenham acesso a variados serviços, de maneira plena e indiscriminadamente. Tendo essa afirmação como fundamento, abordou-se inicialmente temas que pudessem corroborar essa afirmação, a saber: a hospitalidade e o turismo acessível.

Tendo em vista que o assunto proposto é uma contribuição à temática referente ao turismo rural, isso torna o tema peculiar e merecedor de atenção. Além de constatar-se na literatura uma escassez de discussões que aliem o turismo rural aliada à questão da acessibilidade, sob a ótica da hospitalidade.

Desta forma, tendo em vista o caráter exploratório do estudo, a proposta foi mapear na região de Planaltina - DF estabelecimentos que permitissem a realização de um turismo rural, analisando os mesmos sob a ótica da acessibilidade. Diante desses aspectos constatou-se uma preocupação significativa por parte dos estabelecimentos em oferecer um serviço acessível, no entanto todos os 13 estabelecimentos demonstraram ser carentes de acessibilidade, pois notou-se inexistência de aspectos básicos de um ambiente acessível, como por exemplo a falta de barras de apoio, de cardápios com letras adequadas e banheiros adaptados.

Por outro lado, a pesquisa apontou que os estabelecimentos investigados apresentam alguns itens voltados para a acessibilidade, como rampas, estacionamento com vagas para deficientes, portas e corredores mais largos. Entretanto, tais aspectos estão voltados

sobremaneira para limitação motora e carecem de uma estrutura voltada para os outros tipos de limitações.

Além disso, as entrevistas e observações feitas nesses estabelecimentos revelaram os problemas, as dificuldades e os desafios que a região de Planaltina - DF enfrenta para o desenvolvimento de um turismo rural acessível. Dentre essas, destaca-se a falta de informação a respeito das adaptações necessárias, a inexistência de orientação e conscientização a respeito do tema.

A maioria dos estabelecimentos (11 estabelecimentos) reconhece a importância da acessibilidade, assim como da hospitalidade, no entanto a dificuldade maior é como implementar essas adaptações, visto que 6 deles até desejam realizar essas modificações, mas não sabem como fazê-la de forma apropriada, por onde iniciar e qual limitação dar mais atenção. Por outro lado, a pesquisa apontou que 5 estabelecimentos não tiveram interesse no assunto, alegando a falta de demanda e por achar que o estabelecimento estava adaptado já que não havia reclamação nesse sentido.

Verificou-se que há um ambiente propício para que haja acessibilidade no turismo rural na região de Planaltina-DF, mas para que isso ocorra é necessário orientação sobre como adaptar os estabelecimentos e como essas adaptações vão influenciar no atendimento ao público, além de contribuir para o alcance e aprimoramento da hospitalidade.

Tendo em vista a natureza de cada segmento do turismo rural em Planaltina DF, tais quais: hotel, restaurantes, pesque pague, clube e pousadas, constatou-se que os mais propensos a adaptar são os hotéis, conforme apontado nos depoimentos obtidos. Isso pode ser justificado pela diversidade de serviços que oferecem, o que força o proprietário a realizar adaptações a fim de manter todos no recinto confortáveis quanto a acomodação, lazer e alimentação. Este leque de serviço que os hotéis fornecem fazem com que, caso um turista se sinta insatisfeito com um dos serviços, pode não retornar ao estabelecimento, prejudicando assim o setor e até a demanda para esta região.

Portanto, há ainda um enorme passo a ser dado em Planaltina DF quanto a acessibilidade no turismo rural, para que esses estabelecimentos possam receber todas as pessoas com deficiência de forma adequada e com a hospitalidade que necessitam, mas para isso é necessário auxílio e iniciativas governamentais, que possam estabelecer orientações para esses estabelecimentos quanto as normas de acessibilidade no Brasil. Recomenda-se que os

estabelecimentos divulguem as adaptações realizadas nos seus diversos veículos e que procurem auxílio e orientações para possíveis adaptações futuras no seu espaço.

Referências

AZEVEDO, R. M. M.; RODRIGUES, C.G.O. Políticas públicas e turismo rural: um estudo acerca das possibilidades e limitações no município de Apodi (RN). **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p.131-145, ago. 2015.

BENI, M. C.; MÖESCH, M. Do discurso sobre a ciência do turismo para a ciência do turismo. In: **XII Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**, 2015, Natal. Anais do Seminário ANPTUR. São Paulo: ANPTUR, v. XII. p. 1-12, 2015.

BOER, L.; REJOWSKI, M. Dimensões da hospitalidade em um restaurante comercial. **Turismo e Sociedade**, v. 9, p. 1-23, 2016.

BRASIL. Ministério do turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Turismo Rural: Orientações Básica**. Brasília, 2010. 19 p.

BRASIL. lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]**, Brasília, DF, n. 127, 7 jul. 2015.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência. **Acessibilidade Brasília: SNPD**. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/acessibilidade-0> Acesso em 10 ago. 2015.

CORREA NETTO, E. **Profissão: assistente social [online]**. São Paulo: Editora nível em <http://www.ibge.gov.br/home> Acesso em 10/4/2009. _____. Secretaria. Serviço Social & Sociedade (São Paulo), ano X, n.30, p.89 102, abr. 1989.

DEVILE, E. “O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado”. In, Revista Turismo & Desenvolvimento, **Journal of Tourism and Development** “Turismo Acessível”, 2009, pp.39; 40.

DORNELES, V. G.; AFONSO, S.; ELY, V. H. M. B. **O desenho universal em espaços abertos**: Uma reflexão sobre o processo de projeto. *Gestão & Tecnologia de Projetos*, v. 8, n. 1, p. 55, 2013.

DUARTE, D. C.; BORDA, G. Z. Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 3, p. 365-383, 2013.

DUARTE, D. C. et al. Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, v. 9, n. 3, p. 537-553, 2015.

FERNANDES, A. P. C.; SANTOS, D. R.; REJOWSKI, M. Hospitalidade e a produção científica em língua inglesa sobre guias de viagem. **Revista Hospitalidade**. vol. 14, no. 2, p. 02-21, ago. 2017.

GOMES, B. L. R. **Preservação do patrimônio histórico cultural**: um repositório para o Museu Histórico e Artístico de Planaltina DF, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1991

HEYLIGHEN, A.; BIANCHIN, M. Can crap design be inclusive? in: Cambridge workshop on universal access and assistive technology, 5., 2010, Cambridge. **Proceedings...** Cambridge, 2010. p. 55-62.

LOPES, A.; BARBOSA, A. L.; SONDA, M. P. Educação para o Trabalho em Serviços de Hospitalidade. In: 1º Seminário em Colóquio: Pesquisa e Ensino, 8., 2015, Universidade Federal de Pelotas. **Anais - Roda Conversações sobre Hospitalidade**. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2015. p. 1-124.

LUNARDI, R.; DE SOUZA, M.; PERURENA, F. O trabalho de homens e mulheres no turismo rural em São Jose dos Ausentes: o "leve" e o "pesado". **Turismo-Visão e Ação**, v. 17, n. 1, p. 179-209, 2015.

MENDES, X. **A Bacia do Rio São Bartolomeu Antes e Depois de Brasília**. Fundação Banco do Brasil (FBB), Fundação Pró-Natureza (Funatura), Brasília – DF , 2009. Disponível em: <http://academiaplanaltinensedeletras.blogspot.com.br/2009/07/historia-do-rio-sao-bartolomeu-e.html> Acesso em 22 jan. 2017.

MOSCOSO, M. C. Estação Ecológica Águas Emendadas. **Portal Eco.tur.br**. Abril ,2016. Disponível em http://www.eco.tur.br/ecoguias/planalto/areas/aguas_emend.htm Acesso em 11 abr. 2016

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 8. ed. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco, 2004.

PAULINO, F. O. et al. **Extensão, comunicação e accountability na promoção do patrimônio histórico de Planaltina**. 2012.

PEIXOTO, N.; NEUMAN, P. “Factores de Sucesso e Propostas de Acções para implementar o “Turismo para Todos”. Relevância Económico- social”. In, Revista Turismo & Desenvolvimento, **Journal of Tourism and Development** - Edição especial: “Turismo Acessível”, 2009, p.147.

ROCHA, E. S.; PETRY, T. R. E. Acolhimento e Hospitalidade: o caso do Museu Comunitário Engenho do Sertão –Bombinhas, SC. In: 1º Seminário em Colóquio: Pesquisa e Ensino, 8.,

2015, Universidade do Vale do Itajaí. **Anais - Roda Conversações sobre Hospitalidade**. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2015. p. 1-124.

SANTOS, A. F. L. **Hospitalidade**: a chave para aumentar as vendas e potencializar relacionamentos. Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/59440/hospitalidade-a-chave-para-aumentar-as-vendas-e-potencializar-relacionamentos> Acesso em 30 jun. 2017.

STEFANINI, C. J.; ALVES, C. A.; MARQUES, R. B. Vamos Almoçar? Um estudo da relação hospitalidade, qualidade em serviços e marketing de experiência na satisfação dos clientes de restaurantes. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. 12 (1), p. 57-79, jan./abr. 2018.

WADA, E. K.; GOLDENBERG, C. Movilidad Corporativa: Relaciones de hospitalidad entre los stakeholders y la nueva clase media - Un estudio de casos múltiples. **Estudios y Perspectivas em Turismo**, v. 26, p. 804-825, 2017.

Artigo recebido em: 10/01/2018

Avaliado em: 35/04/2018

Aprovado em: 15/05/2018