



I Congresso Brasileiro de Redução de Riscos de Desastres:

“Gestão Integrada em RRD no Brasil e o Marco de SENDAI para a Redução do Risco de Desastres 2015 – 2030”

Curitiba, Paraná, Brasil – 12 a 15 de Outubro de 2016

REDUÇÃO DE RISCOS DE DESASTRES E O APLICATIVO TURISMO ACESSÍVEL: INTEGRANDO AÇÕES PARA ASSEGURAR A IDA E A VOLTA

Pedro Aurélio de Pessôa

Universidade Federal Fluminense, papessoa13@gmail.com

Angela Maria Abreu de Barros

Universidade Federal Fluminense, angelbbarros@gmail.com

RESUMO

O objetivo desse estudo é verificar a existência de emprego dual para o aplicativo (app) Turismo Acessível que possibilite, tanto a sua utilização em benefício do turismo como na redução de riscos de desastres. A pesquisa documental e qualitativa analisa parâmetros de usabilidade do aplicativo, bem como parâmetros de acessibilidade para estabelecimentos turísticos cadastrados. Por meio de revisão bibliográfica correlacionam-se os conceitos de Turismo, Acessibilidade e Redução de Riscos de Desastres. Em seguida, avalia-se, a usabilidade do aplicativo por meio de ferramenta desenvolvida pelo Grupo de Qualidade do Software da Universidade Federal de Santa Catarina (GQS/INSCoD/UFSC). Confirma-se então a relação dos parâmetros de acessibilidade com aspectos de segurança. Concluiu-se que o aplicativo possui emprego dual e propõe-se a inclusão do Sistema de Proteção e Defesa Civil como parceiro em futuros trabalhos relativos ao Turismo Acessível.

Palavras-Chave: Turismo, Acessibilidade, Redução de Risco de Desastres.

ABSTRACT

The aim of this study is to verify the existence of dual employment of the app “Turismo Acessível” (Accessible Tourism) that enables both its own utilization in benefit of tourism as well as the Disaster Risk Reduction. The documentary and qualitative research analyses the standards of usability of the app, as well as standards of accessibility for touristic establishments. Through bibliographic revision, the concepts of Tourism, Accessibility and of Disaster Risk Reduction are correlated. Subsequently, the usability of the app is evaluated by means of a tool developed by the Software Quality Group, from the Federal University of Santa Catarina (GQS/INSCoD/UFSC). The relationship between safety and security and the standards of accessibility is, thereupon, confirmed. Therefore, the app carries a dual employment and the inclusion of the Civil Defense in future works related to Accessible Tourism is recommended.

Keywords: Tourism; Accessibility; Disaster Risk Reduction.

1 INTRODUÇÃO

Segundo o relatório da Conferência Mundial das Nações Unidas sobre Redução de Riscos de Desastres (ONU,2015), entre 2005 e 2015 os desastres continuaram a produzir grandes custos e, como resultado, o bem-estar e segurança de pessoas, comunidades e países como um todo foram afetados. Mais de 700 mil pessoas perderam a vida, mais de 1,4 milhão de pessoas ficaram feridas e cerca de 23 milhões ficaram desabrigadas em consequência de desastres. No total, mais de 1,5 bilhão de pessoas foram afetadas por desastres de várias maneiras. Mulheres, crianças e pessoas em situação de vulnerabilidade foram afetadas desproporcionalmente (ONU, 2015).

Nesse evento, de acordo com o Centro Universitário de Pesquisa e Estudos sobre Desastres da Universidade Federal de Santa Catarina (CEPED), mais de 200 pessoas com deficiência estiveram presentes e participaram ativamente como delegados, apresentadores, painelistas e contribuintes. Foram 34 eventos da programação que incluíram o tema deficiência. Os locais foram todos feitos acessíveis com transporte disponível para acomodar cadeira de rodas; aos participantes cegos uma máquina disponibilizava os documentos em Braille.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, em 2030 a média da expectativa de vida dos brasileiros ao nascer será de 78,4 anos. Sob essa perspectiva, torna-se fácil entender porque a acessibilidade será cada vez mais importante.

Tanto o Marco de Sendai como a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil – PNPDEC (2012) reforçam a ideia de prevenção e sustentabilidade. Resta encontrar os caminhos de como avançar. No contexto político e econômico atual, pergunta-se: como obter prioridade para ações preventivas de redução de risco de desastres?

O presente estudo tem como objetivo verificar a existência de emprego dual para o aplicativo (app) “Turismo Acessível”, disponibilizado pelo Ministério do Turismo desde 2014, na redução da vulnerabilidade de turistas portadores de deficiências físicas ou motoras.

A pesquisa caracteriza-se por ser aplicada e multidisciplinar. Embora seja predominantemente qualitativa faz uso de dados primários produzidos e atualizados de forma colaborativa e obtidos pelo pesquisador por meio de interação com o próprio aplicativo objeto de estudo. Quanto aos procedimentos técnicos, iniciou-se com uma pesquisa bibliográfica sobre os temas Turismo, Acessibilidade e Redução de Risco de Desastres.

Em segundo passo, realiza-se a avaliação da usabilidade do aplicativo por meio de ferramenta desenvolvida pelo Grupo de Qualidade do Software da Universidade Federal de Santa Catarina (GQS/INSCoD/UFSC), que oferece um conjunto de heurísticas em forma de *checklist* para avaliar a usabilidade de sistemas em dispositivos *touchscreenphones* (SALAZAR et al., 2012).

Em seguida, analisam-se os parâmetros específicos utilizados pelo aplicativo para avaliar os quesitos de acessibilidade inseridos na opção portadores de deficiência física ou motora do app “Turismo Acessível” e estabeleceram-se correlações com a redução de risco de desastres para turistas. Na discussão dos resultados da pesquisa, utilizam-se como referencial teórico os conceitos estabelecidos por Peter Senge sobre a visão sistêmica.

Segundo Senge (1990), “Pequenas mudanças podem produzir grandes resultados, mas, frequentemente, as áreas de maior alavancagem são as menos óbvias”.

2 O USO DUAL DO APLICATIVO TURISMO ACESSÍVEL

2.1 Usabilidade de aplicativos

Segundo a norma internacional ISO 9241, usabilidade é “a capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”. Alguns fatores típicos envolvidos no conceito de usabilidade são (PREECE et al., 2002):

facilidade de aprendizado, facilidade de uso, eficiência de uso e produtividade, satisfação do usuário, flexibilidade, utilidade, segurança no uso.

Como premissa deste estudo o uso dual do aplicativo em pauta somente se confirmará se puder atender às características de usabilidade, tanto para o turista deficiente ou seu acompanhante, como de um agente do Sistema de Proteção e Defesa Civil (nível técnico ou superior) e se dessa utilização possa advir benefícios para a atividade turística propriamente dita, bem como para a redução de riscos de desastres. Desta forma, a usabilidade constitui um pré-requisito para o emprego dual a ser estudado.

2.2 Turismo: Lucro e Ameaças

Segundo Panosso Netto (2010, p.21), “o termo turismo vem das palavras *tour* e *turn* (inglês), com raiz no *latin tornus* e *tornare*. Com o tempo, foi assumindo o significado de *tornar*, *retornar*, girar, dando a ideia de viagem de ida e volta.” Este conceito possui relevância especial no presente estudo e será revisitado quando for abordada a questão de acessibilidade e vulnerabilidades do turista.

Em seu livro *O que é Turismo*, o autor afirma que no início do Século XX, os primeiros estudos científicos sobre turismo se ocuparam de questões estatísticas sobre fluxo de turistas, origem e destino, quanto gastam no local de destino, caracterizando com isso um forte enfoque econômico das pesquisas iniciais sobre o tema.

Atualmente, a Organização Mundial do Turismo (OMT), que é uma agência especializada integrante do sistema Organização das Nações Unidas (ONU), caracteriza também a atividade turística sob um viés econômico: “Compreende as atividades de pessoas em viagem e sua permanência nos lugares fora de sua residência habitual, por não mais que um ano consecutivo por lazer, negócios e outros propósitos não relacionados ao exercício de uma atividade remunerada no local visitado” (ONU, ano, p.).

A Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008, intitulada Lei Geral do Turismo, considera, em seu Art. 2º como turismo: “as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a 1 (um) ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras”. Em seu parágrafo único, acrescenta: “As viagens e estadas de que trata o caput deste artigo devem gerar movimentação econômica, trabalho, emprego, renda e receitas públicas, constituindo-se instrumento de desenvolvimento econômico e social, promoção e diversidade cultural e preservação da biodiversidade.”

Panosso Netto (2010) identifica no turismo oito princípios fundamentais e outros sete que considera desejáveis. Para a finalidade deste trabalho destacam-se: movimento, retorno, hospitalidade, tecnologia e alteridade. Enquanto os quatro primeiros são fundamentais para que haja turismo, o último se classifica como desejável. O movimento e o retorno estão ligados à própria etimologia da palavra turismo. A hospitalidade engloba o alimento, a bebida e a hospedagem. Sobre a tecnologia existe o entendimento de que qualquer tipo de turismo prescindirá de tecnologia para ser desenvolvido. As tecnologias de comunicação e transporte são as que mais se destacam no estágio da globalização atual.

O turismo, no início do século XXI, enfrenta possibilidades e dificuldades inéditas, no Brasil e no Mundo. Segundo Trigo (2005), o prazer tornou-se mais acessível. Por outro lado, o terrorismo aponta para novos perigos envolvendo o turismo.

Nos Jogos Olímpicos do Rio em 2016 observou-se maior movimentação do Estado Brasileiro no sentido de dar atenção às questões legais pendentes, como a tipificação do crime de terrorismo. Observou-se também alguns esforços para informar à população brasileira sobre a ameaça terrorista como fenômeno global.

A relação entre turismo e as ameaças fica mais clara quando analisamos as características peculiares de uma atração turística e o *modus operandi* dos terroristas. Para Pearce (1991, p.), uma atração turística caracteriza-se como: “um dado local com uma característica específica natural ou construída, que é foco de atenção do turista”. A fim de mensurar a importância de uma atração turística, Ruschmann (1997, p.) apresentou quatro níveis na hierarquia das atrações turísticas. A mais elevada foi definida como: “atração excepcional, altamente significativa para o mercado turístico internacional e capaz de, por si só, motivar um grande número de turistas.”

Segundo Visacro (2009, p.284), “o terrorista age premeditadamente em busca de publicidade, pois é ela que fornece a ligação entre o efeito do ataque ao alvo primário e o público-alvo. Sem a divulgação do ato de violência e de seus resultados imediatos, um atentado terrorista é inócuo”.

O conceito de terrorismo é bastante controverso e, por ter implicações políticas importantes, existe uma dificuldade de consenso a seu respeito. Não constitui objetivo desse trabalho aprofundar a complexa natureza desse fenômeno, mas tão somente apontá-lo como uma ameaça crescente para os turistas e que tal risco não se encontra contemplado no atual Código Brasileiro de Desastres (COBRADE).

Ora, se a visibilidade é tão importante para o ato terrorista é razoável supor que um local que desperte a atenção e concentre pessoas, possa ser alvo de ataques. Portanto, uma atração turística, sob o ponto de vista preventivo, merece atenção no que se refere à gestão de riscos de desastres.

Embora existam inúmeros desastres que possam produzir lesões no corpo humano, as explosões e o fogo, comuns em atos terroristas, podem incapacitar pessoas. Portanto, pessoas que adentraram a um estabelecimento alvo de um ataque poderão, se sobreviverem, ter que enfrentar sérios obstáculos adicionais para evacuarem um local após o sinistro.

Do exposto sobre Turismo, lucro e ameaças, pode-se concluir, parcialmente, que o setor Turístico no Brasil, além da visão comercial original já vem sendo sensibilizado por questões referentes à sustentabilidade.

2.3 Acessibilidade

O Governo Brasileiro, por meio da aprovação da Lei nº 13.146 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), de 6 de julho de 2015, confere o direito à Inclusão da pessoa com deficiência. A referida Lei assegura e promove, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência.

Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. A caracterização da deficiência considera os impedimentos nas funções e nas estruturas do corpo; os fatores socioambientais, psicológicos e pessoais; a limitação no desempenho de atividades; e a restrição de participação.

Segundo o Centro Internacional para o Turismo Responsável, a prática do turismo responsável apresenta entre outras características a de promover acesso para pessoas com dificuldades físicas.

Por sua vez, a OMT (2006) afirma que um produto classifica-se como turístico se o visitante o utiliza, e não em função da natureza do serviço em si. Tal afirmativa conduz ao entendimento de que se não houver acesso do visitante ao produto o fenômeno turístico não fica caracterizado.

A atividade turística está diretamente associada a deslocamento que implica em mobilidade. Por sua vez, para existir a mobilidade é necessário que haja acessibilidade, ou seja, a “facilidade em atingir os destinos desejados” (COCCO, 2011). Para que a acessibilidade possibilite a mobilidade, são necessários investimentos em recursos de infraestrutura como, por exemplo, transporte público, estruturas de transporte e espaços de circulação para o desenvolvimento das atividades humanas (ALLIS, 2010).

Além disso, são fundamentais também as interações socioespaciais dos grupos humanos que constroem o espaço e devem ser planejados para que não haja sobrecarga do sistema, o que prejudicaria, assim, a comunidade local e os turistas (COCCO, 2011; LOHMANN, 2013).

Entretanto, conforme destacam Hobson e Uysal (1992 apud PAGE, 2008), o que se nota é que a infraestrutura de apoio não tem sido capaz de acompanhar o desenvolvimento do turismo, gerando, assim, o congestionamento, um dos maiores empecilhos do novo milênio.

A acessibilidade está atrelada à capacidade de pagamento, contribuindo com a exclusividade de uma minoria. Conforme Steven Flusty (1994 apud BAUMAN, 1999, p.28), “os tradicionais espaços públicos são cada vez mais suplantados por espaços de produção privada, de propriedade e administração privadas, para reunião pública, isto é, espaços de consumo”. Desta forma, considera-se o acesso à mobilidade um reflexo de contrastes sociais, em que os com maior poder aquisitivo tem maior acessibilidade.

O aplicativo “Turismo Acessível” abrange as seguintes categorias de deficiências: auditiva, visual, mobilidade reduzida e física ou motora. No presente estudo optou-se, por estudar a deficiência física ou motora, facilitando o entendimento da dualidade de emprego que se pretende demonstrar.

2.4 Riscos de desastres e vulnerabilidades dos turistas com deficiência física ou motora

As seguintes definições contidas no Glossário de Defesa Civil do Ministério da Integração Nacional (2009) contribuem com os objetivos do presente estudo.

Desastre: resultado de eventos adversos, naturais ou provocados pelo homem, sobre um ecossistema (vulnerável), causando danos humanos, materiais e/ou ambientais e consequentes prejuízos econômicos e sociais. Quanto à evolução, os desastres são classificados em : *desastres súbitos* ou de *evolução aguda* ; *desastres graduais* ou de *evolução crônica*; *desastres por somação de efeitos parciais* . Dessas categorias é de interesse para esse estudo, particularmente, os desastres súbitos ou de evolução aguda. Esses desastres caracterizam-se pela subitaneidade, pela velocidade com que o processo evolui e , normalmente, pela violência dos eventos adversos causadores dos mesmos.

Vulnerabilidade: condição intrínseca ao corpo ou sistema receptor que, em interação com a magnitude do evento ou acidente, caracteriza os efeitos adversos, medidos em termos de intensidade dos danos prováveis. Vulnerabilidade é o inverso da segurança. Um sistema é considerado vulnerável se os fenômenos que sobre ele incidam implicarem em risco ao desempenho adequado de suas funções. O maior ou menor grau de risco em face dos eventos adversos implica em maior ou menor vulnerabilidade do sistema àqueles eventos.

Risco: relação existente entre a probabilidade de que uma ameaça de evento adverso ou acidente determinado se concretize e o grau de vulnerabilidade do sistema receptor a seus efeitos.

Perigo: qualquer condição potencial ou real que pode vir a causar morte, ferimento ou dano à propriedade. A tendência moderna é substituir o termo por ameaça.

Avaliação de Risco: metodologia que permite identificar uma ameaça, caracterizar e estimar sua importância, com a finalidade de definir alternativas de gestão do processo.

Gerência de Risco: processo decisório envolvendo a aceitação do risco ou a redução das suas consequências ou a probabilidade de sua ocorrência.

O risco que não é percebido independentemente do nível de legitimidade ou perigo não influencia no comportamento do consumidor. Os indivíduos só são influenciados pelos riscos que percebem (SCHIFFMAN; KANUK, 1997). Risco é a medida da probabilidade e severidade de um efeito adverso para a saúde, propriedade ou ambiente. O risco é, normalmente, o produto da probabilidade pela consequência. São avaliados para os elementos naturais ou antrópicos, frente a um evento perigoso condicionado a uma área e a um espaço de tempo. O risco individual é o risco de perda de vidas ou materiais de qualquer indivíduo que vive ou desenvolve atividades nos domínios da zona exposta ao evento. A Norma técnica *Occupational Health and Safety Assessments* (OHSAS) 18.001:2009 considera que risco aceitável é aquele minimizado em níveis aceitáveis pela organização e governo, considerando aspectos legais, política interna e limitações tecnológicas. Tal norma faz parte de uma série oficialmente publicada pela BSI – *British Standards Institution*. É uma norma de Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO) que visa proteger e assegurar que os colaboradores de uma organização tenham um ambiente de trabalho saudável e seguro.

Por sua vez, o Glossário de Defesa Civil acrescenta algo relevante na perspectiva de um turista com deficiência física que busca superar limitações e exercer seu direito de ir e vir bem como ao de ter acesso e define que: risco aceitável é o risco muito pequeno, cujas consequências são limitadas, associado a benefícios percebidos ou reais tão significativos, que grupos sociais estão dispostos a aceitá-lo. A aceitabilidade do risco diz respeito a informações científicas, fatores sociais, econômicos e políticos, assim como aos benefícios decorrentes desta condição (MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL, 2009).

A Política Nacional de Proteção e Defesa Civil: PNPDEC estabelece, entre outros objetivos: promover a identificação e avaliação das ameaças, suscetibilidades e vulnerabilidades a desastres, de modo a evitar ou

reduzir sua ocorrência; integrar informações em sistema capaz de subsidiar os órgãos do SINPDEC na previsão e no controle dos efeitos negativos de eventos adversos sobre a população, os bens e serviços e o meio ambiente. A PNPDEC abrange as ações de prevenção, mitigação, preparação, resposta e recuperação voltadas à proteção e defesa civil.

De acordo com o atual Código Brasileiro de Desastres (COBRADE) os desastres se classificam como naturais e tecnológicos. Os naturais são aqueles provocados por fenômenos e desequilíbrios da natureza e produzidos por fatores de origem externa que atuam independentemente da ação humana.

Parece existir um balanço a ser buscado entre a perspectiva de um mercado que estimula o acesso, a inclusão social que a acessibilidade promove e a proteção do cidadão que além de ir precisa ter seu retorno assegurado.

2.5 Metodologia

Segundo Cervo, Bervian e da Silva (2007), a pesquisa constitui uma atividade de investigação de problemas teóricos ou práticos através do emprego de processos científicos. Desse modo, para alcançar os objetivos propostos neste estudo, buscou-se uma solução informatizada para a possibilidade de emprego dual do aplicativo Turismo Acessível, tanto para o turismo como para a redução de riscos de desastres (RRD). Desse modo, fez-se uma pesquisa documental e qualitativa buscando analisar os parâmetros de usabilidade do aplicativo, bem como parâmetros de acessibilidade para estabelecimentos turísticos cadastrados.

Sendo assim, a escolha da abordagem da pesquisa permitiu direcioná-la de forma válida, considerando critérios de adequação aos conceitos envolvidos, aos objetivos da pesquisa, validade e confiabilidade.

2.6 O potencial do aplicativo “Turismo Acessível”

2.6.1 O Programa “Turismo Acessível”

O Ministério do Turismo (MTur) estabeleceu nas metas 2014-2015 do Programa Turismo Acessível um conjunto de ações para promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida à atividade turística com segurança e autonomia.

O Programa também destaca que atrativos turísticos devem ter condições para a visita com segurança e autonomia por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, de modo a universalizar a experiência (Figura 1).

Figura 1 – População com Deficiência no Brasil



Os dados preliminares do último Censo do IBGE (2010) mostram que uma grande parcela da população brasileira possui algum tipo de deficiência. São 23,9% da população brasileira.

Ademais, segundo dados do Centro Regional de Informação das Nações Unidas – UNRIC (2015), cerca de 10% da população mundial, ou seja, 650 milhões de pessoas vivem com algum tipo de deficiência. Segundo a Organização Mundial de Saúde – OMS (2015), este número tende a aumentar, devido ao crescimento demográfico, aos avanços da medicina e ao processo de envelhecimento. Nos países onde a expectativa de vida é superior a 70 anos, cada indivíduo viverá com uma deficiência em média oito anos, isto é, 11,5% da sua existência.

2.6.2 O Aplicativo Turismo Acessível

Garantir a acessibilidade é eliminar as barreiras existentes nos edifícios, rodovias, meios de transporte e outras instalações internas e externas, inclusive escolas, residências, instalações médicas e locais de trabalho; assim como nas informações, comunicações e outros serviços, inclusive serviços eletrônicos e serviços de emergência.

O site “Turismo Acessível” subdividiu em quatro grupos os itens que favorecem a acessibilidade nos estabelecimentos e atrativos turísticos para serem avaliados. O presente estudo limitou-se a um dos grupos que abrange os portadores de Deficiência Física ou motora (TURISMO ACESSÍVEL, 2014).

Na concepção do Programa “Turismo Acessível”, que será analisado posteriormente, atribui-se o encargo de responder perguntas sobre os itens de acessibilidade ao próprio deficiente alegando-se que o objetivo é deixar a avaliação simples para qualquer pessoa.

No entanto, vale notar que o Programa é direcionado a gestores públicos e privados, profissionais da linha de frente do turismo, empreendimentos turísticos, destinos turísticos e particularmente às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (turistas e não turistas).

2.6.3 Propaganda Institucional e utilidade das informações disponíveis

A partir da identificação de uma necessidade , o consumidor passa para um processo de busca por informações. Neste instante, irá analisar genericamente o produto e entrar em uma fase de ponderação das alternativas (KUAZAQUI, 2000). Posteriormente, inicia-se a etapa pela decisão e compra do produto ou serviço. Finalizada esta fase , passa-se para o momento pós -compra e pós -consumo, onde o consumidor pode sentir dúvidas a respeito da escolha feita . Nesta ocasião, estratégias de marketing , como propagandas, são utilizadas para reforçar a escolha do consumidor (KUAZAQUI, 2000).

O turismo é um serviço e possui a característica da intangibilidade podendo ser avaliado , apenas, após o consumo. Sendo assim, envolve o consumidor em um processo de tomada de decisão de alto risco (KUAZAQUI, 2000). O modelo de comportamento desses consumidores se classificaria , como citado anteriormente, como sendo o de Solução de Problema Ampliada (SPA).

As perguntas sobre acessibilidade do aplicativo encontram-se disponíveis para download no portal “Turismo Acessível” (disponível em: <http://www.turismoacessivel.gov.br/ta/>). O sitio eletrônico informa que não se trata de uma lista exaustiva, o objetivo seria deixar a avaliação simples para qualquer pessoa, não necessariamente técnicos. Os usuários dos serviços poderiam também ajudar a melhorar essa lista ao avaliar um empreendimento ou atração turística, tendo em vista que foi reservado um campo, ao fim da avaliação individual, onde o usuário pode sugerir algum item que julgue importante e que não tenha sido considerado.

3 RESULTADOS

3.1 Usabilidade do aplicativo Turismo Acessível

Da análise feita do aplicativo Turismo Acessível (versão iOS) por meio das heurísticas contidas na ferramenta desenvolvida pelo Grupo de Qualidade do Software da Universidade Federal de Santa Catarina (GQS/INSCoD/UFSC), obteve-se o seguinte resultado: 54,5 pontos o que corresponde a uma acessibilidade alta.

Figura 2: Avaliação da Usabilidade do Aplicativo “Turismo Acessível”



Fonte: resultados obtidos pelo autor mediante uso da ferramenta MATch

Os resultados mostrados na Figura 2 indicam a usabilidade alta do aplicativo. Vale ressaltar que se o deficiente não tiver condições de manipular o celular com pelo menos uma das mãos o resultado seria alterado mas ainda assim restaria a opção de um acompanhante fazer uso do aplicativo.

3.2 Parâmetros de acessibilidade utilizados pelo aplicativo Turismo Acessível

Da análise dos 28 parâmetros de acessibilidade constantes do aplicativo Turismo Acessível, resultou na identificação de 23 que se referem à NBR 9050 (2003 e 2004). Tal norma tem nos seus objetivos explícitos (Item 1.3) o propósito de: “proporcionar à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção, a utilização de maneira autônoma e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos”. Assim, verifica-se que o fator

segurança se encontra no cerne da NBR 9050 (2004) de onde provem a maioria dos parâmetros (na proporção de 80%).

Analisando individualmente os 5 parâmetros da Figura 3 que não se enquadram na NBR 9050 (Itens 2, 12, 19, 42, 43) verifica-se sua correlação com fatores de segurança.

No item 2, pergunta-se sobre a existência de vagas de veículos reservadas para pessoa com deficiência perto do acesso. Embora na perspectiva turística haja a tendência de se referir a acesso como local de chegada, na perspectiva de Defesa Civil o essencial é assegurar a evacuação. A conhecida “hora de ouro” dos paramédicos pode determinar entre a morte ou o salvamento de um acidentado. Portanto, embora não seja um quesito específico de segurança, o referido quesito poderá facilitar a saída mais rápida de um deficiente físico de um local de desastre.

No item 12, questiona-se: existe elevador para cadeira de rodas ou plataforma elevatória? Esse aspecto se enquadra na NBR 15655-1 (2009) e especifica regras de segurança, dimensões e a operação de plataformas elevatórias. A norma se aplica particularmente a locais onde não existam elevadores ou rampas de acesso. O mau funcionamento desse equipamento pode comprometer o risco do usuário severamente. A própria constatação da inexistência de rampa já tem impacto grande na capacidade de evacuação do deficiente. Em casos de incêndio, por exemplo, orienta-se a que não se usem elevadores.

No item 19, pergunta-se sobre a existência de sanitários de uso público acessíveis. Com relação a esse quesito há que se considerar, particularmente, os riscos de origem biológica que se enquadram na tipologia do COBRADE. Sanitários podem ser utilizados como “caminhos” para a contaminação em uma lógica terrorista.

No item 42, a pergunta é se o local possui pessoal treinado para atendimento à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. Para a Defesa Civil, o treinamento constitui aspecto de extrema relevância. A existência de pessoal treinado que possa auxiliar na evacuação rápida de deficientes agregaria segurança ao retorno de um turista.

No item 43, questiona-se se o estabelecimento oferece produto ou serviço turístico customizado para a pessoa deficiente. Como já abordado, o produto ou serviço turístico existe em função não de uma característica intrínseca, mas determinado pelo fato de o turista usá-lo. A simples existência de uma cadeira de rodas caracterizaria um facilitador para a retirada de um deficiente ou mesmo de alguém que tenha se tornado deficiente em função de um desastre recém ocorrido. Portanto, essa informação interessa tanto à fase preventiva como na resposta a um desastre em uma atração turística.

Por fim, no item 46, tem-se a pergunta: existe cadeira flutuante apropriada para acesso ao mar? Este é o único quesito que foi inserido pelo aplicativo “Turismo Acessível” que não se relaciona a nenhuma NBR, ou legislação regulatória. No entanto, a entrada no meio aquático sempre afeta a segurança do turista e constitui-se em atividade de elevado risco na qual os bombeiros possuem vasta experiência.

Ainda como resultado da pesquisa sobre os quesitos de acessibilidade verificou-se a existência de três definições na NBR 9050 que poderão auxiliar nas conclusões desse estudo por estarem diretamente relacionadas com aspectos de segurança:

Área de resgate: Área com acesso direto para uma saída , destinada a manter em segurança pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, enquanto aguardam socorro em situação de sinistro.

Rota de fuga: Trajeto contínuo , devidamente protegido proporcionado por portas , corredores, antecâmeras, passagens externas , balcões, vestíbulos, escadas, rampas ou outros dispositivos de saída ou combinações destes, a ser percorrido pelo usuário , em caso de um incêndio de qualquer ponto da edificação até atingir a via pública ou espaço externo, protegido do incêndio.

Tecnologia assistiva: Conjunto de técnicas , aparelhos, instrumentos, produtos e procedimentos que visam auxiliar a mobilidade , percepção e utilização do meio ambiente e dos elementos por pessoas com deficiência.

Tabela 3: Relação de Quesitos de Acessibilidade
 Fonte: Guia do “Turismo Acessível”

Nº	RECURSOS DE ACESSIBILIDADE	DEFICIÊNCIA FÍSICA	DEFICIÊNCIA VISUAL	DEFICIÊNCIA AUDITIVA	MOBILIDADE REDUZIDA
1	Existem vagas de veículos reservadas para idosos perto do acesso?				x
2	Existem vagas de veículos reservadas para pessoa com deficiência perto do acesso?	x	x		
3	As calçadas são antiderrapantes e antitrepidantes?	x	x		x
4	As calçadas possuem inclinações aceitáveis e não possuem obstáculos?	x	x		x
5	Há rebaixamento do meio-fio (rampa) nas calçadas?	x	x		x
6	A rampa de acesso possui inclinação aceitável e corrimões em 2 alturas?	x			x
7	As portas de acesso estão livres de barreiras?	x	x		
8	Os corredores são acessíveis?	x			
9	Os pisos da edificação são antiderrapantes?	x	x		x
10	A escada possui corrimão dos dois lados e piso antiderrapante?	x			x
11	A escada possui faixa contrastante nos degraus, braile e anel nos corrimões?		x		
12	Existe elevador para cadeira de rodas ou plataforma elevatória?	x			x
13	O elevador possui braile na botoeira e anúncio verbal?		x		
14	Há piso tátil de alerta nos obstáculos suspensos, desníveis, escadas, rampas e elevadores?		x		
15	Existe piso tátil direcional até o local de informações ou pontos relevantes?		x		
16	Os balcões de atendimento são acessíveis, incluindo caixas, guichês e bilheterias?	x			
17	Os balcões de auto-serviço (buffet) são acessíveis?	x			
18	Os equipamentos de auto-atendimento são acessíveis?	x	x		
19	Existem sanitários de uso público acessíveis?	x			
20	A área de lazer é adaptada (piscina, brinquedos, quadras, etc.)?	x			
21	Existem assentos para obesos?				x
22	Existem assentos reservados para pessoa com mobilidade reduzida?	x			x
23	Há espaços reservados para pessoa em cadeira de rodas com seu acompanhante?	x			
24	Existem mesas reservadas e com altura adequada?	x			
25	Existem dormitórios acessíveis?	x	x	x	
26	O banheiro do dormitório é acessível?	x	x		x
27	O mobiliário do dormitório é acessível?	x			
28	Há dispositivo de chamada nos sanitários para casos de emergência?	x	x	x	x
29	Existe vestiário acessível?	x			
30	Existe fraldário infantil?				x
31	Há sinalização de emergência luminosa nas áreas comuns?			x	
32	Há sinalização de emergência sonora nas áreas comuns?		x		
33	Há sinalização luminosa nos apartamentos?			x	
34	Há sinalização sonora nos apartamentos?		x		
35	Há sinalização dos locais e equipamentos acessíveis com os símbolos internacionais?	x	x	x	
36	Há sinalização em braile e auto-relevo nas áreas comuns e junto a informações relevantes?		x		
37	Há sinalização em braile e auto-relevo nos apartamentos?		x		
38	O site é acessível para leitores de telas?		x		
39	Existe cardápio em braile?		x		
40	Todo material impresso está disponível em formato digital para leitores de tela ou em braile?		x		
41	Há intérprete de LIBRAS disponível?			x	
42	Possui pessoal treinado para atendimento à pessoa com deficiência ou mob. Reduzida?	x	x	x	x
43	Oferece produto ou serviço turístico customizado para a pessoa com deficiência?	x	x	x	x
44	Existe telefone com transmissão de texto?			x	
45	Há piso fixo ou removível, vinculado às rampas de acesso, que se prolongue até o mar?	x			
46	Existe cadeira flutuante apropriada para acesso ao mar?	x			
47	Possui áudio-guia?		x		
48	Possui mapa tátil ou maquete?		x		
	TOTAL	28	26	9	15
		FÍSICA			

3.3 Informações disponibilizadas ao Turista

Quando se observa a propaganda institucional do Programa “Turismo Acessível”, lançado em 2014, existe uma expectativa de que haja avaliações da acessibilidade de locais turísticos em seu banco de dados. E que tais informações realmente auxiliem a tomada de decisão de um deficiente físico ou de seu responsável,

no sentido de visitar ou não a uma atração turística. Tais informações instruiriam inclusive a prioridade de escolha de alguns lugares ou, ainda, planejar o tempo que pretende despende em um local.

Ao pesquisar as informações disponibilizadas pelo aplicativo nas cidades do Rio de Janeiro, Niterói, Florianópolis, Curitiba, São Paulo, Socorro (SP), Salvador, para estabelecimentos turísticos, meios de hospedagem, alimentação e praias – quando aplicável – que são pontos de grande utilização pelos turistas, obteve-se os seguintes resultados, que contrariaram as expectativas da pesquisa.

Tabela 1: Cadastro e Avaliação de Estabelecimentos Turísticos e de Apoio ao Turismo

Cidade	Hospedagem		Alimentação			Museus e atrativos turísticos		Praias
	Cadastro	Avaliação	Cadastro	Avaliação	Cadastro	Avaliação	Cadastro	Avaliação
Rio de Janeiro	12	12	12	12	86	86	3	3
Niterói	42	0	300	0	1	0	0	0
Florianópolis	300	0	300	0	1	0	10	0
Salvador	300	0	300	0	16	0	2	0
Curitiba	1	1	302	2	1	1	X	X
São Paulo	1	1	1	1	2	2	X	X
Socorro (SP)	25	0	105	0	4	0	X	X

Fonte: elaborado pelo autor com base nos dados foram obtidos via aplicativo no dia 25 de agosto de 2016.

O município de Socorro, foi considerada pelo Ministério do Turismo como cidade referência em acessibilidade. Ainda assim, não consta uma única avaliação por meio do aplicativo, desde 2014.

4 DISCUSSÃO

Dos resultados obtidos sobre a usabilidade do aplicativo “Turismo Acessível” por meio da ferramenta MATch, obteve-se a pontuação de 54.5 que enquadra o aplicativo na faixa de 50-60, correspondente à alta usabilidade. Vale notar que esse resultado não seria o mesmo para um deficiente que não dispusesse de pelo menos uma das mãos, o que nesse caso iria requerer um acompanhante que estivesse apto a usar o sistema *touchscreen* disponíveis nos *smartphones*.

Além da usabilidade do aplicativo em si (*software*) existe uma vantagem considerável que depende da escolha do *smartphone* (*hardware*). Verificou-se uma facilidade para os usuários no uso de *smartphone* de telas maiores. O teste realizado com o iPhone 6 Plus, por exemplo, acrescentou vantagens pelo tamanho de tela e pelos recursos disponíveis de acessibilidade digital. Os recursos de fala e de aumento de tamanho de texto podem facilitar o usuário, dependendo de sua dificuldade motora. Portanto, apesar de não ter sido o foco inicial do trabalho, verificou-se que o tipo de *smartphone* é um fator deveras importante independentemente de melhorias que possam ocorrer em futuras versões do aplicativo.

Dos resultados obtidos pela análise dos 28 quesitos relativos à acessibilidade do deficiente físico (Tabela 3, coluna deficiência física), verificou-se que todos os itens estão ligados às questões de segurança. Portanto, esses itens impactam o nível de vulnerabilidade do turista deficiente em uma situação de desastre. Embora a ótica do turista esteja focada em como chegar ao local de destino, o retorno é parte inerente da movimentação turística. Tudo que foi considerado para facilitar a ida, precisa ser examinado previamente para que se aproveitem os meios de acessibilidade sem comprometer a segurança. O uso de elevadores seria um exemplo típico de algo que facilite a ida, mas nem sempre permite a evacuação. Portanto, as mesmas informações de acessibilidade que servem ao turista poderão ser usadas de uma forma diferente em situações de emergência.

Dos dados resultantes da pesquisa realizada com uma amostra de sete municípios, percebe-se que, embora a proposta do programa tenha sido feita alinhada com várias políticas nacionais e internacionais, o arremate de todo esse esforço deveria ser refletido na qualidade do banco de dados (informação) e na melhoria efetiva da acessibilidade nos estabelecimentos (estrutura dos equipamentos turísticos). Os dados oferecidos pelo aplicativo são surpreendentemente pobres. As poucas avaliações feitas na tabela possuem notas de avaliação que não foram tabuladas por não apresentarem números significativos. A melhor nota obtida em uma das quatro praias cariocas catalogadas, por exemplo, Ipanema, não superou a nota 2 em um barema que vai de 0 a 10. O único item que mereceu destaque foram os museus e atrativos turísticos do Rio de Janeiro em termos de estabelecimentos cadastrados e avaliados (86). No entanto, as notas são tão baixas indicam que os parâmetros previstos nos dispositivos legais e nas NBR estão muito longe de serem minimamente alcançados. Os dados encontrados relativos ao município de Socorro (SP) confirmam que o banco de dados colaborativo, da forma que foi concebido, não produziu os efeitos pretendidos.

Da análise do site do turismo acessível resultou a constatação de que abaixo dos ícones que permitem baixar o aplicativo Turismo Acessível nas diferentes versões (AppStore, Windows Phone e Google play) encontra-se o seguinte texto com tamanho de fonte reduzido: “O Ministério do Turismo não garante, de nenhuma forma, a precisão ou veracidade de quaisquer informações disponibilizadas por usuários neste Portal. O USUÁRIO é o exclusivo e integral responsável pelas avaliações e comentários sobre os estabelecimentos e atrações turísticas aqui postadas.”.

Tal posição merece reflexão, pois embora se entenda o cuidado de proteger legalmente o órgão público promotor do turismo, o cidadão usuário das informações neste caso pode ser um deficiente. Sendo sua vulnerabilidade elevada, o Programa em troca de informações basicamente inúteis para seu planejamento, solicita a esse turista deficiente que, em um local público e movimentado saque seu smartphone e responda a 28 perguntas. Como deficiente, ele tem uma vulnerabilidade intrínseca, pois além de ser mais visível possui limitações para se movimentar. Some-se ainda o fato de que, por definição, o turista se movimenta por locais que não fazem parte de sua rotina e, portanto, normalmente possui pouca familiaridade com os locais que visita.

Teoricamente, o problema de segurança se resolveria simplesmente afastando-se o turista da ameaça que, sem dispor de uma interação com ele, não lhe provocaria danos. No entanto, não se está lidando com agentes químicos, com os quais basta separar combustível do comburente que se elimina a possibilidade do fogo. Ao se isolar definitivamente esse indivíduo e privá-lo do prazer de viajar ou visitar algo que lhe atrai, também estão lhe sendo negados o acesso e a liberdade como cidadão.

Desta forma, negar a utilização do espaço turístico não se apresenta como boa solução. Por outro lado, eliminar o evento adverso em muitos casos não será possível. Resta então estudar outras possibilidades, como a de proteção do deficiente físico que busca o turismo acessível. Dispor de informações confiáveis que apoiem suas decisões sobre riscos que o indivíduo esteja em condições de enfrentar, bem como contar com equipamentos turísticos acessíveis, seriam as opções a explorar.

5 CONCLUSÃO

Tendo a avaliação do aplicativo conferido o grau de usabilidade alta, pode-se considerar a possibilidade de uso dual, sendo este aspecto apenas um pré-requisito.

No que se refere aos quesitos de acessibilidade do aplicativo (Tabela 3), restou claro que estão todos diretamente ligados a aspectos de segurança que impactam a vulnerabilidade do turista. Por consequência, tais quesitos são de interesse para a redução de risco de desastres, uma vez que permite o tratamento da vulnerabilidade (inverso de segurança) do turista.

Do que foi anteriormente analisado sobre acessibilidade, turismo e redução de riscos de desastres pode-se afirmar que a mobilidade, sob ponto de vista da Proteção e Defesa Civil, significa poder afastar o turista deficiente da fonte de ameaça presente no cenário de desastre. Portanto, acessibilidade, no seu aspecto

dual aqui estudado, além de ser um direito de ir e vir torna-se também um fator de segurança e garantia do direito primordial à vida.

Dessa dualidade decorre, ainda, que aumento unilateral da acessibilidade sem que se incluam considerações de segurança poderá comprometer o retorno desse turista a sua residência com sua integridade preservada. O turismo responsável não pode ignorar que existe uma necessidade de equilibrar esses aspectos duais sob pena de atividades mal planejadas conduzir a riscos inaceitáveis. A morte trágica de um turista por um desastre pode, além de destruir vidas, destruir a imagem que motivaria o mercado turístico.

A regulamentação de profissões sempre leva os riscos à sociedade em consideração. Tanto a livre iniciativa no trabalho, como a autonomia para um deficiente são conceitos importantes. No entanto, a decisão de assumir riscos não pode ficar a cargo somente do turista. Nesse aspecto, vale repetir que só existe reação adequada ao risco quando este risco é percebido.

O promotor do Turismo não assumindo qualquer responsabilidade sobre o que pode suscitar do emprego de informações de um banco de dados, não pode exibir uma posição profissional perante a atividade.

Para solução do problema recomenda-se que o Ministério do Turismo, que lidera o programa, considere a possibilidade de convidar a representação do Sistema de Proteção e Defesa Civil para que, por meio de sua capilaridade nacional, e em parceria com a Academia, possam completar o banco de dados de acessibilidade de forma técnica. Assim, o aplicativo, além de usabilidade, ganharia real utilidade. A contribuição dos deficientes continuaria sendo bem-vinda, como críticas construtivas do usuário dos equipamentos, mas não como informação técnica final.

A sinergia obtida por um processo a ser estudado de certificação futura desses estabelecimentos quanto à acessibilidade e a disponibilidade de informações confiáveis poderia atender às expectativas do mercado turístico, dos deficientes que anseiam por liberdade e dos que trabalham para reduzir os riscos de desastres.

Uma vez que os megaeventos passados não foram suficientes para uma plena mobilização nacional, as Paralimpíadas 2016 representarão mais uma grande oportunidade de visibilidade para a questão. Ações concretas podem ser um importante legado a todos os brasileiros que, em algum momento, precisarão de auxílio à mobilidade.

6 REFERÊNCIAS

ABNT. *Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (NBR 9050:2015)*. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/cia/contents/manuais/abnt-nbr9050-edicao-2015.pdf>>. Acesso em: 23 de agosto de 2016.

ABNT. *Plataformas de elevação motorizadas para pessoas com mobilidade reduzida: requisitos para segurança, dimensões e operação funcional. Parte 1: Plataformas de elevação vertical (ISO 9386-1, MOD)*. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_27.pdf>. Acesso em: 25 de agosto de 2016.

ARAÚJO, G. M. *Sistemas de Gestão de Riscos: estudos de análise de riscos "Offshore e Onshore"*. 2. ed, Giovanni Moraes Araújo: Virtual, 2013.

BAUMAN, Z. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Zahar, 2001. Tradução de Plínio Dentzien.

BRASIL (a). *Lei 12.608, Política Nacional de Proteção e Defesa Civil*. 11 de abril de 2012.

_____. *Lei 13.146. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência*. 7 de julho de 2015.

_____. *Programa Nacional de Gestão de Riscos e Resposta a Desastres – PNGRRD*. Disponível em <http://www.integracao.gov.br/defesa-civil/programas-e-acoes_sedec/gestao-de-riscos-e-resposta-a-desastres>. Acesso em: 12 de agosto de 2016.

CASTRO, A.L.C. *Glossário de Defesa Civil Estudos de Riscos e Medicina de Desastres*. 5ª ed. 2009. Disponível em: <http://www.mi.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=71458606-5f48-462e-8f03-4f61de3cd55f&groupId=10157>. Acesso em: 22 de agosto de 2016.

CEPED. *Novo Marco de Sendai 2015-2030 e Participação Brasileira na III Conferência Mundial das Nações Unidas sobre Redução de Riscos de Desastres*. Disponível em: <<http://www.ceped.ufsc.br/informacoes-sobre-o-novo-marco-de-sendai-2015-2030/>>. Acesso em: 30 de agosto de 2016.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. *Metodologia científica*. 6ª. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

COBRADE. *Código Brasileiro de Desastres*. Disponível em: <http://www.mi.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=f9cdf8bf-e31e-4902-984e-a859f54dae43&groupId=10157>. Acesso em 25 de agosto de 2016.

COCCO, Rodrigo Giraldi. Verbetes. In: SILVEIRA, Mário Rogério (Org.). *Circulação, Transportes e Logística: diferentes perspectivas*. São Paulo: Outras Expressões, 2011. p. 613-614.

IBGE. *Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação*. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>>. Acesso em: 18 de agosto de 2016.

KÖCHE, José Carlos. *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa*. 26ª edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

KUAZAQUI, E *et. al. Gestão estratégica para liderança em serviços em empresas privadas e públicas*. São Paulo: Nobel, 2005.

LOHMANN, G.; PANOSSO NETTO, A. *Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas*. 2ª ed. ampliada. São Paulo: Aleph, 2012.

MINISTERIO DO TURISMO. *Guia do Turismo Acessível*. Disponível em: <<http://www.turismoacessivel.gov.br/ta/>>. Acesso em: 10 de agosto de 2016.

OHSAS. *Occupational Health and Safety Management Systems Requirements Norma 18.001*. 2009. Disponível em <<http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com>>. Acesso em: 20 de agosto de 2016.

OMT. *Introdução à metodologia da pesquisa em turismo*. Tradução: Gleide Regina Guerra; Thaís Spiezzi Rinaldi. São Paulo: Roca 2006.

ONU. *Marco de Sendai para a Redução de risco de Desastre*. 2015. Disponível em: <<http://www.defesacivil.pr.gov.br/arquivos/File/Marco/MarcodeSendaiPortugues.pdf>>. Acesso em: 30 de agosto de 2016.

_____. *Alguns fatos e Dados sobre Pessoas com Deficiência*. Disponível em:
<<https://www.unric.org/pt/pessoas-com-deficiencia/5459>>. Acesso em: 19 de agosto de 2016.

PANOSSO NETTO, A. *Filosofia do turismo: teoria e epistemologia*. São Paulo: Aleph, 2005.

_____. *O que é turismo*. São Paulo: Brasiliense, 1ª reimpressão, 2013.

PEARCE, P.L. *Analyzing Tourist Attractions*. *Journal of Tourism Studies*, v.2, n.1, p.46-55, 1991.

PREECE, J et al. (2002) *Interaction Design: Beyond Human-computer Interaction*. New York, NY: John Wiley & Sons. 2002.

SALAZAR, L. H. A.; et. al. *Customizando Heurísticas De Usabilidade Para Celulares*. In *Proceedings of Simpósio Brasileiro de Fatores Humanos Em Sistemas Computacionais*, Cuiabá/Brasil, 2012.

SCHIFFMAN, L.G; KANUK, LL. *Consumer Behavior*. 8ª ed. Saddle River, NJ: Prentice Hall. 2004.

SENGE, Peter M. *A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende*. Tradução OP Traduções. 21ª edição. Rio de Janeiro: Best Seller, 2006.

VISACRO, A. *Guerra irregular: terrorismo, guerrilha e movimentos de resistência ao longo da história*. São Paulo: Contexto, 2009.