



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
GRADUAÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR EM TURISMO

ELISAMA DA SILVA SOUZA

**TURISMO ACESSÍVEL NO BRASIL: UMA ANÁLISE DAS PUBLICAÇÕES EM
PERIÓDICOS DE TURISMO NACIONAIS**

BRASÍLIA – DF

2021



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
GRADUAÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR EM TURISMO

ELISAMA DA SILVA SOUZA

**TURISMO ACESSÍVEL NO BRASIL: UMA ANÁLISE DAS PUBLICAÇÕES EM
PERIÓDICOS DE TURISMO NACIONAIS**

Monografia apresentada ao Bacharelado em Turismo da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof.^a Me.^a Aylana Laíssa Medeiros Borges

BRASÍLIA – DF

2021

SS729t Souza, Elisama da Silva
Turismo Acessível no Brasil: uma análise das publicações em periódicos de turismo nacionais / Elisama da Silva Souza; orientador Aylana Laíssa Medeiros Borges. -- Brasília, 2021.
100 p.

Monografia (Graduação - Turismo) -- Universidade de Brasília, 2021.

1. Acessibilidade. 2. Pessoa com Deficiência. 3. Mobilidade Reduzida. 4. Turismo Acessível. 5. Publicações. I. Borges, Aylana Laíssa Medeiros, orient. II. Título.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
GRADUAÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR EM TURISMO

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo – CET, da Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em turismo.

ELISAMA DA SILVA SOUZA

Avaliado por:

Prof.^a Me.^a Aylana Laíssa Medeiros Borges – Orientadora - CET/UnB

Prof.^a Dr.^a Gabriela Zamignan De Andrade Mello - CET/UnB

Prof.^o Dr. Luiz Carlos Spiller Pena - CET/UnB

Prof.^a Me.^a Livia Cristina Barros da Silva Wiesinieski - Suplente - CET/UnB

BRASÍLIA, 28 DE MAIO DE 2021

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me dado a vida e me abrir as portas da universidade pública, me conduzindo em todos os momentos derramando do seu amor, sabedoria, graça e misericórdia para que eu chegasse até aqui.

Aos meus pais Luzélia e Antônio Carlos, e a minha irmã Loiane, que me apoiaram e me mantiveram nesses anos de graduação, proporcionando o melhor que tinham para que eu pudesse percorrer esse sonho.

Aos meus familiares, que de longe ou perto, sempre estiveram aqui por mim nessa trajetória.

A minha orientadora Aylana Borges, que se desdobrou para que eu realizasse um trabalho de excelência, dando todo seu apoio, críticas construtivas e orientações para que eu atingisse meu objetivo final. Obrigada pela paciência e compreensão.

Aos professores Luiz Carlos Spiller e Gabriela Zamignan, por aceitarem partilhar esse momento memorável comigo, que é a defesa da monografia.

Aos meus professores da graduação, que transmitiram todo seu conhecimento e me fizeram ser uma bacharela em turismo crítica e consciente do meu papel.

As minhas amigas do curso de Turismo Júlia Maria Gomes, Rayssa Moura e Amanda Sena, que junto comigo formaram um quarteto de cumplicidade, trocas, admiração, ajuda e empatia nos momentos dentro e fora da academia.

Ao meu grupo de amigas Monarmy7, que compartilham comigo os maiores sonhos, que me trazem momentos de leveza e risadas, e que apoiam umas às outras nas maiores loucuras e desafios.

Aos meus amigos em geral, que acreditaram em mim desde o início, até mais do que eu, me incentivando e dando forças para que nunca desistisse.

A Polaris Jr., Empresa Júnior de Turismo da UnB, que me permitiu uma experiência única na prática do turismo através de projetos diversificados.

A toda a equipe de trabalho do Centro de Excelência em Turismo.

A Universidade de Brasília, por tornar meu sonho uma realidade.

Incluir é sentir

Incluir é verbo/ação pela busca de irmos além

Da simples integração e aceitação: é movimento

De inteireza, de inteira interação,

De corpo, alma e sentimento.

(João Beauclair)

RESUMO

A acessibilidade no turismo é um tema que paulatinamente vem ganhando destaque nas discussões dentro da academia, nas iniciativas públicas e privadas, e na sociedade como um todo. Este estudo teve como objetivo geral investigar as questões de acessibilidade em relação ao turismo no Brasil a partir das publicações científicas na área do turismo consultadas nas plataformas Sucupira e USP, no recorte temporal de 2010 a 2020. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva exploratória através da realização de levantamentos bibliográficos e análise documental, e adotou-se uma abordagem qualitativa, mas com destaque a alguns elementos quantitativos, devido ao uso da bibliometria. Os resultados da pesquisa mostraram que as publicações (artigos) permeiam/ focam em diversas áreas e setores do turismo (meios de hospedagem, parques, serviços turísticos, segmentos turísticos, outros) e que as deficiências e a mobilidade reduzida foram contempladas em diferentes publicações, mesmo existindo a predominância de determinadas deficiências como a física e visual. Acrescido a isso, ficou evidente a necessidade de conscientização e sensibilização quanto à importância da acessibilidade para que mais ações sejam realizadas com o desígnio de preencher as lacunas existentes e garantir à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida a oportunidade de usufruir de um turismo sem barreiras.

Palavras-chave: Acessibilidade. Pessoa com Deficiência. Mobilidade Reduzida. Turismo Acessível. Publicações.

ABSTRACT

Accessibility in tourism is a subject that has gradually gained prominence in discussions within the academy, in public and private initiatives and society as a whole. The general objective of this study was to investigate the issues of accessibility concerning tourism in Brazil based on scientific publications in the field of tourism consulted on the Scopus and USP online platforms, in the time frame between 2010 and 2020. For this purpose, a descriptive exploratory research was carried out utilizing a bibliographic survey and document analysis, a qualitative approach was adopted, but with emphasis on some quantitative elements, due to the use of bibliometry. The survey results showed that the publications (articles) permeate/focus on several areas and sectors of tourism (lodging facilities, parks, tourism services, tourism segments, others) and that disabilities and reduced mobility were contemplated in different publications, even though there was a predominance of certain disabilities, such as physical and visual disabilities. Added to this, it became evident that there is a need for awareness and sensitization about the importance of accessibility so that more actions can be taken to fill the existing gaps and ensure that the person with disability or reduced mobility has the opportunity to enjoy tourism without barriers.

Keywords: Accessibility. People with disability. Reduced Mobility. Accessible Tourism. Publications.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Banheiro adaptado com barras de apoio.....	48
Figura 2 - Piso tátil de alerta e direcional para PCD visual.....	49
Figura 3 - Ônibus rodoviário para PCD física.....	49
Figura 4 - Praia Acessível - Cadeira anfíbia.....	51
Figura 5 - Cardápio em Braille.....	51
Figura 6 - Passeio de Charrete Acessível.....	52
Figura 7 - Hugo, intérprete virtual de Libras.....	53
Figura 8 - Guia Turismo Acessível.....	54
Figura 9 - Tirolesa Acessível - Socorro - SP.....	60
Figura 10 - Piscina Acessível - Socorro - SP.....	60
Figura 11 - Boia Cross Acessível em Socorro - SP.....	61
Figura 12 - Etapas da Bibliometria.....	64

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - ABNT NBR 9050 - Símbolos da acessibilidade	29
Quadro 2 - Símbolos da acessibilidade	30
Quadro 3 - Títulos dos artigos analisados.....	68
Quadro 4 - Meios de Hospedagem.....	74
Quadro 5 - Espaço Urbano/Público Turístico	75
Quadro 6 - Websites.....	76
Quadro 7 - Políticas Públicas	77
Quadro 8 - Serviços Turísticos	78
Quadro 9 - Equipamentos Turísticos	79
Quadro 10 - Parques.....	80
Quadro 11 - Centro Histórico	82
Quadro 12 - Segmentos Turísticos	83
Quadro 13 - Atrativos Turísticos.....	84

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Periódicos de Turismo	67
Tabela 2 - Ano de publicação (2010-2020).....	70
Tabela 3 - Autores com maior participação nos artigos	70
Tabela 4 - Deficiências e/ou mobilidade reduzida evidenciadas nos artigos	72
Tabela 5 - Áreas ou setores de atuação dos artigos.....	73

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA: UMA VISÃO GERAL	15
2.1 Principais leis de acessibilidade no Brasil com destaque no turismo	23
3. TURISMO ACESSÍVEL: ASPECTOS CONCEITUAIS E REFLEXÕES	40
3.1 A importância da acessibilidade para o turismo	45
3.1.1 Acessibilidade: infraestrutura e equipamentos turísticos, serviços turísticos e ambiente virtual.	47
3.1.2 Acessibilidade no mercado turístico	54
3.1.3 Entraves da acessibilidade no turismo	57
4. METODOLOGIA	63
5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	67
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
REFERÊNCIAS	90

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho versa sobre a relação entre turismo e acessibilidade, elemento dado como fundamental, uma vez que a prática do turismo requer a possibilidade de acesso aos lugares, aos estabelecimentos, aos serviços característicos do setor e, sobretudo ao ato de se deslocar.

Historicamente o termo acessibilidade no Brasil passou a ganhar espaço para reflexões a partir dos anos 1980, ainda de forma muito tímida, principalmente devido aos movimentos sociais de pessoas com deficiência em prol dos seus direitos.

Ao passo que as leis e decretos surgiam, a visão da sociedade sobre o tema também se ampliava. Os empreendimentos passaram a oferecer mais adaptações, serviços mais adequados e novas tecnologias surgiram trazendo propostas que contemplassem a acessibilidade. Contudo, a sensibilização e a conscientização quanto a esse tema ainda não atingiram o nível desejável, e no que diz respeito à acessibilidade no turismo, tem-se o seguinte questionamento: Como as questões sobre acessibilidade no turismo são debatidas pela academia? Posto isso, este estudo visa contribuir com a ampliação e difusão do conhecimento sobre os diversos aspectos da acessibilidade no turismo, tanto para a academia quanto para a sociedade, focando em pesquisas já produzidas e que podem servir como consulta de dados e base para futuros estudos da área em questão.

É de conhecimento geral que a acessibilidade em termos simples significa “ter acesso”, acesso ao meio edificado, aos espaços urbanos, acesso à comunicação e informação, acesso ao transporte público, entre outros. De outra maneira, “a acessibilidade deve ser vista como equiparação de oportunidades, proporcionando o acesso democrático ao espaço urbano” (ASHTON, 2011, p. 2).

Nesse sentido, o acesso aqui tratado é aquele direcionado a quem precisa de determinadas adequações para ter autonomia no seu direito de ir e vir, como a pessoa com deficiência, idosos, gestantes, pessoas obesas e turistas com deficiência. Manzini (2005) explica o que diferencia acesso de acessibilidade, em que acesso mostra o desejo de mudança, tem o sentido de processo e de luta para alcançar algum objetivo, e está relacionado a uma atitude que almeja extinguir a exclusão, já a acessibilidade está relacionada a algo mais palpável, ou seja, a concretização do acesso por meio da legislação, observação, avaliação e implementação. A Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (2015, p. 2), mediante a norma NBR 9050 apresenta a definição da acessibilidade como:

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Existe uma transformação social a partir do momento em que se reconhece a acessibilidade como ferramenta de inclusão, que possibilita o uso dos espaços, informação, serviços e instalações, por exemplo, de maneira completa e justa pela pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

O mesmo esforço demandado para a melhoria dos estabelecimentos, estruturas e serviços para se atingir e estabelecer a acessibilidade na vida cotidiana das pessoas que necessitam dela, também é requerido para a realização de uma viagem de lazer e de um passeio pela cidade, por exemplo. Isso acontece, pois o turismo se apropria dos espaços para acontecer e a ele é inerente os atrativos e estruturas turísticas de iniciativas públicas e privadas, que são utilizados tanto por turistas quanto por residentes, como restaurantes, praças, museus, parques aquáticos, praias, entre outros. Nesse sentido, não caberia uma separação da acessibilidade por áreas pensando nos atores turista ou residente, uma vez que todos os cidadãos precisam ser contemplados.

Em 2009 a Organização Mundial do Turismo - OMT apresentou uma Declaração sobre a Facilitação das Viagens de Turismo. Nas palavras de Shimosakai (2011), a declaração apela aos Estados que estes garantam a acessibilidade nos estabelecimentos de turismo, disponibilizando recursos especiais sem nenhum custo adicional para a pessoa com deficiência, solicita que informações publicadas sejam detalhadas sobre a disponibilidade dos serviços, bem como trata acerca da necessidade da preparação do profissional de turismo para atender tal perfil de turistas.

Quando se observa a declaração da OMT, ao imputar a responsabilidade de garantir a acessibilidade aos Estados, mesmo diante da existência de legislações, infere-se que ainda há dificuldades no cumprimento das exigências sobre tais questões. É um direito de o turista ser bem atendido, ter os serviços disponíveis, recursos adaptados e suas necessidades supridas, por isso é imprescindível a melhoria das estruturas e o treinamento do pessoal do turismo no atendimento às pessoas com alguma deficiência, seja física, mental, visual ou auditiva e às pessoas com mobilidade reduzida.

É fato que muito se discute sobre a importância da acessibilidade, mas ainda são relativamente poucas as ações feitas em função deste público. De modo empírico, é possível

enxergar as lacunas e barreiras existentes em vários contextos dentro desse tema no dia a dia, como quando vemos ruas desniveladas, ausência de piso tátil¹, falta de elevadores, a escassez de pessoas que tenham domínio da Língua Brasileira de Sinais² (Libras) nos estabelecimentos, além de espaços não adaptados e pouco funcionais. Todos esses aspectos geram reflexões sobre o que tem sido feito para ampliar a acessibilidade, quanto o Brasil progrediu nesse quesito ou quais discussões vêm sendo sugeridas, sobretudo no âmbito do turismo. A proposta desta pesquisa ao tratar do turismo acessível, ou da acessibilidade no turismo, busca justamente evidenciar o que as produções científicas nacionais discutem sobre o tema, analisando as questões ligadas ao setor turístico e a realidade do Brasil.

A partir do exposto, delimitou-se como objetivo geral deste estudo: Investigar as questões de acessibilidade em relação ao turismo no Brasil a partir das publicações científicas na área do turismo. Como objetivos específicos, delimitou-se: a) Contextualizar sobre os temas deficiência e mobilidade reduzida, leis de acessibilidade no Brasil e sua associação com o turismo; b) Levantar as publicações/ discussões sobre turismo e acessibilidade nos periódicos brasileiros da área do turismo, no período de 2010 a 2020; c) Discutir os resultados encontrados nas publicações sobre turismo e acessibilidade.

Em relação à metodologia utilizada para fins desse estudo, trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória, com abordagem predominantemente qualitativa, mas com a presença de elementos quantitativos, pois fez-se uso da bibliometria para a coleta e organização dos dados.

Para fins de informação, a sigla PCD se refere à pessoa com deficiência, PCMR à pessoa com mobilidade reduzida e MR à mobilidade reduzida, dado que serão termos mencionados ao longo do texto.

Por fim, este trabalho está organizado da seguinte forma: Introdução; Referencial teórico (Deficiências e Mobilidade reduzida das pessoas: uma visão geral, incluindo as legislações de acessibilidade no Brasil; Turismo Acessível: aspectos conceituais e reflexões); Metodologia; Análise e discussão dos resultados; e as Considerações finais.

¹“Piso caracterizado por textura e cor contrastantes em relação ao piso adjacente, destinado a constituir alerta ou linha-guia, servindo de orientação, principalmente, às pessoas com deficiência visual ou baixa visão. São de dois tipos: piso tátil de alerta e piso tátil direcional” (ABNT, 2015, p. 5).

²“É a língua oficial da comunidade surda brasileira. Uma língua de modalidade gestual-visual, que se exprime através da combinação de sinais e expressões faciais, as chamadas expressões não manuais. Os sinais utilizados substituem as palavras de uma língua de modalidade oral-auditiva” (FERNANDES, 2020, *on-line*).

2. DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA: UMA VISÃO GERAL

Ao discutir sobre as deficiências e limitações dos indivíduos é necessário enfatizar que as compreensões podem ser amplas, por isso é importante apresentá-las.

A sociedade, de maneira geral, tem conhecimento das deficiências mais comuns ou evidentes aos seus olhos, tais como as deficiências motoras, deficiências visuais e deficiências auditivas, por exemplo. Contudo, além das deficiências citadas, existem as deficiências intelectuais, em que se enquadram as síndromes, como a síndrome de down (alteração genética); e os transtornos neurológicos, como o transtorno do espectro do autismo (TEA). No que tange à MR, a PCMR é aquela que tem dificuldade de locomoção permanente ou temporária e limitações para se relacionar com o meio, como pessoas idosas, obesas, gestantes, entre outras (ABNT, 2004). É claro que os exemplos são sucintos, mas ajudam a compreender a importância do papel e da necessidade da acessibilidade para todos. A lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 em seu Art. 2º, considera PCD:

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 (BRASIL, 2015a, p. 1).

Isso significa que as pessoas em questão enfrentam diversas dificuldades na sua participação dentro da sociedade se comparadas às pessoas que não são deficientes ou que não tenham MR, uma vez que existem barreiras físicas e comunicacionais na oferta de estruturas físicas e serviços adequados.

O manual de orientações sobre turismo e acessibilidade do Ministério do Turismo tem como objetivo “orientar e instrumentalizar o setor turístico para a promoção da acessibilidade às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida” (BRASIL, 2006a, p. 9). Os conteúdos nele encontrados contribuem para uma maior compreensão das deficiências, normas técnicas e legislações pertinentes à acessibilidade, pois foram traçadas orientações necessárias para o bem-atender, como forma de não limitar ou condicionar o acesso aos bens da PCD ou PCMR nos equipamentos, atrativos e serviços turísticos (BRASIL, 2006a). O manual traz as seguintes conceituações e caracterizações das deficiências:

Deficiência física é a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia,

triplegia, tripareisia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

Deficiência auditiva é a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.

Deficiência visual é a acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

Deficiência mental é o funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho.

Deficiência múltipla é a associação de duas ou mais deficiências.

Mobilidade reduzida é a dificuldade de movimento, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência. A NBR 9050:2004 entende por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso, a gestante (BRASIL, 2006a, p. 14).

Para fins dessa pesquisa, as deficiências físicas e motoras, por serem associadas às limitações das funcionalidades físico-motoras do corpo humano serão tratadas como sinônimos. Por outro lado, no que tange às deficiências que englobam a mente humana, segundo o Instituto Jô Clemente (2021³) a deficiência intelectual se refere a um atraso apresentado no desenvolvimento da pessoa, geralmente ela tem dificuldade no aprendizado das tarefas do cotidiano e esse comprometimento cognitivo acontece antes dos 18 anos, prejudicando as habilidades adaptativas. Já a deficiência mental envolve diversas condições que alteram o humor e o comportamento, podendo afetar o desempenho da pessoa na sociedade, pois as alterações acontecem na mente dela e fazem com que a percepção da realidade mude. Em resumo, é considerada uma doença psiquiátrica (IJC, 2021?).

As deficiências e a MR definidas acima são alguns exemplos importantes para se ampliar o conhecimento sobre cada uma delas e deduzir de forma empírica as dificuldades que essas pessoas enfrentam no seu dia a dia. Sob a ótica da realidade vivida no Brasil, a acessibilidade pode ser vista preminentemente como paliativa, ou seja, é possível aliviar momentaneamente o problema de uma PCD auditiva ou física, por exemplo, ao realizar uma

³ Indica ausência de data na fonte utilizada, a data é aproximada.

ação improvisada, mas que não tem a capacidade de solucionar o problema em longo prazo, já que está sendo proposta sem um planejamento.

Para elucidar a visualização do quantitativo das PCD e PCMR no Brasil, foram criadas para a presente pesquisa duas categorias, a saber: a Categoria 1 - Deficiência, que para fins dessa pesquisa está relacionada às pessoas com algum tipo de deficiência (auditiva, visual, motora e mental ou intelectual); e a Categoria 2 - Mobilidade Reduzida, que para fins dessa pesquisa corresponde às pessoas idosas e obesas. A categorização foi baseada no Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004 e no próprio manual de orientações sobre turismo e acessibilidade do MTUR (2006a) que trazem essas duas categorias separadamente. Diferente da NBR 9050:2004 que considera a PCD integrante da categoria MR como supracitado.

Nesse sentido, a seguir serão apresentados os dados levantados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE sobre o quantitativo das pessoas nas categorias 1 e 2 encontradas no Brasil.

No tocante a Categoria 1 – Deficiência, o censo IBGE de 2010 buscou identificar a deficiência auditiva, visual e motora, com seus graus de severidade, e a deficiência mental ou intelectual. As perguntas encontradas no questionário do IBGE de 2010 buscaram “captar a percepção da população sobre sua dificuldade em ouvir, enxergar, caminhar ou subir escadas, mesmo contando com facilitadores como aparelhos auditivos, lentes de contato e bengala” (IBGE, 2018a, p. 1-2).

A pesquisa também buscou “identificar a deficiência intelectual e mental através da compreensão do informante sobre a dificuldade em realizar suas atividades habituais” (IBGE, 2018a, p. 2). Vale ressaltar que as informações sobre PCD são provenientes do Questionário da Amostra, que por sua vez, foi aplicado em todas as unidades domiciliares selecionadas para a amostra e registraram as características do domicílio e de seus moradores e outros quesitos de investigação detalhados (IBGE, 2010a).

De acordo com o IBGE (2018a), o marco conceitual utilizado para a investigação dos dados das PCD no censo de 2010, buscou se adaptar à Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde – CIF, que foi divulgada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) no ano de 2001. Por conseguinte, o IBGE consolidou o entendimento de deficiência como “produto da interação entre funções e estruturas corporais com limitações e barreiras sociais e ambientais” (IBGE, 2018a, p. 2).

O IBGE realizou estudos sobre o conjunto de perguntas propostas pelo Grupo de Washington para Estatísticas sobre Pessoas com Deficiência, em inglês *Washington Group on*

Disability Statistics – WG, em parceria com outros países do MERCOSUL. O Grupo Washington, segundo o IBGE (2018a, p. 2):

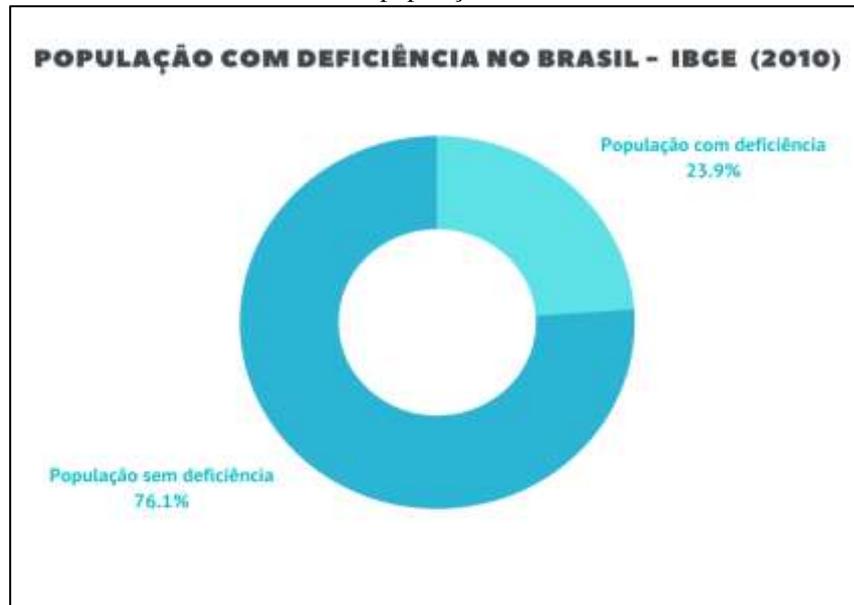
Busca padronizar e harmonizar definições, conceitos e metodologias de modo a garantir a comparabilidade das estatísticas entre diferentes países. É formado sob a Comissão de Estatística das Nações Unidas e composto por representantes de Institutos Oficiais de Estatística e organizações representantes da sociedade civil.

O grupo em questão também estimula uma cooperação internacional no que diz respeito às estatísticas e dados da PCD. Tendo esse alinhamento em mente, o IBGE (2010b) definiu as perguntas que melhor poderiam captar a percepção do informante sobre sua deficiência e grau de severidade, quais sejam: 1. Tem dificuldade permanente de enxergar? 2. Tem dificuldade permanente de ouvir? 3. Tem dificuldade permanente de caminhar ou subir degraus? 4. Tem alguma deficiência mental/intelectual permanente que limite as suas atividades habituais, como trabalhar, ir à escola, brincar, etc? As possíveis respostas para as perguntas 1, 2 e 3 eram: (I) Sim, não consegue de modo algum, (II) Sim, grande dificuldade, (III) Sim, alguma dificuldade, (IV) Não, nenhuma dificuldade; e para a pergunta número 4 a única resposta possível era Sim ou Não.

Ao utilizar esse conjunto curto de questões, existem pelo menos quatro formas de identificar as PCD, sendo elas:

1. Considerando pessoa com deficiência os indivíduos que responderem ter pelo menos alguma dificuldade em uma ou mais questões;
2. Considerando pessoa com deficiência os indivíduos que responderem ter pelo menos muita dificuldade em uma ou mais questões;
3. Considerando pessoa com deficiência os indivíduos que responderam não conseguir de modo algum em uma ou mais questões; e
4. Considerando pessoa com deficiência os indivíduos que responderem ter pelo menos alguma dificuldade em no mínimo duas questões (IBGE, 2018a, p. 3).

No censo do IBGE de 2010 optou-se por identificar as PCD com base na opção número 1, ou seja, considerando PCD os indivíduos que responderem ter pelo menos alguma dificuldade em uma ou mais questões (IBGE, 2018a). O gráfico 1, a seguir, foi gerado com base nos dados disponibilizados pelo IBGE em 2010:

Gráfico 1 - Resultado da população com deficiência no Brasil

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados do Censo do IBGE (2010a).

Os dados do censo do IBGE de 2010 revelam que 76,1% da população brasileira encontra-se sem deficiência, ao passo que 23,9% têm algum tipo de deficiência. Isso demonstra uma parcela significativa da população que possui algum tipo de dificuldade, seja em uma ou mais questões devido ao tipo de deficiência. Isso gerou um resultado mais abrangente, pois constatou-se 45.606.048 milhões de PCD avaliadas pelo IBGE, o que corresponde a aproximadamente 24% da população brasileira (IBGE, 2010a).

No ano de 2018, a nota técnica do IBGE 01/2018 propôs a realização de uma releitura analítica dos dados das PCD captados pelo Censo Demográfico 2010, utilizando a linha de corte proposta pelo Grupo de Washington para pesquisas censitárias, tendo como base a opção número 2, que considerou PCD os indivíduos que responderam ter pelo menos muita dificuldade em uma ou mais questões. Isto posto, passou-se a identificar PCD apenas “os indivíduos que responderam ter Muita dificuldade ou Não consegue de modo algum em uma ou mais questões do tema apresentadas no questionário do Censo 2010” (IBGE, 2018a, p. 4).

A partir da aplicação da linha de corte proposta, um novo resultado foi gerado, um quantitativo de 12.748.663 pessoas, ou seja, 6,7% do total da população brasileira apresenta algum tipo de deficiência com base nas respostas: Muita dificuldade ou Não consegue de modo algum (IBGE, 2018a). Percebe-se então uma diferença considerável de 17,2 milhões de pessoas entre as duas aplicações. Ressalta-se aqui que segundo o IBGE (2018a) a aplicação da linha de corte sugerida pelo Grupo Washington tem como objetivo assegurar a comparabilidade

internacional entre os países membros do Grupo Washington e não uma correção dos números apresentados pelo censo 2010 do IBGE, pois “a nota técnica restringe-se ao aspecto analítico dos resultados, preservando integralmente a metodologia adotada pelo Censo Demográfico de 2010” (IBGE, 2018a, p. 7).

Nota-se que a PCD tem significativa representatividade na população brasileira, o que implica a necessidade real de adaptação dos espaços urbanos, empreendimentos, serviços e espaços de uso comum do turismo, como também a preparação do pessoal que trabalha diretamente com o público no setor turístico, a fim de que as barreiras sejam ao menos mitigadas.

Em se tratando da Categoria 2 – Mobilidade Reduzida, como mencionado anteriormente, se refere às pessoas idosas e às pessoas obesas na presente pesquisa. A PCMR, como já mencionado, é “aquela que, temporária ou permanentemente, tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo” (ABNT, 2004, p. 4). Ou seja, as barreiras físicas e comunicacionais do meio comprometem o processo de utilização integral pelas PCMR.

A lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que trata do Estatuto do Idoso, considera a pessoa idosa toda aquela com idade igual ou superior a 60 (sessenta anos). Em relação às pessoas idosas, essas entram na categoria 2 - Mobilidade Reduzida, pelo fato de precisarem de um maior suporte na sua locomoção e apoio para a realização de algumas atividades. Explica-se que não há intenção em estereotipar a imagem do idoso como pessoa impossibilitada, mas considerar que a partir dessa faixa etária algumas capacidades podem ser reduzidas.

Conforme os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD⁴ Contínua de 2017 realizada pelo IBGE (2018b), no ano de 2017 a população brasileira era de 207,1 milhões de pessoas e a população acima de 60 anos correspondia a 14,6%, ou seja, cerca de 30,2 milhões de pessoas (IBGE, 2018c). No gráfico 2 verifica-se a população idosa do Brasil conforme o PNAD 2017:

⁴ “Visa acompanhar as flutuações trimestrais e a evolução, no curto, médio e longo prazos, da força de trabalho, e outras informações necessárias para o estudo do desenvolvimento socioeconômico do País” (IBGE, 2021a?, *online*). As características gerais dos moradores é um dos tópicos pesquisados (IBGE, 2021a?).

Gráfico 2 - População de Idosos no Brasil

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados do PNAD - 2017 (2018b).

Tendo os valores apresentados, observa-se a tendência de envelhecimento da população idosa no Brasil, em que houve um aumento em cinco anos (2012 - 2017) de 4,8 milhões de idosos. Visto que no ano de 2012 essa população era de 25,4 milhões de brasileiros (IBGE, 2018c).

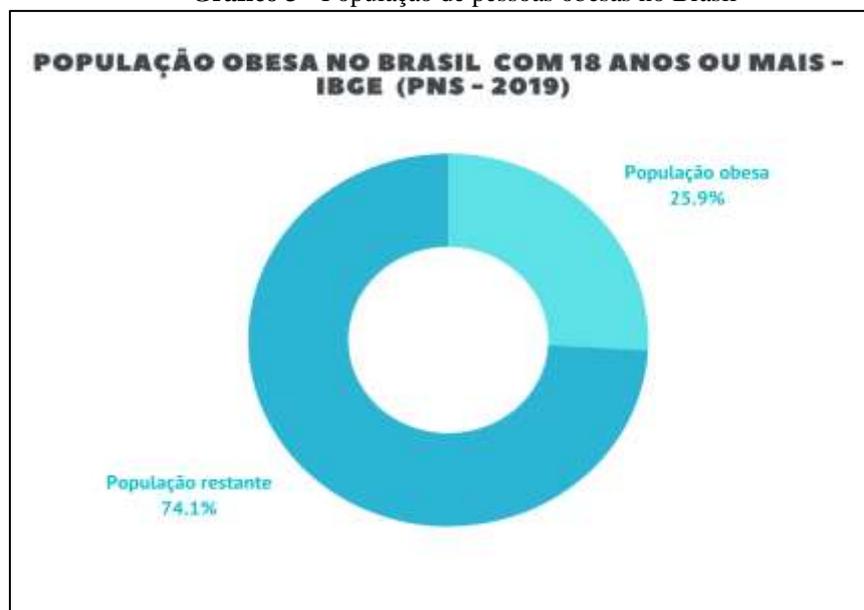
Desse total de 30,2 milhões de idosos, as mulheres correspondiam a 16,9 milhões (56% dos idosos), enquanto os homens correspondiam a 13,3 milhões (44% dos idosos) (IBGE, 2018c). Esse grupo vem ganhando representatividade no Brasil, as pessoas idosas cada vez mais buscam cuidar da sua saúde e investir em atividades de lazer, e o turismo é uma das formas de desfrutar da terceira idade, como será visto mais adiante. É importante que o setor do turismo se reformule para atender a essa crescente demanda, adaptando seus espaços e serviços e proporcionando atividades que incluam esse público, já que os idosos se enquadram na categoria MR.

A população de pessoas obesas, caracterizada pelo cálculo $IMC \geq 30 \text{ kg/m}^2$, também faz parte da categoria 2 - Mobilidade reduzida, pela mesma necessidade de suporte para sua mobilidade e espaços adaptados. Para melhor compreensão, obesidade é um “distúrbio que envolve excesso de gordura corporal, aumentando o risco de problemas de saúde. Um indivíduo está obeso quando apresenta $IMC \geq 30 \text{ kg/m}^2$ ” (IBGE, 2020a, p. 52).

A Pesquisa Nacional de Saúde - PNS é resultado da parceria entre o IBGE e o Ministério da Saúde e visa coletar informações sobre as condições de saúde da população e produzir dados sobre a situação de saúde e os estilos de vida da população brasileira (IBGE,

2019a). Nesse sentido, a PNS de 2019 retratou que as pessoas obesas no Brasil correspondiam a 30,2% de mulheres e 22,8% de homens, na população de pessoas com 20 anos ou mais (IBGE, 2020a). Ao relatar sobre a pesquisa em questão, o IBGE afirmou que no ano de 2019 entre as pessoas com 18 anos ou mais, 25,9% se encontravam obesas, totalizando 41,2 milhões de pessoas e que 61,7% da população adulta brasileira estava com excesso de peso (IBGE, 2020b). No gráfico 3 verifica-se a população obesa do Brasil com 18 anos ou mais conforme o PNS (2019):

Gráfico 3 - População de pessoas obesas no Brasil



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados do PNS (2020b).

Nota-se que na faixa etária de 18 anos ou mais a população apresenta 25.9% de pessoas, como citado acima, sendo o restante um total de 74,1% dos brasileiros. Contudo dentro dessa população restante entram pessoas com excesso de peso, crianças e adolescentes considerados obesos (IBGE, 2020b). Na mesma pesquisa o IBGE (2020b) aponta que no ano de 2019 um em cada cinco adolescentes com idades entre 15 e 17 anos estava com excesso de peso. Isso requer cada vez mais dedicação à Atenção Primária à Saúde (APS⁵) e um posicionamento no setor turístico de proporcionar a esse grupo atividades que eles possam ser participantes sem quaisquer barreiras.

⁵ “É o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades” (BRASIL, 2021b?, *on-line*).

Tendo analisado os dados fornecidos pelo IBGE sobre o quantitativo de deficientes (ano de 2010), pessoas idosas (ano de 2017) e pessoas obesas (ano de 2019), observa-se que o quantitativo de pessoas com algum tipo de deficiência e MR no Brasil é bastante expressivo. Nesse sentido, o resultado fortalece a ideia de que a acessibilidade não é um privilégio, mas um direito de todos, devendo ser projetada e implementada considerando as necessidades dos diferentes grupos de pessoas.

Diante do exposto, a seguir serão apresentadas as principais legislações que abrangem as questões de acessibilidade e a deficiência no Brasil de forma direta e indireta, além de destacar o turismo dentro dessas leis e considerar o que a lei geral do turismo manifesta sobre as questões de acessibilidade.

2.1 Principais leis de acessibilidade no Brasil com destaque no turismo

É fundamental a disseminação das leis orientadas para a acessibilidade e que amparam as PCD e as PCMR, pois se trata de uma ferramenta de acesso imprescindível para compreender os deveres e direitos de um cidadão. Será apresentado um apanhado de legislações que tratam predominantemente sobre acessibilidade e PCD, além de normas técnicas (ABNT NBR 9050/2004 e ABNT NBR 9050/15), e dentro delas serão observadas as orientações de acessibilidade em um contexto amplo e no que diz respeito ao turismo. Complementarmente serão apresentadas especificações que abordem a acessibilidade, as PCD e PCMR encontradas dentro da legislação de turismo, como o Plano Nacional de Turismo, tendo em vista o objetivo deste estudo.

Costa, Maior e Lima (2005) mencionam que a Constituição Federal de 1988 foi considerada um marco legal federal brasileiro na abordagem da acessibilidade, pois leva em conta as necessidades de cada pessoa ao esclarecer em seu Art. 5º questões voltadas para o direito de ir e vir, por exemplo. Em adição, no Art. 227 da CF/88 consta o parágrafo a seguir: “§ 2º A lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência” (BRASIL, 2016, p. 132).

A visão naquele momento pode ter sido limitada, ao tratar apenas da construção dos logradouros, edifícios e veículos de transporte coletivo, mas notou-se um esforço em considerar e deixar claro o direito de todos à dignidade e à igualdade, assegurado inclusive à PCD.

O decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999 que regulamenta a lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, “dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências” (BRASIL, 1999, p. 1). O decreto nº 3.298, em seu Capítulo I, o Art. 1º versa sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, que tem por objetivo assegurar às PCD o exercício dos direitos individuais e sociais (BRASIL, 1999). Para efeitos deste decreto, o Art. 3º considera:

I - deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano; II - deficiência permanente – aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e III - incapacidade – uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida (BRASIL, 1999, p. 1- 2).

No capítulo VII, seção V (Cultura, do Desporto, do Turismo e do Lazer) do decreto em questão, o Art. 46 fala do tratamento prioritário e adequado para PCD por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal responsáveis direta e indiretamente pela cultura, desporto, turismo e lazer (BRASIL, 1999). Focando nas medidas sobre o turismo, no Art. 46 o inciso VII diz “apoiar e promover a publicação e o uso de guias de turismo com informação adequada à pessoa portadora de deficiência” (BRASIL, 1999, p. 12). Enquanto o inciso VIII propõe “estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte” (BRASIL, 1999, p. 12). Segundo Canani (1999, p. 103):

Guia turístico nada mais é que o livro onde são encontradas as informações turísticas [enquanto] o guia de turismo é o nome correto do profissional que deve ter uma série de capacidades e qualidades, tendo por tarefa primordial fazer cumprir, junto ao turista, os serviços que foram por estes contratados.

Ou seja, na terminologia turística “Guias de Turismo” se refere aos profissionais da área, diferente do Guia Turístico, que por sua vez, é o material informativo que foi mencionado no inciso VII. Infere-se então que ainda não é claro, mesmo na legislação brasileira, a grande diferença entre Guia de Turismo e Guia Turístico, interferindo assim na compreensão do leitor da lei ao ser apresentada uma informação equivocada.

Com base no decreto acima, nota-se que em 1999 foi reforçado um posicionamento de integração das PCD no exercício dos seus direitos individuais e sociais, e trouxe também a responsabilidade dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta e indireta, destacando aqui o âmbito do turismo e do lazer, na tomada de medidas para que essa integração ocorra.

Posteriormente, a acessibilidade foi regulamentada pelas leis federais nº 10.048, de 8 de novembro 2000 e nº 10.098, de 19 de dezembro 2000. A lei nº 10.048 em seu Art. 1º dá prioridade de atendimento “às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos [...]” (BRASIL, 2000a, p. 1), enquanto a lei nº 10.098 em seu Art. 1º:

Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação. (BRASIL, 2000b, p. 1).

Veem-se nessas leis os primeiros passos para a garantia da promoção da acessibilidade para as pessoas que necessitam dela. Em seguida, foi estabelecido o decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004, regulador das leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000 e a lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 mencionadas acima. O decreto nº 5.296, além de referenciar as normas técnicas de acessibilidade da ABNT traz outros pontos importantes que serão citados mais adiante. Inicialmente, o capítulo III, desse decreto, trata das condições gerais da acessibilidade, e o Art. 8º traz a definição de acessibilidade como:

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2004, p. 2).

Pode-se considerar a acessibilidade um termo abrangente e subjetivo, mas que genericamente significa ter o direito de ir e vir, de utilizar os espaços físicos e de se comunicar sem barreiras. Como complemento o Art. 8º ainda explica o que é uma barreira e suas classificações:

II - barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação, classificadas em: **a)** barreiras urbanísticas: as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público; **b)** barreiras nas edificações: as existentes no entorno e interior das edificações de uso público e coletivo e no entorno e nas áreas internas de uso comum nas edificações de uso privado multifamiliar; **c)** barreiras nos transportes: as existentes nos serviços de

transportes; e **d**) barreiras nas comunicações e informações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação (BRASIL, 2004, p. 3).

Percebe-se que no ano de 2004 o termo acessibilidade ganhou ainda mais visibilidade e a preocupação se expandiu, levando em consideração as barreiras identificadas, principalmente concernentes à comunicação. A oferta de serviços é intrínseca à atividade turística, e como citado no Art. 8 existem barreiras tanto nos serviços de transporte quanto nos meios de comunicação e informações.

Posto isso, é inegável a necessidade de adequação dos serviços para integrar a PCD e a PCMR. No transporte, instrumento de locomoção, é possível citar a necessidade de adaptação dentro das aeronaves, ônibus e trens, por exemplo. Quanto à comunicação e informação, é visivelmente expressiva a sua atuação, tanto nas informações fornecidas pelos sites de viagens, quanto no atendimento ao cliente em hotéis, aeroportos, restaurantes, entre outros. Ou seja, as barreiras precisam ser desfeitas para que a PCD e a PCMR possa participar efetivamente na realização das suas viagens e atividades de lazer. O Art. 8º apresenta ainda que o desenho universal é considerado uma:

Concepção de espaços, artefatos e produtos que visam atender simultaneamente todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade (BRASIL, 2004, p. 3).

A cartilha de “Turismo Acessível – Introdução a uma viagem de inclusão” esclarece que o desenho universal é baseado no “respeito aos diferentes padrões humanos e na inclusão de todas as pessoas nas mais diversas atividades, visando simplificar a vida para todos e beneficiando assim pessoas com diversas limitações e capacidades” (BRASIL, 2009a, p. 27).

De forma complementar, o Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana, elaborado pelo Ministério das Cidades, diz que o desenho universal “é um conceito utilizado na produção de objetos e espaços que buscam contemplar respectivas utilizações por quaisquer pessoas, de forma completa, segura e irrestrita” (BRASIL, 2006b, p. 24). Bem como a NBR 9050 que define desenho universal como “aquele que visa atender à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população” (ABNT, 2004, p. 3). A versão atualizada da ABNT NBR 9050 (2015, p. 4) ainda contribui ao dizer que os pressupostos do desenho universal são:

Equiparação das possibilidades de uso, flexibilidade no uso, uso simples e intuitivo, captação da informação, tolerância ao erro, mínimo esforço físico, dimensionamento de espaços para acesso, uso e interação de todos os usuários.

Tais pressupostos, conforme aponta a ABNT (2015), favorecem a biodiversidade humana, possibilitando o uso dos espaços, produtos e serviços independente das características físicas, habilidades e faixa etária dos indivíduos.

A ideia central do desenho universal é realizar ações percebendo as diferenças, planejando para todos, de modo que a segurança e autonomia sejam garantidas.

Com relação à necessidade da acessibilidade em meios eletrônicos, no capítulo VI, Art. 47 do decreto nº 5.296 foi apresentado que:

[...] será obrigatória a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública na rede mundial de computadores (internet), para o uso das pessoas portadoras de deficiência visual, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis” (BRASIL, 2004, p. 9).

Em adição, o § 2º do Art. 47, desse mesmo decreto, diz que “os sítios eletrônicos acessíveis às pessoas portadoras de deficiência conterão símbolo que represente a acessibilidade na rede mundial de computadores (internet), a ser adotado nas respectivas páginas de entrada” (BRASIL, 2004, p. 9). É relevante abordar a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos do governo, pelo fato de a tecnologia estar presente no cotidiano das pessoas de modo geral. O governo como propulsor da lei, deve ser exemplo de inclusão da PCD na utilização dos sítios eletrônicos e portais, apresentando boa funcionalidade e eficácia ao disponibilizar a audiodescrição, ampliadores de telas, dentre outras acessibilidades.

Segundo o Art. 68 do capítulo VIII, ainda do decreto nº 5.296, a Secretaria Especial dos Direitos Humanos, na condição de coordenadora do Programa Nacional de Acessibilidade, é responsável por desenvolver as seguintes ações:

I - apoio e promoção de capacitação e especialização de recursos humanos em acessibilidade e ajudas técnicas; II - acompanhamento e aperfeiçoamento da legislação sobre acessibilidade; III - edição, publicação e distribuição de títulos referentes à temática da acessibilidade; IV - cooperação com Estados, Distrito Federal e Municípios para a elaboração de estudos e diagnósticos sobre a situação da acessibilidade arquitetônica, urbanística, de transporte, comunicação e informação; V - apoio e realização de campanhas informativas e educativas sobre acessibilidade; VI - promoção de concursos nacionais sobre a temática da acessibilidade; e VII - estudos e proposição da criação e normatização do Selo Nacional de Acessibilidade (BRASIL, 2004, p. 11-12).

As ações propostas acima são primordiais para que a sociedade entenda a importância e a necessidade da acessibilidade, pois a promoção, capacitação e especialização de recursos humanos na área é um gancho fundamental para se colocar em prática essa acessibilidade.

Entende-se que acompanhar e aperfeiçoar a legislação é relevante para compreender as demandas existentes da PCD e PCMR, buscando sempre que possível uma renovação para que as necessidades dessas pessoas sejam atendidas, já que a legislação é o caminho para garantir o exercício dos direitos na sociedade. Outro ponto relevante, como visto acima, é a cooperação entre os entes federativos no que diz respeito aos estudos e diagnósticos sobre a acessibilidade na arquitetura, áreas urbanas, transporte, comunicação e informação, por possuírem autoridade para propor mudanças de melhorias na realidade dos estados, municípios e do Distrito Federal. Acredita-se que a sensibilização e conscientização quanto ao tema pode ser considerada a base para todo o restante, pois as campanhas informativas e educativas podem ser consideradas instrumentos de transformação ao contribuir para o entendimento da situação e mudança de postura da sociedade.

Sabe-se que a NBR 9050/2004 foi substituída pela NBR 9050/2015, porém as duas estão sendo utilizadas para fins dessa pesquisa. É importante enfatizar que o escopo da NBR 9050/2015 “estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural, e de edificações às condições de acessibilidade” (ABNT, 2015, p.1). Proporcionando assim, a utilização autônoma e segura do ambiente, equipamentos urbanos, mobiliário e edificações para a maior quantidade de pessoas possível (ABNT, 2015).

Para o Turismo Acessível, as normas técnicas são fundamentais para a padronização e adequação de ambientes, atividades e serviços, como forma de proporcionar o uso seguro e autônomo nesses espaços. Como exemplo de normas técnicas direcionadas à prática do Ecoturismo e Turismo de Aventura, que foram estabelecidas pensando na segurança das pessoas envolvidas em atividades específicas, tem-se a ABNT NBR ISO 21101 – Sistema de Gestão de Segurança que avalia e analisa os riscos das atividades desse segmento, além de colaborar com as questões de prevenção de acidentes (ABETA, 2021). Já a ABNT NBR 21103, por sua vez, especifica os requisitos mínimos das informações que devem ser fornecidas antes, durante e depois das atividades do Turismo de Aventura (ABETA, 2021).

Destaca-se que o cidadão (turista), nesse caso, com deficiência ou MR também precisa dessa segurança e de normas que considerem suas questões de acessibilidade para que tenham a possibilidade de participar das atividades.

A ABNT também apresenta uma série de símbolos de acessibilidade que representam as mais diversas deficiências e a MR, a fim de promover uma melhor comunicação entre as

pessoas e evidenciar os espaços que são acessíveis para este grupo de indivíduos. Os símbolos são:

Representações gráficas que, através de uma figura ou forma convencionada, estabelecem a analogia entre o objeto e a informação de sua representação e expressam alguma mensagem. Devem ser legíveis e de fácil compreensão, atendendo a pessoas estrangeiras, analfabetas e com baixa visão, ou cegas, quando em relevo” (ABNT, 2015, p. 38).

Como complemento, a ABNT (2004) explica que a indicação da acessibilidade das edificações, do mobiliário, dos espaços e dos equipamentos urbanos deve ser feita por meio do símbolo internacional de acesso, que é representado pela pessoa na cadeira de rodas. A aplicação dessa sinalização deve ser afixada em local visível ao público, especialmente nas entradas; áreas e vagas de estacionamento de veículos; áreas acessíveis de embarque/desembarque; sanitários; áreas de assistência para resgate, áreas de refúgio, saídas de emergência; áreas reservadas para pessoas em cadeira de rodas; e equipamentos exclusivos para o uso de PCD, possibilitando assim, a identificação de locais acessíveis. O quadro 1, a seguir, apresenta alguns dos símbolos de acessibilidade e suas finalidades, conforme a ABNT NBR 9050 (2015):

Quadro 1 - ABNT NBR 9050 - Símbolos da acessibilidade

Símbolo	Nome	Finalidade
	Símbolo internacional de acesso	Indicar a acessibilidade aos serviços e identificar espaços, edificações, mobiliário e equipamentos urbanos onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis por PCD ou PCMR.
	Símbolo internacional da PCD visual (cegueira)	Indicar a existência de equipamentos, mobiliário e serviços para a PCD visual.

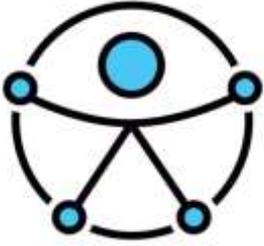
Quadro 1 - ABNT NBR 9050 - Símbolos da acessibilidade (continuação)

Símbolo	Nome	Finalidade
	Símbolo internacional da PCD auditiva (surdez)	Deve ser utilizado em todos os locais, equipamentos, produtos, procedimentos ou serviços para a PCD auditiva.

Fonte: Elaborado pela autora com base na ABNT NBR 9050 (2015).

Observa-se, portanto, que para a sinalização se faz uso de imagens com a representação da deficiência e MR, de modo que fique evidente para o indivíduo a referência do símbolo. Segundo o site Guia de Rodas (2020) a sinalização além de ajudar na identificação dos locais acessíveis para pessoas com diferentes características, como PCMR, deficiência visual, auditiva, nanismo, autismo, entre outras, promove também a autonomia delas para acessar serviços, espaços, conteúdos didáticos, entre outros. No quadro 2 é possível ver outras simbologias da acessibilidade:

Quadro 2 - Símbolos da acessibilidade

Símbolos		
		
Símbolo universal da acessibilidade	Símbolo da pessoa idosa	Símbolo da pessoa obesa
		
Símbolo de gestante	Símbolo de pessoa com criança de colo	Símbolo de pessoa com MR

Quadro 2 - Símbolos da acessibilidade (continuação)

Símbolos		
		
Símbolo da pessoa com nanismo	Símbolo do intérprete de libras	Símbolo de baixa visão
		
Símbolo do braille	Símbolo da audiodescrição	Símbolo da deficiência intelectual

Fonte: Elaborado pela autora com base no site Adeva (2015), Guia de Rodas (2020) e Prefeitura de SP (2019).

Os símbolos são essenciais para que as pessoas em questão se sintam parte integrante da sociedade, mas é preciso que haja conscientização e sensibilização por parte de todos quanto ao respeito e entendimento de cada situação. Essa preocupação da inserção traz credibilidade ao estabelecimento, ao material produzido ou ao serviço prestado em um evento, por exemplo, pois mostra que existe uma tendência ao bem atender e ao bem-estar dessas pessoas. Contudo, é necessário difundir o entendimento de que a inserção da PCD e PCMR na dinâmica social não é um ato de caridade, mas de empatia, onde é possível enxergar o próximo e tratá-lo como igual. É necessário entender que a acessibilidade é um dever a ser cumprido e um direito a ser respeitado.

Uma das leis mais amplas sobre acessibilidade no Brasil é a lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, conhecida também como o Estatuto da Pessoa com Deficiência, que discorre sobre pautas como as do direito à saúde, à educação, à moradia, ao trabalho, ao transporte e à mobilidade, entre outras (BRASIL, 2015a). A lei em questão é “destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência,

visando à sua inclusão social e cidadania” (BRASIL, 2015a, p. 1). Em seu Art. 3º define acessibilidade como 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, 2015a, p. 2).

Explica também em seu Art. 3º, que desenho universal é uma “concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva” (BRASIL, 2015a, p. 2) e o § 1º do Art. 55 reforça que o desenho universal deve ser sempre tomado como regra de caráter geral (BRASIL, 2015a). Para melhor entendimento da tecnologia assistiva ou ajuda técnica, conforme a lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, Art. 3º são:

Produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (BRASIL, 2015a, p. 2).

Como observado, a tecnologia assistiva é um apoio significativo na maximização da autonomia da PCD e PCMR no acesso aos produtos e serviços, contribuindo, por conseguinte com a qualidade de vida dessas pessoas dentro da sociedade ao permitir que de forma funcional consumam o que está à sua disposição sem maiores restrições.

A lei em discussão apresenta um aspecto importante, a sensibilização sobre a igualdade e a não discriminação das PCD. Ou seja, olhar a PCD como igual e merecedora dos mesmos direitos, como forma de romper com as atitudes que excluem as pessoas por suas diferenças dentro da sociedade. No capítulo II da lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, o Art. 4º defende que toda PCD tem o direito à igualdade de oportunidades, assim como as demais pessoas e que ela não deverá sofrer nenhuma espécie de discriminação (BRASIL, 2015a). No § 1º do Art. 4º considera-se:

Discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas (BRASIL, 2015a, p. 3).

Ainda como complemento a essa questão, no Art. 3º da lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 as barreiras atitudinais são consideradas “atitudes ou comportamentos que impeçam ou

prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas” (BRASIL, 2015a, p. 2). Isto é, na sociedade perpetua um comportamento discriminatório, seja de forma intencional ou não, tanto em ambientes quanto em relacionamentos, e esse tipo de barreira precisa ser eliminada.

Analisando tanto os estabelecimentos quanto os profissionais que lidam diretamente com esse público, é imprescindível que a estrutura seja adequada e o atendimento hospitalar para que essas pessoas tenham igualdade de condições e oportunidades como relata o artigo 3º.

Tendo em vista que a pesquisa é voltada para a acessibilidade no turismo, é importante destacar que o Art. 8º da lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 sustenta que é dever do Estado, da sociedade e da família garantir à PCD o direito à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, dentre outros direitos (BRASIL, 2015a). O capítulo IX dessa lei trata especificamente do direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer, sendo assim, o Art. 42 diz que:

A pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, sendo-lhe garantido o acesso: I - a bens culturais em formato acessível; II - a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas em formato acessível; e III - a monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos (BRASIL, 2015a, p. 14).

No mesmo capítulo, no Art. 43 discorre-se sobre a participação e o protagonismo da PCD nas atividades artísticas, intelectuais, culturais, esportivas e recreativas mediante o incentivo do poder público, devendo este:

I - incentivar a provisão de instrução, de treinamento e de recursos adequados, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas; II - assegurar acessibilidade nos locais de eventos e nos serviços prestados por pessoa ou entidade envolvida na organização das atividades de que trata este artigo; e III - assegurar a participação da pessoa com deficiência em jogos e atividades recreativas, esportivas, de lazer, culturais e artísticas, inclusive no sistema escolar, em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015a, p. 14).

Verifica-se que tanto o artigo 42 quanto o artigo 43 da referida lei deixam claro que a PCD tem o direito de envolver-se na atividade turística da mesma forma que as demais pessoas e que toda a cadeia que envolve o turismo deve recebê-la apropriadamente.

Além dos artigos mencionados referentes à lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, o Art. 45 complementa o capítulo IX ao propor que “os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor” (BRASIL, 2015a, p. 15). O Art. 53 ainda

reforça que “a acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social” (BRASIL, 2015a, p. 17).

Observa-se que os prestadores de serviços turísticos (hotéis, pousadas, bares, similares) devem dar a devida atenção ao atendimento das PCD e PCMR, propiciando meios acessíveis para que elas possam usufruir dos serviços e estruturas físicas desses estabelecimentos, de maneira que os indivíduos se sintam incluídos socialmente.

Constata-se que a lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 estabelece uma gama de direitos e deveres para as PCD, como descrito no decorrer da lei, transparecendo a necessidade da acessibilidade para que vivam em sociedade com autonomia e independência na realização das suas atividades diárias ou esporádicas, reforçando assim a inclusão social.

Neste sentido, para relacionar a legislação diretamente com a acessibilidade no turismo, é importante analisar a lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que trata sobre a Política Nacional de Turismo e define qual o papel do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e também estímulo no setor turístico (BRASIL, 2008). No seu Art. 5º que trata sobre os objetivos da Política Nacional de Turismo, o inciso I diz que um desses objetivos busca democratizar e propiciar o acesso ao turismo a todas as pessoas no país, de forma a contribuir com o aumento do bem-estar geral (BRASIL, 2008). Ou seja, é nítida a necessidade de planejar o turismo pensando na inclusão da PCD e PCMR como forma de democratizar o lazer pela acessibilidade, estando ele disponível e ao alcance de todos.

Na Seção II, Art. 6º, inciso V é mencionado que o Plano Nacional de Turismo - PNT tem o intuito de englobar os segmentos especiais de demanda ao mercado brasileiro, principalmente o segmento dos idosos, jovens, PCD ou PCMR, através do incentivo a programas que ofereçam desconto e facilitem os deslocamentos, hospedagem e os produtos turísticos de modo geral (BRASIL, 2008).

No turismo existem segmentos pensados e direcionados para atender determinados grupos de indivíduos. O turismo da terceira idade, por exemplo, é "um tipo de turismo planejado para as necessidades e possibilidades de pessoas com mais de 60 anos, que dispõem de tempo livre e condições financeiras favoráveis para aproveitar o turismo" (MOLETTA, 2000, p. 8 apud SENA, GONZÁLEZ; ÁVILA, 2007, p. 83). Destarte, gerir o turismo em prol das pessoas idosas, seja nos equipamentos, atividades e atrativos turísticos, por exemplo, é essencial visto a crescente procura desse público pelo lazer, como forma de fruir da aposentadoria e do tempo livre.

Em acréscimo, como forma de facilitar a inclusão das pessoas com idade de 60 (sessenta) anos ou mais nas viagens, o MTUR criou o programa “Viaja Mais Melhor Idade”, a primeira edição do programa foi lançada em 2007 e a segunda em 2013. O objetivo do programa é “promover a inclusão social de pessoas com mais de 60 anos, de aposentados e de pensionistas, proporcionando-lhes oportunidades de viajar e de usufruir os benefícios da atividade turística, como forma de fortalecimento do setor no Brasil” (BRASIL, 2013a, p. 5). O MTUR (2013a) explica que esse público tem uma característica que contribui muito para amenizar o problema da sazonalidade no turismo, que é poder estimular as viagens em períodos de baixa ocupação.

Já em 2014 o MTUR criou o Programa Turismo Acessível, que buscou estimular ações que promovessem a inclusão social da PCD e PCMR na atividade turística com segurança e autonomia (BRASIL, 2014a). Nesse programa, o Turismo Acessível é visto como parte do Turismo Social.

Conforme os marcos conceituais dos segmentos turísticos do MTUR, o Turismo Social busca promover a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania dentro da atividade turística, trazendo a ideia de responsabilidade, sustentabilidade e acessibilidade ao “proporcionar a inserção de pessoas, grupos e regiões que por motivos variados podem ser considerados excluídos da fruição do turismo” (BRASIL, 2006c, p. 7). Pela perspectiva da inclusão, o Turismo Social refere-se ao “envolvimento e participação do ser humano como pertencente ao exercício dos direitos e deveres individuais e coletivos” (BRASIL, 2006c, p. 7).

Segundo a cartilha do Programa Turismo Acessível, os beneficiários do programa são gestores públicos e privados, empreendimentos turísticos, destinos turísticos, profissionais da linha de frente do turismo, e por fim, as PCD ou PCMR, sendo elas turistas ou não (BRASIL, 2014a). Ou seja, essa iniciativa visa atender tanto os responsáveis pela atividade turística, na esfera pública e privada, quanto os próprios turistas e residentes. O programa se materializa por meio de apoio a projetos voltados para acessibilidade urbana, adaptação das atividades turísticas, sensibilização e difusão de orientações acerca da acessibilidade para setores ligados direta ou indiretamente à atividade turística (BRASIL, 2014a).

A lei geral do turismo e mesmo o decreto nº 7.381 de 2 de dezembro de 2010 que a regulamenta, não apresentam propostas diretas sobre a acessibilidade no turismo, mesmo que nos anos de 2008 e 2010 esse já fosse um tema debatido. Dessa forma, é conveniente observar

o que o Plano Nacional de Turismo, que se encontra citado na lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, traz de contribuição sobre o assunto em questão.

O Plano Nacional de Turismo (2007-2010), intitulado “Uma Viagem de Inclusão”, busca “transformar a atividade em um importante mecanismo de melhoria do Brasil e fazer do turismo um importante indutor da inclusão social” (BRASIL, 2007, p. 11). Um dos objetivos gerais do referido PNT é “promover o turismo como um fator de inclusão social, por meio da geração de trabalho e renda e pela inclusão da atividade na pauta de consumo de todos os brasileiros” (BRASIL, 2007, p. 16). O objetivo específico que responde ao objetivo anterior é o de “apoiar a recuperação e a adequação da infraestrutura e dos equipamentos nos destinos turísticos, garantindo a acessibilidade aos portadores de necessidades especiais” (BRASIL, 2007, p. 16).

O PNT (2007-2010) discute também a necessidade de uma infraestrutura de apoio que seja desenvolvida com base na sustentabilidade e qualidade, especialmente, no que diz respeito à acessibilidade. O PNT é composto por Macroprogramas, eles são “desdobramentos temáticos agregados, escolhidos pelo seu potencial de contribuição para atingir os compromissos estabelecidos nas metas” (BRASIL, 2007, p. 57). Os Macroprogramas números 5, 6 e 7, de fomento à iniciativa privada, infraestrutura pública e qualificação dos equipamentos e serviços turísticos respectivamente, consideram garantir a acessibilidade para PCD ou PCMR em todos os equipamentos turísticos (BRASIL, 2007).

O PNT (2013-2016) apresenta algumas ações estratégicas utilizadas para atingir as metas que foram estabelecidas nesse plano. Entre essas ações pode-se destacar a de “Estruturação dos destinos turísticos”, que aspira melhorar a sinalização, a acessibilidade e os Centros de Atendimento aos Turistas nas cidades-sede da Copa do Mundo através da promoção da “acessibilidade em equipamentos, atrativos e serviços turísticos, com adaptação dos espaços, mobiliários e equipamentos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação” (BRASIL, 2013b, p. 86), cuja finalidade é “promover condições para visitação aos atrativos turísticos com segurança e autonomia por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, de modo a universalizar a experiência turística” (BRASIL, 2013b, p. 86). Quando as cidades-sede são destacadas, percebe-se uma seleção das cidades que merecem ser acessíveis, quando na verdade todos os destinos independentes de serem turísticos ou não, de serem sediadores de jogos da Copa do Mundo ou não, devem ser acessíveis.

A mesma ação de “Estruturação dos destinos turísticos” busca estruturar os segmentos turísticos priorizados visando também a “promoção e apoio a estudos e pesquisas acerca da oferta e da demanda turística segmentada, especialmente os idosos, os jovens, as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida [...]” (BRASIL, 2013b, p. 86). Nota-se que quando se diz “demanda turística segmentada”, a PCD ou PCMR é considerada parte de um segmento e não parte integrante de um todo. O que gera um questionamento sobre acessibilidade ser uma segmentação ou um direito que deve ser contemplado em todos os segmentos turísticos.

O último PNT lançado, de 2018 a 2022, diz que os Estados e municípios “têm o compromisso de apoiar os investimentos de infraestrutura e sinalização turística [...] com base nos princípios da sustentabilidade, garantindo acessibilidade às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida” (BRASIL, 2018a, p. 96). O PNT em questão ainda explica que a acessibilidade é um direito social amparado pela jurisdição brasileira e é uma forma de incluir PCD e PCMR no turismo, de forma a possibilitar que elas desfrutem com autonomia dessa atividade (BRASIL, 2018a). O documento aponta também que algumas das fragilidades da acessibilidade devem ser resolvidas por meio da conscientização e sensibilização, qualificação dos gestores públicos, privados e prestadores de serviços turísticos, de uma maneira que as PCD e PCMR recebam tanto o atendimento adequado quanto desfrutem de uma estrutura adequada, possibilitando assim a independência desse público (BRASIL, 2018a). O PNT (2018-2022) orienta que:

Os recursos públicos (orçamentos da União, dos estados e municípios) sejam direcionados à implantação e promoção da acessibilidade em equipamentos, atrativos e serviços turísticos, de acordo com as normas e legislações vigentes, como adaptação: de espaços, mobiliários e equipamentos públicos; de edificações, infraestruturas e serviços de transporte; e de dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, entre outros. Essa medida tem por objetivo promover condições para visitação aos atrativos turísticos com segurança e autonomia por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, e assim, universalizar a experiência turística. Paralelamente a isso, deve-se incentivar a iniciativa privada para adequação dos espaços não-públicos (BRASIL, 2018a, p. 98).

O PNT (2018-2022) diz que é necessário desenvolver um turismo acessível a todos, considerando não somente as PCD, como também as famílias com crianças pequenas, pessoas idosas e obesas (BRASIL, 2018a). Isso reforça a ideia da categoria 2 - Mobilidade Reduzida já supracitada, onde as pessoas idosas e obesas são consideradas como perfil de público que carece da acessibilidade. O PNT busca direcionar os recursos públicos para a implantação e promoção da acessibilidade no turismo, bem como incentivar a iniciativa privada a desenvolver um turismo inclusivo e acessível, dado que é responsável por grande parte dos bens e serviços

que compõem o produto turístico (BRASIL, 2018a). No PNT (2018-2022) é mencionado que o Turismo Acessível é:

Um importante segmento da população que tem dificuldades em realizar viagens de lazer, seja por ausência de acesso às instalações e aos serviços turísticos, seja pela inabilidade ou incapacidade no atendimento preferencial e personalizado para as diferentes tipologias de deficiência ou especificidades que essas pessoas apresentam. Além disso, a pouca informação acerca da acessibilidade nos serviços e empreendimentos turísticos, a discriminação e experiências negativas e constrangedoras desencorajam esses potenciais consumidores (BRASIL, 2018a, p. 128).

Tal afirmação sobre o Turismo Acessível como segmento da população, na realidade não deveria ser tratado como tal, nem como um segmento à parte, quando a necessidade do Turismo Acessível é real em todos os segmentos, seja no Ecoturismo, Turismo Cultural, Turismo Rural, entre outros. O ideal é que em todos os segmentos turísticos fosse possível encontrar a acessibilidade e o Turismo Acessível ser apenas um selo de identificação de sua inserção nos segmentos.

O PNT (2018-2022) reforça que a acessibilidade no turismo, além de promover a igualdade de oportunidades, solidariedade e o exercício da cidadania, deve ser analisada pela perspectiva da inovação, não apenas pela sua capacidade de geração de negócios e de renda como também pela sua importância competitiva (BRASIL, 2018a).

Dessa forma, “estimular a acessibilidade a todas as instalações e todos os produtos e serviços de turismo é uma questão transversal a todas as políticas” (BRASIL, 2018a, p. 129). Ou seja, é um compromisso de todos articular sobre a acessibilidade e colocá-la em prática. Porém, vale refletir o porquê a acessibilidade deve estar atrelada à importância competitiva, se a acessibilidade é um direito de quem precisa e um dever do Estado, das iniciativas públicas e privadas e da sociedade como um todo, parece incoerente trazê-la como diferencial dos estabelecimentos.

Infere-se então que os PNTs evidenciados reforçam e estimulam a inclusão das PCD e PCMR na atividade turística. Explica-se que existe uma mudança gradual na abordagem do tema, pois a cada PNT o termo acessibilidade aparece com mais intensidade, deixando explícita a necessidade da discussão do tema. Contudo, a acessibilidade aparece muitas vezes vinculada às questões de competitividade no setor econômico, quando seu papel transcende a essa condição na sociedade.

Um adendo necessário a essa contextualização, é ressaltar que o termo “pessoa portadora de deficiência” ainda era utilizado em algumas legislações, porém em 2010 esse termo foi substituído pelo termo “pessoa com deficiência” pela portaria da Secretaria de

Direitos Humanos, nº 2.344, de 3 de novembro de 2010, dado que a deficiência não se porta, mas faz parte da pessoa.

Como é notável, as leis citadas se dirigem à acessibilidade, PCD e PCMR de forma direta ou indireta, ou seja, é o tema central da lei ou apenas correlato. É possível perceber a relevância da legislação sobre PCD, como o decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999 e a lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que apresentam suporte extensivo e necessário a essas pessoas.

Em síntese, a acessibilidade é amparada pela Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, pelo Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004, e adicionalmente a ABNT NBR 9050 de 2004 e 2015 contribui com a descrição dos padrões para a adequação de espaços e serviços.

No que se refere ao turismo, a lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008 não apresenta nenhum ponto concreto sobre a acessibilidade no turismo, o que pode ser considerado uma lacuna para a área, porém foi possível extrair dos Planos Nacionais de Turismo, a observância do turismo que incorpora a acessibilidade, as PCD e a PCMR em sua prática.

Por fim, é pertinente esclarecer a extrema necessidade do cumprimento das leis, para que as PCD e as PCMR sejam inseridas na sociedade de forma justa e equitativa, isso porque a acessibilidade e o desenho universal implicam o ingresso e permanência destas pessoas nos espaços físicos, a integração na comunicação e na oferta de serviços e produtos. Logo, com o intuito de ampliar a discussão, no capítulo a seguir serão apresentados os aspectos conceituais do Turismo Acessível, de maneira a entender o que está intrínseco a essa proposta de turismo.

3. TURISMO ACESSÍVEL: ASPECTOS CONCEITUAIS E REFLEXÕES

O turismo tem inúmeras definições, conceitos e entendimentos vastos, isso se deve a sua multi e interdisciplinaridade, que apresentam elementos variados e conceitos diversos na tentativa de chegar a uma visão holística do que é este fenômeno. Há quem perceba o turismo como fenômeno complexo, como atividade econômica, como ciência social ou uma mescla de todas essas visões.

Entretanto, não se pretende criar aqui uma dualidade entre as visões, mas deixar claro a existência das várias definições que podem ser encontradas a fim de apresentar o turismo como fenômeno amplo e complexo possuidor de características sociais e econômicas. Em conformidade, a OMT (2001 apud BRASIL, 2006c, p. 4) esclarece que o turismo compreende “as atividades que as pessoas realizam durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras”.

La Torre (1992 apud VANZELLA; BRAMBILLA; SILVA, 2018) elucida que o turismo é um fenômeno social, sendo o deslocamento dos indivíduos ou grupo de pessoas voluntário e temporário, tendo como motivação a cultura, o descanso, a recreação e a saúde. E o deslocamento de um lugar para o outro, no qual os indivíduos não realizam nenhuma atividade remunerada ou lucrativa, permite criar múltiplas inter-relações econômicas, culturais e sociais na prática do turismo.

Ignarra (2003 apud LAGES; MARTINS, 2006) traz um entendimento voltado para o turismo como atividade econômica, apresentando-o como uma atividade que presta serviços e tem como elemento primordial as pessoas, tendo em vista as questões ligadas ao bom atendimento como um fator principal de avaliação do produto turístico. O autor discorre ainda sobre existir localidades que têm potencial turístico, mas não conseguem se desenvolver na área justamente pela falta de investimento na capacitação do pessoal, além de requerer serviços especializados que dependem de profissionais com conhecimentos diversos.

De modo geral, os autores apresentam uma visão voltada para o turismo enquanto atividade social, colocando em evidência a experiência turística, o deslocamento e o indivíduo como protagonista em suas relações com o local visitado. Nota-se que as visões são coerentes e, portanto, podem ser complementares.

Para Beni (2019), um estudioso do fenômeno turístico, o turismo pode ser considerado um processo de decisão complexo e elaborado sobre onde ir, o que visitar, a que preço e de que

forma. Esse processo envolve diversos fatores no tocante a realização pessoal e social, que pode perpassar pela natureza motivacional, cultural, econômica, ecológica e científica. Tais fatores ditam o destino que será escolhido, o tempo de permanência, a hospedagem a ser escolhida, o meio de transporte que será utilizado, além de ditar o próprio objetivo da viagem, de usufruto tanto material quanto subjetivo, ou seja, que vai desde os sonhos e desejos do indivíduo até o intuito profissional.

O consumo do turismo ocorre tanto de forma espontânea quanto dirigida e compreende a compra de bens e serviços da oferta turística. Com base no exposto, salienta-se que o turismo possui diferentes segmentações, propostas a partir da motivação da demanda, ou frente às possibilidades de oferta da localidade. Nesse sentido, o Turismo Acessível será discutido, a seguir, não apenas como uma segmentação do mercado, mas pelo entendimento de que as segmentações turísticas no geral deveriam considerar a acessibilidade como elemento primordial.

Entende-se que acessibilidade no turismo está relacionada à inclusão e participação da PCD e da PCMR na atividade turística mediante a oferta de espaços, serviços e comunicação apropriados, fortalecendo a percepção da autonomia que elas precisam.

Sibirino e Figueiredo (2015) esclarecem que a acessibilidade nos espaços turísticos é um direito de todos, sem depender de a pessoa ter algum tipo de deficiência ou não. Logo, os segmentos do turismo deveriam ser acessíveis a qualquer pessoa, ou seja, sem a acessibilidade ser vista apenas como parte de um segmento em específico, mas como elemento essencial a todos eles.

Nessa perspectiva, Coelho (2007) explica que o termo “Turismo para Todos” surgiu em 1989 após uma publicação de um grupo de *experts*⁶ ingleses, cuja compreensão era considerar as necessidades de todas as pessoas, principalmente das que se encontravam em desvantagem diante da sociedade, pois sabe-se que na década de 1980, a acessibilidade era pouco discutida e conseqüentemente não eram comuns estruturas físicas e serviços que atendessem as necessidades da PCD e PCMR. O objetivo desse grupo era integrar todas essas pessoas na atividade turística, e a partir do termo “Turismo para Todos” surgiram outros termos, como o Turismo para pessoas em desvantagem, Turismo Social e o termo Turismo Acessível (COELHO, 2007).

⁶ “Perito ou especialista; pessoa cujo conhecimento excessivo a faz entender ou dominar certa área, assunto, ofício, atividade, etc” (DICIO, 2021a, *on-line*).

Pons (1999 apud COELHO, 2007) elucida quais os aspectos encontrados no Turismo para Todos e no Turismo Acessível, a saber: o primeiro, Turismo para Todos, é um termo mais amplo, que planeja e desenvolve a atividade turística buscando atender as necessidades dos turistas com base na qualidade dos serviços prestados; enquanto o segundo, Turismo Acessível, lida com problemas físicos, psicológicos e barreiras sensoriais que podem ser encontradas na atividade turística por pessoas que possuem algum tipo de deficiência e MR.

Conforme Pons (1999 apud COELHO, 2007, p. 30) “o Turismo para Todos não só facilita o acesso a todas as atividades, mas também promove a oferta turística com qualidade, segurança, conforto e beleza, podendo ser usado por todos com independência e naturalidade”. É possível observar então que existem duas premissas relevantes que resumem o Turismo para Todos, que são: qualidade e acesso.

Depreende-se, com base na fala do autor, que o bem-estar do turista é essencial nas duas explicações de turismo apresentadas. Como o Turismo para Todos é mais amplo, pode-se considerar o Turismo Acessível parte integrante dele, posto que o Turismo para Todos visa facilitar o acesso de todos os turistas a todas as atividades, ou seja, a intenção é que qualquer pessoa consiga acessar o turismo independente se é uma PCD, PCMR ou não.

Para Devile (2009), o conceito de Turismo para Todos e de Turismo Acessível reconhece que todas as pessoas têm o direito de utilizar os equipamentos e serviços turísticos e para isso é necessário que haja uma oferta de serviços e atividades especializadas para a PCD e PCMR, dado que elas apresentam exigências diferentes e específicas se comparadas às exigências dos demais segmentos.

O referido autor compreende o Turismo Acessível com uma segmentação, ao ressaltar que as exigências da pessoa que usufrui do Turismo Acessível são diferentes das dos demais segmentos, levando em consideração que as PCD e PCMR apresentam demandas especializadas. Então, cabe uma reflexão se os demais segmentos turísticos amparam as PCD e a PCMR, ou se isso caberia somente ao Turismo Acessível.

Reforça-se que a acessibilidade não deve ter vista como parte de uma única segmentação, essa posição impede que o turismo seja pensado e planejado para todos, separando ao invés de agregar.

Peixoto e Neumann (2009) definem o Turismo Acessível para Todos como aquele que proporciona adequação em aspectos de viagens, destinos, produtos e informação turística para todos aqueles com necessidades especiais ao nível da acessibilidade, sem discriminação de qualquer setor ou grupo, levando em consideração a estrutura física dos equipamentos de apoio

ao turismo, como alojamento e transporte, além do acesso às atividades, informação e comunicação. A ideia dos autores é incentivar os responsáveis pela atividade turística a pensarem em soluções em relação às necessidades dos grupos que se encontram em condições diferentes, pois só assim é possível que todos tenham a possibilidade de usufruir dos benefícios que o turismo promove.

Deduz-se que os referidos autores Peixoto e Neumann trazem a unificação do Turismo Acessível e Turismo para Todos ao apresentar a necessidade de uma oferta turística de qualidade, seja ela referente à estrutura física, comunicação, ou outros pontos, mas que de fato se adequem às pessoas com demandas de acessibilidade, possibilitando a participação ativa na atividade turística.

O Guia de Boas Práticas de Acessibilidade – Turismo Ativo de Portugal (2014) explica que o Turismo Acessível se encontra em constante crescimento, tendo um papel relevante no desenvolvimento econômico e social, considerado uma oportunidade de negócio que não deve ser menosprezada. Explica também que o fomento e a promoção do Turismo Acessível ou Turismo para Todos envolve além das autoridades públicas, as entidades privadas, como empreendimentos turísticos, agências de viagem, fornecedores de transporte, entre outros. Ou seja, defende que este segmento é uma responsabilidade coletiva, uma oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva para a atividade turística nas regiões em que atua (PORTUGAL, 2014).

É pertinente ressaltar que o Turismo Acessível é visto como segmento e quando associado à oportunidade de negócio e vantagem competitiva, parece que é deixado de lado a compreensão de que a acessibilidade é uma condição básica para a vida em sociedade e portanto, para o turismo, que não deveria ser vista como um diferencial, mas como dever de os empreendimentos turísticos ofertarem o acesso ao público demandante. No guia de boas práticas ainda há o seguinte esclarecimento:

O turismo apresenta-se como uma forma de promover o bem-estar social, na medida em que se consiga não impedir, negar, limitar ou condicionar o acesso aos bens, equipamentos, atrativos e serviços turísticos, de modo a garantir a igualdade de direitos e condições a todos os cidadãos. Ou seja, um Turismo para Todos (PORTUGAL, 2014, p. 10).

Conforme o Guia de Boas Práticas de Acessibilidade - Turismo Ativo de Portugal (2014) também evidencia que as ações de qualificação profissional para um atendimento adequado a esse público podem ser consideradas o primeiro passo para aumentar a procura significativa de consumidores, e que a adaptação de instalações, atividades e equipamentos são

passos complementares, sendo necessário sensibilizar os prestadores de serviços turísticos. Para tanto, uma atitude de inclusão não discriminatória implica em alargar os públicos em vez de restringi-los na sua essência (PORTUGAL, 2014).

É interessante analisar que o Guia em referência não atrela somente a importância da acessibilidade no turismo a uma oportunidade de desenvolvimento econômico e vantagem competitiva, mas também traz uma reflexão primordial sobre a inclusão, enfatizando a responsabilidade coletiva, reforçando assim a ideia da necessidade de abarcar todos os públicos, garantindo assim, a igualdade de direitos e condições a todos os cidadãos.

Para o MTUR, o Turismo Acessível é “o termo técnico usado para definir a possibilidade e condição do portador de deficiência em alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico” (BRASIL, 2009a, p. 27) e com isso “qualificar os profissionais responsáveis pelo atendimento direto à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida gera um compromisso de respeito e de acolhimento a este segmento” (BRASIL, 2009a, p. 28). O MTUR ainda esclarece que garantir a satisfação do atendimento é um grande diferencial para os viajantes com deficiência ou MR nos locais acessíveis, como agências de viagem, aeroportos, hotéis, restaurantes e similares (BRASIL, 2009a).

Neumann e Reuber (2004 apud SOARES; BREDÁ, 2014, p. 386) argumentam que o Turismo Acessível abarca três principais grupos do sistema turístico, são eles:

- (I) O fornecedor de produtos, visto como agente central para a satisfação das necessidades específicas dos consumidores antes, durante e após a viagem;
- (II) utilizador dos produtos, enquanto alvo da oferta turística; e
- (III) A força política, sob a forma de grupo do sistema turístico que, devido às suas especificidades e à sua ação, demonstra ser um elemento primordial para a implementação de diretrizes que permitam o bom funcionamento de toda uma sociedade inclusiva, através de exigências legais, incentivos ao investimento privado e público.

Os 3 grupos citados por Neumann e Reuber (2004) exemplificam a base para o funcionamento do Turismo Acessível, que são: o fornecedor do produto que precisa oferecer serviços/produtos especializados para este público; o próprio consumidor do turismo que demanda acessibilidade; e a força política, ou seja, tudo que envolve ações de cunho federal, estadual e municipal em prol de uma sociedade inclusiva. Para tanto, as exigências legais devem ser acompanhadas dos incentivos, tanto financeiros quanto do conhecimento de causa, pois ocorre que muitos cumprem suas obrigações legais com o desígnio de não infringir a lei, mas deixam de analisar a situação da acessibilidade pelo viés da sensibilização, apartando a importância e relevância que ela implica.

Dito dessa forma é pertinente lembrar que independente do segmento do turismo, a acessibilidade e a possibilidade de usufruí-lo deve ser um ponto inicial para sua concretização e prática. Ao analisar as definições do Turismo para Todos e Turismo Acessível observa-se que ambos se complementam ao buscarem promover o direito à acessibilidade, considerando todas as pessoas como potenciais turistas, independente das suas limitações.

Em síntese, o princípio é que todas as pessoas devem ter a possibilidade de praticar o turismo, e isso será possível mediante a sensibilização e conscientização dos prestadores de serviços turísticos, a capacitação profissional, a oferta de adaptações em infraestruturas e equipamentos, adequação das atividades e comunicação de qualidade, de forma a suprir e corresponder às necessidades. Todos têm direito ao lazer, e quando o turismo se torna acessível, isso é possível.

Nesse sentido, para compreender a importância da acessibilidade no turismo, serão apresentados a seguir, aspectos relevantes relacionados à infraestrutura e equipamentos turísticos, serviços turísticos, mercado turístico, ambiente virtual, entraves no Turismo Acessível e o exemplo de Socorro, um destino turístico acessível no Brasil.

3.1 A importância da acessibilidade para o turismo

A possibilidade de realizar uma viagem pode contribuir para a qualidade de vida e a promoção da saúde dos indivíduos. Krippendorf (2002) explica que a vida acelerada imposta pelo sistema capitalista e o trabalho como principal atividade na organização social geram no ser humano uma necessidade inerente a sua natureza de quebrar a rotina, a vontade de desacelerar e descansar, de buscar o autoconhecimento e a diversão, de integrar-se socialmente e de experimentar a fuga do cotidiano. O mesmo autor relata que o turismo funciona como uma terapia da sociedade e oportunidade de restauração das forças.

A atividade turística, por meio das viagens e do lazer são formas de reajuste e de equilíbrio que se tornaram necessárias para o ser humano contemporâneo. Porém, questiona-se se existe garantia de que a viagem proporcionará o descanso e prazer merecidos, quando se trata da prática do turismo por PCD e PCMR.

Sobre essa questão, reflete-se se as pessoas têm a liberdade de realizar uma viagem ou até mesmo realizar uma simples visita a um atrativo turístico, sem se preocupar em como serão recepcionadas ou com suas necessidades específicas.

Talvez ainda não seja possível afirmar que todas as pessoas tenham suas necessidades contempladas como deveriam, e por esse motivo e pelas lacunas ainda existentes quanto aos serviços e produtos oferecidos a esse público, que se faz inevitável compreender a importância da acessibilidade no turismo.

É possível observar as questões de acessibilidade no turismo no Código de Mundial de Ética do Turismo, apresentado em 1999 pela OMT. O código define as diretrizes comportamentais para os envolvidos na atividade turística, incluindo os governos, prestadores de serviço do setor, comunidades, os próprios turistas, entre outros (OMT, 1999). Segundo a OMT (1999) o Código de Ética tem por finalidade promover um turismo responsável, sustentável e acessível para todos, entendendo que qualquer pessoa tem o direito de utilizar o tempo livre com o lazer e a realização de viagens.

O Art. 2º do Código em questão ressalta que as atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres e que também devem promover os direitos humanos, especialmente no que diz respeito aos direitos dos grupos mais vulneráveis, como as crianças, os idosos, os deficientes, as minorias étnicas e os povos autóctones (OMT, 1999). Corroborando com a responsabilidade da atividade turística mencionada no Art. 2º, Sibirino e Figueiredo (2015) enfatizam que a acessibilidade é uma obrigação devida a todas as pessoas com alguma deficiência seja na prática do lazer, do turismo ou do trabalho, portanto, todos devem ter a possibilidade de integrar-se nas atividades. Além disso, o artigo 7º do Código reforça que o turismo para pessoas idosas e PCD deve ser encorajado e facilitado (OMT, 1999).

A acessibilidade no turismo tem como foco fazer cumprir o direito da PCD e da PCMR no usufruto dos serviços e produtos turísticos, sendo assim reconhecidas como iguais.

De acordo com Fontes e Monteiro (2009) o Turismo Acessível parte de uma condição do turista, diferente de outras abordagens clássicas que visam às metodologias de marketing e motivações mercadológicas, por exemplo. Conforme os autores, o Turismo Acessível busca oferecer soluções que ultrapassam os limites físicos, sensoriais e mentais ou outra condição limitativa que de modo pleno ou ao menos parcial permitem o usufruto da viagem, da estada e das ocupações. Ely e Silva (2009, p. 490-491) argumentam que:

Muitos leigos consideram locais acessíveis aqueles em que uma pessoa que utiliza cadeira de rodas possa entrar e circular, mas se esquecem de que, além da deficiência físico-motora, existem as deficiências visual, auditiva e cognitiva, as quais exigem outras adequações espaciais. Não levam em consideração, igualmente, que não só as pessoas com deficiência podem sofrer restrições no desempenho de atividades devido às barreiras presentes nos ambientes, mas também idosos, gestantes, crianças, obesos, entre outros, exemplificam essa situação.

Tal argumento transparece a necessidade de entender a amplitude da acessibilidade, uma vez que conforme os autores, ela não está restrita a uma deficiência em específico, mas a uma cadeia de outras deficiências e limitações (temporárias ou não). Dessa maneira, para o turismo deve-se pensar nas facilidades e adaptações nas questões de locomoção, infraestrutura, atendimento e informação, tendo em vista que a acessibilidade “é um processo de transformação do ambiente e das atividades humanas que possibilitam a redução do efeito de uma deficiência” (MELO; SILVEIRA, 2013, p. 284).

Isto é, recomenda-se observar as diferentes deficiências para adaptar os ambientes e atividades turísticas para cada uma delas, de forma que todas sejam atendidas. É preciso reforçar que a acessibilidade implica ter acesso em tudo, não existe uma deficiência mais merecedora do que a outra, onde existe acessibilidade para uma PCD motora também deve ser acessível para uma PCD visual.

Na sequência será possível visualizar a relevância da acessibilidade em diferentes áreas, enfatizando-a na infraestrutura e equipamentos turísticos, serviços turísticos e ambiente virtual; no mercado turístico; pontuando os entraves para que ela ocorra e apresentando um destino turístico acessível, referência no Brasil.

3.1.1 Acessibilidade: infraestrutura e equipamentos turísticos, serviços turísticos e ambiente virtual.

A acessibilidade requer a adaptação da infraestrutura e equipamentos turísticos, para que as PCD e PCMR possam utilizá-los de forma a sentirem-se incluídas. Para Beni (2019) a infraestrutura geral é aquela que de forma não intencional beneficia todos os setores, ao fornecer uma rede viária de transportes, sistema de telecomunicações, distribuição de energia e água, entre outros serviços públicos básicos, enquanto a infraestrutura específica depende da demanda, que no caso do turismo, pode estar atrelada à implementação de serviços de transportes, acesso aos atrativos, acesso aos meios de hospedagem, construção de teleféricos, entre outros. O autor também enfatiza a necessidade de melhorias e ampliações na infraestrutura no caso do aumento do fluxo turístico, como a ampliação de aeroportos, a criação de novas rodovias, a pavimentação das ruas e iluminação pública, por exemplo.

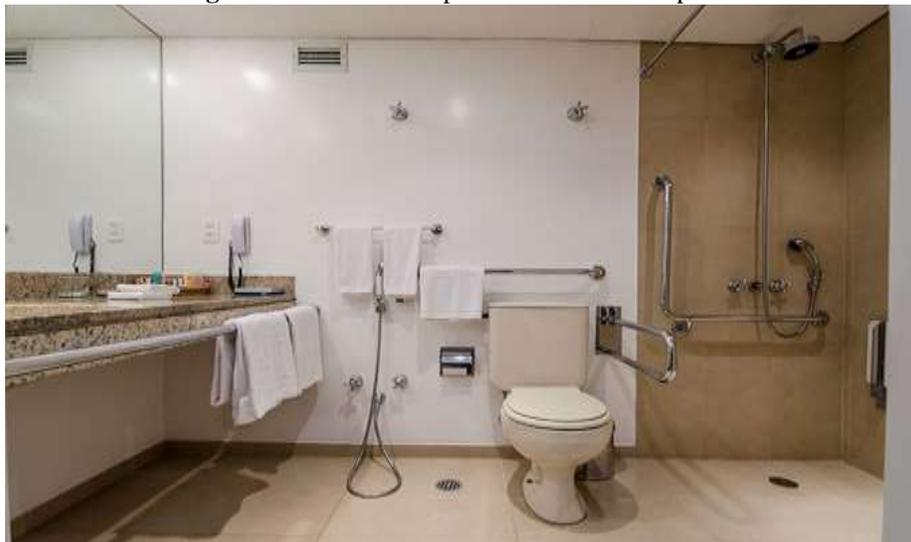
Conforme Vaz (2003, *on-line*) os equipamentos turísticos podem ser caracterizados como “equipamentos destinados à programação turística em geral, associando hospedagem e atividades recreativas”.

Tais entendimentos relacionados com a acessibilidade proporcionam uma reflexão sobre como a infraestrutura e equipamentos turísticos podem inserir a PCD ou a PCMR, de forma que tenham autonomia e possibilidade de locomoção em segurança. Ashton (2011) explica que tanto os residentes quanto os visitantes têm o direito de usufruir de espaços de lazer acessíveis e esse direito deve ser assegurado pelo poder público mediante o estabelecimento de projetos que possam tornar a infraestrutura da sociedade e os locais públicos acessíveis.

Vale relembrar que o PNT (2007-2010) visava apoiar a recuperação e a adequação da infraestrutura e dos equipamentos nos destinos turísticos para garantir a acessibilidade (BRASIL, 2007). Em conformidade com o PNT (2007-2010), o Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana, elaborado pelo Ministério das Cidades, fala da importância da acessibilidade nos equipamentos de hospedagens, prestação de serviços, transporte de pessoas e nos elementos que compõem esses espaços dentro do conceito de desenho universal (BRASIL, 2006b), que já foi explicado anteriormente, pois esse modelo permite a equiparação de oportunidades e democratização do uso dos locais e dos serviços prestados.

Para que seja possível visualizar o que está posto, têm-se as figuras 1, 2 e 3 a seguir, que demonstram como é possível oferecer acessibilidade e deixar o turista independente em infraestruturas e equipamentos turísticos:

Figura 1 - Banheiro adaptado com barras de apoio



Fonte: Hotel Transamérica (2021).

Figura 2 - Piso tátil de alerta e direcional para PCD visual



Fonte: Prefeitura de Caxias do Sul (2019).

Figura 3 - Ônibus rodoviário para PCD física



Fonte: Diário do transporte (2016).

A infraestrutura e os equipamentos turísticos devem trazer soluções que agreguem a PCD e PCMR, pois a demanda existente requer pensar coletivamente, dando importância às diferenças, como propõe o desenho universal. Uma postura contrária implica em restrições que impedem tais pessoas de participarem da atividade turística. O direito ao lazer não pode ser invalidado por barreiras físicas e nem comunicacionais.

Segundo Campos e Maia (2015) o setor de turismo é formado essencialmente por serviços, é encontrado no setor de hospedagem, agências de viagens, transportadoras, alimentação, entre outros. O serviço lida diretamente com as pessoas e é considerado “uma

experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor” (FITZSIMMONS J.; FITZSIMMONS M., 2011, p. 26). Isso quer dizer que o serviço acontece quando o consumidor faz a utilização dele, não é algo que pode ser estocado para ser usado depois.

Campos e Maia (2015, p. 259) dizem que “a satisfação do cliente é uma resposta ao produto ou serviço oferecido, para o qual ele julga o valor das características daquilo que recebeu”. Por isso, é importante frisar que a qualidade dos serviços, a forma de atendimento pessoal e a infraestrutura adequada são fatores primordiais, pois fazem toda diferença na escolha dos consumidores, inclusive no retorno deles ao local.

Daruwalla e Darcy (2005 apud DUARTE; BORDA, 2013) enfatizam que os prestadores de serviços turísticos precisam compreender que a não oferta de serviços acessíveis pode ser considerada uma prática discriminatória, resultando em procedimentos legais com consequências graves, tanto no sentido das perdas financeiras quanto da imagem negativa da empresa. E isso se deve ao fato de não respeitarem o direito das pessoas que demandam a acessibilidade.

Outro ponto fundamental é quando Devile (2002 apud DUARTE; BORDA, 2013) explica que as pessoas classificadas como deficientes ou com MR necessitam de informações detalhadas, direcionadas e de caráter autêntico sobre o lugar que elas irão visitar, para que possam tomar as decisões assertivas sobre suas viagens sem correr o risco de passarem por situações constrangedoras e desagradáveis. A qualidade da viagem está estritamente ligada à experiência satisfatória com relação aos serviços prestados.

Isso quer dizer que os prestadores de serviços turísticos devem deixar claro se no local existe acessibilidade e quais são elas, de forma a não omitir informações que fazem toda a diferença para uma PCD ou PCMR na realização de uma viagem. Para tanto, se fala em autenticidade, os espaços, serviços e produtos oferecidos devem ser apresentados como realmente são, ou seja, de forma verídica para que o cliente de fato tenha confiança no prestador.

Campos e Maia (2015) explicam sobre a importância dos gestores tanto de iniciativas públicas quanto privadas em observarem as diferentes necessidades e percepções dos turistas e como elas se agrupam em grupos homogêneos de expectativas, levando em consideração valores pessoais, aspectos culturais, perfil socioeconômico, e adicionalmente a essa discussão, a deficiência e MR.

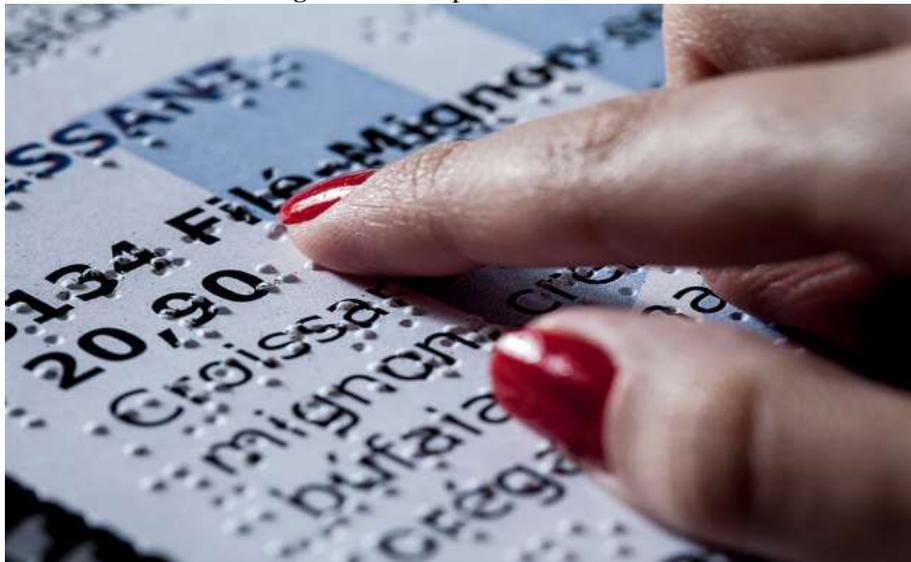
Nota-se então que os gestores devem priorizar e administrar ações que aperfeiçoem a oferta de serviços turísticos. A seguir, as figuras 4, 5 e 6 exemplificam alguns serviços acessíveis:

Figura 4 - Praia Acessível - Cadeira anfíbia



Fonte: Site Edvaldo Junior (2019).

Figura 5 - Cardápio em Braille⁷



Fonte: Menuart (2021).

⁷ “É um sistema de escrita e leitura tátil para as pessoas cegas [...]” (BRASIL, 2018b, *on-line*).

Figura 6 - Passeio de Charrete Acessível

Fonte: G1 - globo.com (2015).

Nas imagens é possível visualizar a acessibilidade para PCD física ou motora e PCD visual. Os serviços turísticos devem oferecer serviços que integrem e satisfaçam as expectativas da PCD ou PCMR, de forma que elas não tenham que se preocupar em passar por situações desagradáveis que debilitem a experiência turística.

Em um primeiro momento, pensar acessibilidade no turismo reporta à ideia de uma infraestrutura adequada, ou pelo menos um atendimento personalizado para receber bem a PCD ou PCMR. Contudo, destaca-se que a presença da acessibilidade digital nas plataformas virtuais de turismo e aplicativos é crucial para que o potencial turista com deficiência faça buscas sobre o destino que deseja visitar e acerca dos serviços prestados, de forma acessível e adaptada, sem que necessite de terceiros para conduzi-lo.

Atualmente, as plataformas e aplicativos permeiam as mais diversas áreas do turismo, como as de hospedagem, companhias aéreas, websites oficiais dos estados brasileiros, dentre outros.

Com relação à busca de serviços turísticos em ambiente virtual, Fache (2000, apud GORNI; DREHER; MACHADO, 2009, p. 2) relata que “cada vez mais, o cliente tem aumentado seu grau de independência nesse processo. Hoje em dia, as informações e os serviços necessários para as viagens são acessados com maior facilidade, principalmente com a popularização da Internet”. Ou seja, analisando o crescente uso da internet, vê-se a necessidade de ampliar o uso da tecnologia para as PCD e PCMR, com o intuito de que tenham a mesma independência que as demais pessoas nas buscas pela web.

A lei nº 13.146, que trata da inclusão da PCD, explica em seu Art. 3º que barreiras tecnológicas são aquelas que dificultam ou impedem o acesso da PCD às tecnologias (BRASIL, 2015a). Nesse sentido, os autores Carter e Fourney (2007 apud MELO; SILVEIRA, 2013) esclarecem que a acessibilidade no ambiente virtual simboliza o direito da PCD ao acesso à rede de informações através da eliminação de diversas barreiras, como as arquitetônicas, de comunicação, de acesso físico, de equipamentos e programas adequados, de conteúdo e apresentação da informação em formatos alternativos.

Na figura 7 observa-se o site da companhia aérea Azul, ele oferece traduções de forma simultânea dos conteúdos disponibilizados no ambiente virtual, do português para a língua brasileira de sinais (Libras):

Figura 7 - Hugo, intérprete virtual de Libras



Fonte: Aeroin (2018).

Um exemplo de plataforma governamental que diz oferecer acessibilidade é a do Guia de Turismo Acessível do MTUR, que disponibiliza o conteúdo do portal em Libras através do VLibras⁸. Ver figura 8:

⁸ “É um conjunto de ferramentas gratuitas e de código aberto que traduz conteúdos digitais (texto, áudio e vídeo) em Português para Libras, tornando computadores, celulares e plataformas Web mais acessíveis para as pessoas surdas”. (BRASIL, 2021a?, *on-line*).

Figura 8 - Guia Turismo Acessível



Fonte: Turismoaccessível.gov.br (2021?).

Nessa plataforma é possível avaliar e consultar a acessibilidade dos estabelecimentos e atrações turísticas da cidade que deseja, sendo possível filtrar a pesquisa por tipos de recursos de acessibilidade (deficiência auditiva, física ou motora, visual, MR). Contudo, verifica-se a ausência da deficiência intelectual dentro desses recursos.

Observa-se que com a expansão do uso da internet para os serviços, tanto o governo quanto os prestadores de serviços turísticos devem se responsabilizar pela reestruturação dos seus websites e aplicativos de turismo, visando a facilitação e adaptação dos serviços e informações fornecidos para a PCD, como a PCD auditiva e visual, ou pessoa que tenha alguma outra limitação que requer esse movimento, de forma que elas tenham a possibilidade de utilizá-los com autonomia.

3.1.2 Acessibilidade no mercado turístico

Defende-se que o Turismo Acessível não seja visto apenas como uma segmentação, mas que seja pensado de maneira a estar incluído em todas as segmentações do turismo, seja Turismo de Eventos, Turismo de Aventura e Turismo Rural, por exemplo. Nesse sentido, faz-se necessário compreender o comportamento do mercado no que concerne à acessibilidade nos estabelecimentos e serviços de turismo.

No campo mercadológico é importante entender que todas as pessoas são potenciais turistas, “limitações físicas não medem poder de compra” (QCV, 2019, *on-line*). Devile (2009) explica que a ausência de produtos e serviços acessíveis em termos de adaptabilidade se deve,

muitas vezes, a falta de conhecimento dos próprios prestadores em relação ao potencial econômico dessa área.

Por outro lado, conforme Souto (2011 apud DUARTE et al., 2015) as PCD viajam menos por não encontrarem serviços e produtos adaptados às suas necessidades e por isso preferem não viajar para evitar constrangimentos ou colocar sua segurança em risco, e concluem portanto, que se essa demanda pela PCD não for evidenciada, os empresários dificilmente se preocupam em adaptar suas instalações e serviços, acarretando um ciclo vicioso no que diz respeito à oferta acessível, pois a PCD ou a PCMR não viaja pela falta de acessibilidade e os empresários não se adaptam pela ausência de potenciais clientes com deficiência e MR.

Um estudo europeu, o *Economic Impulses of Accessible tourism for All*, publicado em 2003, citado por Peixoto e Neumann (2009), avaliou cerca de 134 milhões de potenciais clientes europeus do mercado de Turismo Acessível. O estudo trata sobre as necessidades e expectativas mais relevantes dos turistas com MR em relação aos serviços turísticos.

Os resultados do estudo mostraram que 52% das PCMR dependem de um acompanhante quando viajam, sendo que metade delas depende de assistência em tempo integral de outras pessoas para realizarem as mais diversas atividades; mais de 50% das PCMR precisam de apoio de outras pessoas para planejar suas viagens; 37% das PCMR desistiram de viajar por falta de instalações acessíveis; 48% viajariam com mais frequência se tivessem mais serviços acessíveis disponíveis; e 60% das PCMR estariam dispostos a pagar um valor mais alto tendo como contrapartida mais acessibilidade nas instalações e serviços de turismo (PEIXOTO; NEUMANN 2009).

Em síntese, os dados revelaram que mais da metade das PCMR dependem de outras pessoas para realizar atividades ligadas a viagens; que uma quantidade considerável dessas pessoas não viaja por não terem disponíveis a elas a acessibilidade nos serviços que estão disponíveis, mas se caso esses serviços fossem acessíveis elas viajariam com mais frequência, e ainda, mais da metade das pessoas que participaram desse estudo relevaram que pagariam um valor mais alto por serviços e instalações mais acessíveis.

Nota-se que a ausência de acessibilidade é uma lacuna dentro da atividade turística, não só se perde em questões mercadológicas, mas principalmente quando essa lacuna impede que as pessoas utilizem do seu direito ao lazer e à realização de viagens como defende a OMT.

Ainda com relação ao estudo mencionado, Peixoto e Neumann (2009) apresentaram em termos de análise das necessidades e expectativas, o grau de importância que cada serviço

prestado tem para os turistas com MR, na seguinte ordem: 1. Alojamento (82%); 2. Mobilidade (76%); 3. Chegada/partida (74%); 4. Excursões (71%); 5. Organização da viagem (71%); 6. Atividades culturais (62%); 7. Chegada/familiarização (61%); 8. Serviços no destino (58%); 9. Cuidados médicos (52%); 10. *Catering* - Serviço de bufê (51%); 11. Compras (37%); e 12. Desportos (19%).

Por outro lado, ainda parte deste mesmo estudo, no que diz respeito às restrições sentidas pelos turistas com MR nos serviços turísticos prestados, apresenta-se a seguinte ordem que: 1. Atividades culturais (67%); 2. Mobilidade (65%); 3. Excursões (63%); 4. Desportos (55%); 5. Chegada/partida (52%); 6. Alojamento (47%); 7. Chegada/familiarização (44%); 8. Compras (42%); 9. Serviços no destino (42%); 10. Organização da viagem (40%); 11. Cuidados médicos (35%); e 12. *Catering* - serviço de bufê (24%) (PEIXOTO; NEUMANN 2009).

Com base no exposto, observa-se que os serviços com maior grau de importância para os turistas do estudo *Economic Impulses of Accessible tourism for All*, foram o de Alojamento, seguido da Mobilidade, com 82% e 76% respectivamente, e o de menor grau de importância, o de Desportos com 19%.

Ao analisar as barreiras enfrentadas no setor turístico, a atividade com maior nível de restrição sentida pelos turistas foi a de Atividades Culturais com 67%, que tanto contribuem para a socialização, seguida da Mobilidade com 65%, que é indispensável para que o serviço seja de fato considerado acessível, e o de menor restrição foi o *Catering* - serviço de bufê com 24%. Finalmente, percebe-se que opção Mobilidade se encontra em 2º lugar, tanto no grau de importância quanto no de restrição.

Infere-se então que a oferta não tem provido satisfatoriamente as demandas existentes. Mesmo que esforços sejam empreendidos, ainda não é possível satisfazer todos os elos da cadeia de serviços sem que haja ações mais assertivas para atender ao público em questão.

No Brasil, a pesquisa que trata da projeção da população realizada pelo IBGE no ano de 2018 estimou que no ano de 2043 um quarto da população deverá ter mais de 60 anos (IBGE, 2019b). O MTUR mostrou que a população acima de 60 anos corresponde a praticamente 18 milhões de viagens por ano no Brasil, o que equivale a 8,9% do mercado nacional (BRASIL, 2014b). Além disso, relatou-se que “das pessoas com mais de 60 anos que indicaram interesse em viajar, 55,9% afirmaram preferência por destinos turísticos nacionais” (BRASIL, 2015b).

O site Booking.com, plataforma global de turismo, realizou uma pesquisa no ano de 2019 que teve por finalidade apontar as tendências de viagens para o ano subsequente ao da

realização da pesquisa e para o futuro. O resultado mostrou que um dos destaques das tendências de viagens para o ano de 2020 seria o turismo na terceira idade, mostrando que 77% dos idosos acreditam que a melhor forma de aproveitar a aposentadoria e o tempo livre é viajando (BOOKING, 2019).

Nesse sentido, todos os dados detalham a amplitude do mercado de turismo voltado para a terceira idade e ainda confirmam a necessidade do setor de turismo doméstico em se adaptar cada vez mais oferecendo propostas inovadoras e acolhedoras que correspondam às demandas desse perfil de turista.

É pertinente ressaltar que o Turismo Acessível não pode ser visto apenas como uma oportunidade econômica, mas primeiramente como uma oportunidade de inclusão, que proporcione à PCD e à PCMR a possibilidade e o direito de lograr do lazer e das viagens.

3.1.3 Entraves da acessibilidade no turismo

No que se refere às dificuldades encontradas para a concretização do Turismo Acessível, a plataforma Quanto Custa Viajar (2019) explica que diferente dos Estados Unidos e da União Europeia, a América do Sul não consegue solidificar uma rede eficiente que envolva os países do Mercosul para trabalharem a acessibilidade no turismo. Cada país possui leis específicas para as PCD.

Em 2018 aconteceu uma conferência chamada “Infraestrutura para o Desenvolvimento da América Latina” e entre os problemas destacados estão as barreiras na infraestrutura, transportes e integração regional, além da ausência de recursos e parcerias público-privadas (CAF, 2018). Nessa conferência, o presidente do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), Dyogo Oliveira mencionou que:

A América Latina tem o desafio de se livrar “das armadilhas, das enganações, de projetos que ficam apenas nas ideias” e se concentrar naqueles que possam captar fundos para seu financiamento. Por outro lado, acrescentou que “devem ser promovidos modelos financeiros e jurídicos que facilitem a realização dos projetos” [...] (CAF, 2018, *on-line*).

A fala de Oliveira reflete a realidade do Brasil ao retratar sobre projetos que ficam estagnados no campo das ideias ou apenas no papel e que é necessário realizar movimentos que captem recursos financeiros para que o projeto seja colocado em prática. É ir direto ao ponto eficaz ao invés de dar voltas.

A burocracia⁹, por vezes, acaba por dificultar e até mesmo impedir a realização de alguns projetos, visto que acaba sendo aumentada na tentativa de evitar fraudes, mas, mesmo assim o Brasil vive submerso nessa situação. Por isso faz-se necessário a disponibilização de modelos financeiros e jurídicos que facilitem e otimizem o processo para a implantação de projetos, para que o país ao invés retroceder, avance nas questões da acessibilidade.

No território brasileiro, alguns entraves para o desenvolvimento do turismo para PCD ou PCMR foram identificados pelo Programa Turismo Acessível (2014a, n.p), sendo eles:

- Carência de estudos e pesquisas sobre o perfil do turista, diagnósticos e estudos de casos;
- Pouca informação existente acerca de acessibilidade dos atrativos, empreendimentos e serviços turísticos do país;
- Baixo nível de acessibilidade em empreendimentos e na prestação de serviços turísticos;
- Baixa qualificação dos recursos humanos no atendimento às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e baixo nível de acessibilidade em empreendimentos e na prestação de serviços turísticos;
- Infraestrutura turística pública inadequada;
- Poucos destinos, empreendimentos e atrativos turísticos acessíveis posicionados no mercado;
- Pouca participação das pessoas com deficiência no mercado de trabalho do turismo.

São justamente os entraves mencionados que precisam ser solucionados pelas esferas pública e privada, com o apoio da sociedade, dado que é algo que requer planejamento, organização, e sobretudo, o interesse em realizar ações em prol da acessibilidade. Esse cenário de entraves e dificuldades no Turismo Acessível é vivenciado há anos e ainda há muito para se projetar, por intermédio da sensibilização em primeiro lugar, difundindo informações consistentes acerca da acessibilidade, analisando as reais necessidades das PCD e das PCMR. Ademais, é preciso proporcionar espaços de conversas horizontais, implementar as políticas públicas do setor de turismo, entre tantos outros passos que precisam ser tomados, percorridos e concretizados.

De fato, é a busca pela construção de uma rede de colaboração, como a parceria entre governo, prestadores de serviços turísticos, empresas especializadas em acessibilidade e representantes das PCD e PCMR. Entretanto, não cabe ao presente estudo sugerir o caminho

⁹ Estrutura organizada composta de regras e procedimentos previamente estabelecidos (DICIO, 2021b).

para a acessibilidade, apenas induzir a essa reflexão, visto que é necessária.

Como exemplo de acessibilidade no turismo, o município de Socorro, em São Paulo, destaca-se como um destino de Turismo Acessível, e, portanto, será apresentado na sequência.

O município de Socorro, com aproximadamente 42 mil habitantes¹⁰, localizado no estado de São Paulo, é um exemplo brasileiro de Turismo Acessível. Melo e Duch (2015) explicam que o município recebeu investimentos do MTUR “para adaptar os equipamentos públicos para a recepção e prestação de serviços adequados as pessoas com deficiências físicas e motoras” (MELO; DUCH, 2015, p. 8) e faz parte do projeto “Socorro: Destino-Referência em Turismo Especial”, conhecido também como “Socorro Acessível”, desenvolvido a nível local e embasado nas parcerias público-privadas e participação da comunidade em prol de uma cidade acessível, mostrando que todos ganham com isso.

Dessa forma, o destino de Socorro vem crescendo, se adaptando e recebendo mais visitantes (MELO; DUCH, 2015). Em 2005 a ONG Aventureiros Especiais, com o apoio do MTUR, desenvolveu um projeto chamado Aventureiros Especiais. Este projeto teve como objetivo “estudar as adaptações necessárias para pessoas com diversas deficiências em vários esportes radicais, como rapel, *rafting*, tirolesa, bóia-cross, *acqua-ride* e *off-road*” (MELO; DUCH, 2015, p. 9).

Essa parceria possibilitou a adaptação da infraestrutura urbana e turística de Socorro, além de capacitar os prestadores de serviços turísticos no atendimento à PCD e PCMR (MELO; DUCH, 2015). Ainda segundo os autores Melo e Duch (2015), a vocação turística de Socorro é o segmento de Turismo de Aventura e os investimentos foram direcionados tanto às atividades desse segmento, quanto à adaptação dos equipamentos públicos.

Para um melhor entendimento acerca do conceito, o “turismo de aventura compreende os movimentos turísticos decorrentes da prática de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo” (BRASIL, 2006c, p. 39). Para o MTUR (2009b) a prática do turismo de aventura para PCD exige equipamentos adaptados e qualificação dos condutores, de forma a garantir a segurança em cada situação específica, o que resulta no chamado turismo de aventura adaptada ou acessível. A seguir, as figuras 9, 10 e 11 exemplificam algumas das atividades turísticas adaptadas em Socorro - SP:

¹⁰ IBGE. **Socorro**, 2021b?. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sp/socorro.html>. Acesso em: 15 maio 2021.

Figura 9 - Tirolesa¹¹ Acessível - Socorro - SP



Fonte: G1 - globo.com (2015).

Figura 10 - Piscina Acessível - Socorro - SP



Fonte: G1 - globo.com (2015).

¹¹“Deslizamento entre dois pontos afastados horizontalmente em desnível, ligados por cabo ou corda” (BRASIL, 2009b, p. 11).

Figura 11 - Boia Cross¹² Acessível em Socorro - SP



Fonte: Estância de Socorro (2021).

As imagens evidenciam a possibilidade de um turismo para todos, quando as PCD e as PCMR têm o direito de se sentirem realizadas em relação ao lazer como qualquer outra pessoa que não enfrenta barreiras físicas. Possibilitar a atividade turística para todos, mediante a inclusão e adaptação, é um dever comum a todos os prestadores de serviços turísticos.

Em virtude do exposto, destaca-se que o planejamento turístico pode ser considerado a principal área do turismo (CARVALHO; PIMENTAL, 2013). Os autores reforçam, também, que:

A característica multivariada de atores e organizações inseridos no sistema turístico demanda o desenvolvimento de ferramentas e processos de organização, gestão e monitoramento para que os objetivos, orientados pela busca do desenvolvimento econômico ou social, tragam de fato os benefícios esperados e que justificam sua importância (CARVALHO; PIMENTEL, 2013, p. 1).

Ou seja, sendo explícita a quantidade de atores envolvidos no planejamento e as singularidades de cada destino, entende-se que o desenvolvimento a nível local do Turismo Acessível pode trazer resultados assertivos, isso porque as características locais devem ser levadas em consideração e farão toda diferença. A realização do diagnóstico *in loco* mediante uma análise SWOT¹³, por exemplo, que observa as forças e fraquezas, as ameaças e oportunidades do território, população e turismo, propicia uma gama de informações mais

¹²“Descida em corredeiras utilizando boias infláveis. Também conhecida como aqua-ride” (BRASIL, 2009b, p. 11).

¹³“É um sistema simples utilizado para posicionar ou verificar a posição estratégica da empresa ou, neste caso, de segmento, no ambiente em questão. É uma sigla oriunda do inglês e é um acrônimo de Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats). Assim, esta metodologia torna-se uma ferramenta ideal no processo de gestão e monitoramento do turismo de uma determinada localidade [...]” (DANTAS; MELO, 2008, p. 120).

claras e realistas sobre qual plano de ação deve ser traçado para se atingir os objetivos estabelecidos. Burns (2004, apud CARVALHO; PIMENTEL, 2013) reforça a inserção de todos os atores empresariais e territoriais (autoridades públicas governamentais, sociedade civil, outros) interessados no desenvolvimento turístico do destino. E esse é o caso de Socorro Acessível, por envolver em seu planejamento as parcerias público-privadas e participação da comunidade.

Diante do exposto, entende-se que compreender e consolidar a acessibilidade requer um processo de transformação complexo, que perpassa pela transformação da mente e de comportamento quanto a importância do tema, pela adequação das atividades humanas, dos ambientes, das instalações, serviços e comunicação. Reforça-se a necessidade da articulação entre os diversos setores públicos e privados dentro e fora do turismo para se alcançar a equidade de oportunidade como um direito de todos para que cada pessoa participe ativamente da sociedade.

Na sequência, apresenta-se a metodologia utilizada para a organização dos dados da pesquisa, e depois passaremos à discussão dos resultados.

4. METODOLOGIA

A metodologia tem como objetivo apresentar os métodos, procedimentos e instrumentos aplicados na realização e organização da pesquisa. Sendo assim, a metodologia utilizada para responder aos objetivos específicos deste estudo foi a pesquisa descritiva exploratória, que por sua vez, compreende a busca por uma maior familiarização e proximidade com o tema, explorado através da realização de levantamentos bibliográficos, possibilitando ainda a descrição dos dados coletados e a identificação das relações existentes entre as variáveis estabelecidas no estudo (GIL, 2002). A pesquisa também utilizou-se da análise documental, visto que a natureza de suas fontes valeu-se de documentos legais, planos nacionais, programas, publicações estatísticas de instituto público, entre outros.

A pesquisa possui uma abordagem predominantemente qualitativa, com alguns elementos quantitativos, ou seja, serão utilizados tanto métodos qualitativos quanto quantitativos, dado que seu objetivo não é somente quantificar os dados coletados, mas também trazer uma análise subjetiva e complexa para a complementaridade da pesquisa. Richardson (2008) explica que o método quantitativo tem inicialmente a intenção de garantir a precisão dos resultados, é caracterizado pela quantificação da coleta de informações e tratamento delas, além disso, é frequente em estudos descritivos e busca descobrir características de um fenômeno baseado nas relações entre as variáveis. Já o método qualitativo não aplica instrumentos estatísticos, não há a intenção de numerar ou medir unidades, é uma forma adequada para entender a natureza do fenômeno social. Ou seja, a partir do método qualitativo é possível que o pesquisador se aprofunde na análise das informações coletadas mediante observações não estruturadas, o que permite uma abertura para a interação mais detalhada, heterogênea e complexa.

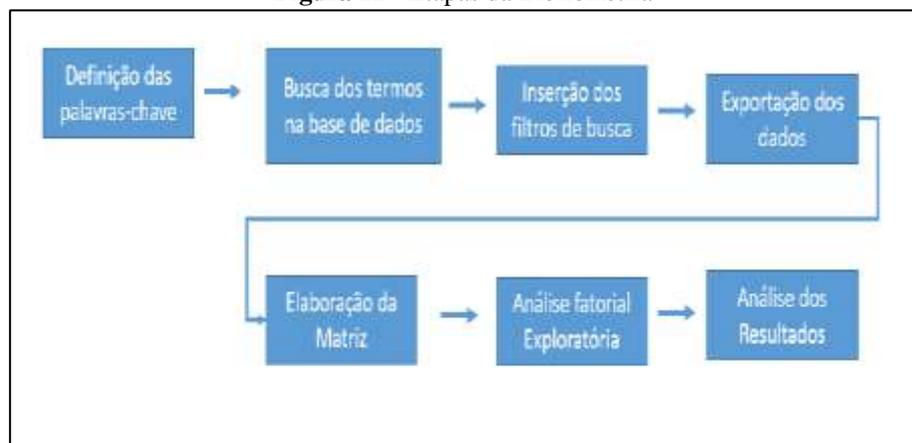
Para Fonseca (2002), a mescla das duas abordagens resulta em um maior número de informações do que se fossem aplicadas separadamente, e essa é uma vantagem da pesquisa com elementos quali-quantitativo. Acredita-se que uma troca mútua contribui para a complementação dos dados coletados e sua interpretação.

Este estudo também é bibliométrico. Quevedo-Silva et. al (2016) explicam que as técnicas bibliométricas são bastante utilizadas nas pesquisas em ciências sociais aplicadas. A bibliometria é uma forma de pesquisa que utiliza métodos quantitativos e estatísticos. Conforme Araújo (2006, p. 12) explica que o ponto central da bibliometria é “a utilização de métodos quantitativos na busca por uma avaliação objetiva da produção científica”.

Souza, Filho e Faria (2007) exprimem que à medida que a produção científica de determinada área evolui, os próprios pesquisadores a analisam de forma quantitativa e qualitativa com o intuito de evidenciar e trazer à luz quem são os pesquisadores que estão produzindo, qual assunto e onde pesquisam, além de mostrar qual a relevância da produção. O estudo bibliométrico permite uma avaliação aprofundada da produção analisada, incluindo o seu conteúdo (SOUZA; FILHO; FARIA, 2007). Para o turismo, uma área multidisciplinar e um campo científico relativamente novo no Brasil, os estudos bibliométricos também são necessários para tornar conhecido o que está sendo produzido em suas diversas áreas (SOUZA; FILHO; FARIA, 2007). Finalmente, percebe-se que os estudos bibliométricos podem trazer diferentes propostas e caminhos em relação ao foco dos seus resultados, podendo delimitar-se o que quer ser analisado (QUEVEDO-SILVA et. al, 2016).

Nesse sentido, a pesquisa em questão apresenta um estudo bibliométrico do tema Turismo Acessível no Brasil. A seguir, na Figura 12, apresenta-se o passo a passo proposto pela bibliometria:

Figura 12 - Etapas da Bibliometria



Fonte: Revista Brasileira de Marketing. Estudo Bibliométrico: orientações sobre sua aplicação (QUEVEDO-SILVA et. al, 2016, p. 249).

Para cada objetivo específico foram especificadas as seguintes etapas para a coleta e organização dos dados neste estudo:

a) Contextualizar sobre os temas deficiência e mobilidade reduzida, leis de acessibilidade no Brasil e sua associação com o turismo: para este primeiro objetivo específico foi realizado um levantamento bibliográfico e documental em sites, legislações brasileiras, livros e produções científicas que continham conteúdos pertinentes ao tema pesquisado.

b) Levantar as publicações/ discussões sobre turismo e acessibilidade nos periódicos brasileiros da área do turismo, no período de 2010 a 2020: para o segundo objetivo específico, foi realizado um levantamento dos periódicos de turismo na plataforma on-line Sucupira da Capes¹⁴ na categoria Qualis Periódicos. Foi definido que a busca teria como base a Classificação de Periódicos Quadriênio 2013-2016; Área de Avaliação: Administração Pública de Empresas, Ciências Contábeis e Turismo; e Classificação Qualis Capes¹⁵: A2, B1, B2, B3 e B4. Vale salientar que não existe periódico de Turismo com classificação A1. Como se trata do Turismo Acessível no Brasil, foram selecionados apenas periódicos nacionais, totalizando 06 periódicos.

Após a definição dos periódicos, foram realizadas buscas de artigos em suas plataformas correspondentes com as palavras-chave: “Turismo acessível”, “acessibilidade”, “deficiência”, “turismo inclusivo”, “mobilidade reduzida” e “idosos”. A análise preliminar dos artigos foi baseada na leitura dos títulos e resumos, a fim de filtrar temas que poderiam melhor contribuir com a pesquisa da área estudada, chegando a um total de 17 artigos selecionados. Contudo, percebeu-se uma carência de dados e para ampliar o conteúdo foi necessário realizar novas buscas de artigos na plataforma on-line da Universidade de São Paulo (USP) - Publicações de Turismo, dado que é uma das plataformas utilizadas por estudantes e pesquisadores de turismo e que proporciona um alcance maior de artigos e periódicos. As mesmas palavras-chave e ações preliminares foram utilizadas nessa busca e após os novos artigos serem selecionados, novamente foi imprescindível retornar à plataforma Sucupira para verificar o Qualis Capes dos novos periódicos. A segunda busca teve um total de 08 artigos selecionados e 03 periódicos incluídos.

Em resumo, a pesquisa resultou em 09 periódicos pesquisados e 25 artigos levantados, o que permite um exercício inicial da bibliometria. Os periódicos foram organizados em uma tabela contendo o número do periódico (finalidade quantitativa), o ISSN¹⁶ do periódico, o nome do periódico, a quantidade de artigos selecionados em cada periódico com a temática da acessibilidade no turismo e por fim, a classificação Qualis.

¹⁴ Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior.

¹⁵ “É um sistema que faz a classificação da produção científica dos programas de pós-graduação brasileiros, no que diz respeito aos artigos publicados em diversos periódicos, revistas, anais e livros científicos, englobando todas as áreas do conhecimento” (DOITYTEAM, 2018, *on-line*).

¹⁶ “(*International Standard Serial Number*), sigla em inglês para Número Internacional Normalizado para Publicações Seriadas, é o código aceito internacionalmente para individualizar o título de uma publicação seriada” (IBICT, 2018, *on-line*).

c) Discutir os resultados encontrados nas publicações sobre turismo e acessibilidade: para o último objetivo específico foi elaborado um quadro com os títulos dos artigos selecionados; tabelas para a organização e análise quantitativa dos dados e quadros para análise qualitativa dos dados. Para tanto, foram criadas 5 categorias de análise a partir da leitura inicial dos artigos selecionados, que por sua vez, contribuíram para o estudo bibliométrico. As categorias são: ano de publicação, autores, deficiências e/ou mobilidade reduzida, áreas ou setores de atuação e principais resultados. Para a categoria “principais resultados” foram utilizados quadros, possibilitando assim a interpretação mais focada das informações relevantes coletadas nos artigos para o desenvolvimento de uma discussão fundamentada.

Por fim, mediante os levantamentos bibliográficos e a aplicação da técnica bibliométrica foi possível atingir os objetivos específicos deste trabalho. Na sequência apresenta-se a análise e discussão dos resultados.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A apresentação dos resultados está disposta em duas partes. A primeira trata da exposição de uma tabela sobre os periódicos e artigos selecionados e a segunda apresenta as categorias estabelecidas em tabelas e quadros.

A partir do levantamento realizado, foram selecionados 09 periódicos, conforme dados apresentados a seguir, sendo eles: o ISSN, o nome do periódico, a quantidade de artigos selecionados que tratam sobre acessibilidade no turismo disponibilizados nos periódicos e a classificação Qualis de cada um deles. Ver tabela 1:

Tabela 1 - Periódicos de Turismo

Número	(e) ISSN	Periódico	Quantidade de artigos sobre acessibilidade no Turismo	Classificação Qualis
1	1982-6125	Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo	04	A2
2	1677-6976	Caderno Virtual de Turismo	03	B1
3	1984-4867	Revista Turismo em Análise	04	B1
4	1983-7151	Turismo: Visão e Ação (Online)	05	B1
5	1980-6965	Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo	02	B2
6	2178-9061	Revista Rosa dos Ventos	01	B2
7	1983-9391	Revista Brasileira de Ecoturismo	01	B3
8	1807-975X	Revista Hospitalidade	01	B3
9	1983-5442	Revista Turismo e Sociedade	04	B4
Total de artigos			25	

Fonte: Elaborado pela autora com base no Qualis Periódicos da Capes - Quadriênio 2013 – 2016. Dados da pesquisa (2021).

Verifica-se, portanto, um quantitativo de 25 artigos que em sua maioria foram publicados em periódicos com classificação qualis B1, totalizando 3 periódicos e 12 artigos.

Dos periódicos selecionados, os que contêm maior quantitativo de artigos sobre acessibilidade no turismo são: Turismo: Visão e Ação (Online) (5 publicações); Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo (4 publicações); Revista Turismo em Análise (4 publicações); e a Revista Turismo e Sociedade (4 publicações). Ao analisar o foco e escopo de cada um dos 9 periódicos nas plataformas on-line, constatou-se que nenhum deles traz a temática da acessibilidade no turismo, apenas a Revista Rosa dos Ventos apresenta de forma indireta uma preocupação com a questão da mobilidade e seus desdobramentos nos serviços, inovação e sustentabilidade, por exemplo. Essa comparação existe pelo fato de a mobilidade estar inserida no Turismo Acessível.

A ausência de periódicos focados na acessibilidade no turismo reflete a realidade geral do Brasil em relação às dificuldades encontradas nessa área, como a carência de estudos e pesquisas sobre o perfil do turista, diagnósticos e estudos de casos, citadas pelo Programa Turismo Acessível (2014a). É possível observar que aos poucos a acessibilidade no turismo vem ganhando espaço em pesquisas, em ambientes físicos e virtuais e em serviços, por exemplo. Contudo, é necessário que as pesquisas recebam mais incentivos e financiamentos governamentais para que as produções científicas possam contribuir com a difusão desse tipo de conhecimento indispensável à sociedade. Por outro lado, talvez falte interesse por parte dos pesquisadores sobre esse tema no Brasil, visto que a visibilidade e conhecimento sobre a acessibilidade no país ainda é incipiente, o que pode influenciar no baixo quantitativo de publicações.

A seguir, o quadro 3 contém os títulos dos 25 artigos que foram analisados e encontram-se nos periódicos selecionados:

Quadro 3 - Títulos dos artigos analisados

Nº	Título do artigo
1	Qualidade das calçadas na cidade de Camboriú/SC: em busca da acessibilidade e mobilidade sustentável para área turística
2	Os Cegos Conseguem ‘Enxergar’ Destinos Turísticos na Internet? Uma Análise da Acessibilidade dos Websites Oficiais dos Estados Brasileiros
3	Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília
4	Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência
5	Posicionamento estratégico de serviços turísticos para pessoas com deficiência: o caso da cidade de Socorro, SP
6	Turismo e inclusão social: uma avaliação acerca da acessibilidade aos portadores de necessidades físicas e visuais nos equipamentos turísticos de Belém, PA
7	Acessibilidade do Parque Natural Municipal Victório Siquierolli (Uberlândia/MG) para visitação de pessoas com deficiências física, auditiva e visual
8	Acessibilidade do Turismo no Parque Nacional Serra da Capivara
9	Pessoas com Deficiência Visual: barreiras para o lazer turístico

Quadro 3 - Títulos dos artigos analisados (continuação)

Nº	Título do artigo
10	Acessibilidade em Turismo: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia (GO)
11	Acessível ou Não? Eis a Questão! Analisando a acessibilidade do Centro Histórico da cidade turística de Paraty (RJ)
12	A acessibilidade de idosos e as unidades de conservação: reflexões rumo à democratização dos espaços públicos de lazer
13	Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de Balneário Camboriú-SC
14	Acessibilidade em meios de hospedagem: o uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência
15	Turismo cultural acessível: a percepção dos gestores dos principais teatros de Brasília
16	Hospitalidade: Inclusão de Profissionais com Deficiência na Hotelaria
17	Serviços de lazer turístico e inclusão social: restrições ao consumo para pessoas com deficiência motora
18	Hospitalidade inclusiva: construção de um novo conceito por meio de uma percepção da inclusão de pessoas com deficiência intelectual
19	Turismo, hospitalidade e acessibilidade: A perspectiva do usuário do espaço urbano
20	Acessibilidade no Ecoturismo e Turismo de Aventura: atuação do poder público e privado
21	Potencialidades para o Turismo Rural Acessível: Um levantamento na região de Planaltina - Distrito Federal
22	Acessibilidade: visita técnica a três dos melhores restaurantes de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil
23	Enoturismo e Turismo de Experiência: novas possibilidades para a inclusão de pessoas com deficiência visual - Vinícola Dezem (Toledo, Paraná, Brasil)
24	Turismo de inclusão social: as condições de acessibilidade no Parque das Nações Indígenas, Campo Grande – MS (Brasil)
25	Turismo na cidade do Rio de Janeiro e a motivação neoliberal no desenvolvimento da acessibilidade universal

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

É notório ao observar pelos títulos que existe uma variedade de estudos sobre a acessibilidade dentro das numerosas áreas do turismo. O que é fundamental para exercer um olhar holístico e ampliado sobre a necessidade de inserir a acessibilidade nos meios de hospedagem, websites, políticas públicas, parques, áreas urbanas, atrativos turísticos, entre outros.

Nota-se também que segmentos turísticos são citados, como o Ecoturismo e Turismo Rural, por exemplo, o que reforça a ideia de enxergar o Turismo Acessível não como uma segmentação, mas como um tema transversal a todos os segmentos turísticos.

As tabelas a seguir apresentarão as categorias estabelecidas previamente. Inicialmente, a tabela 2 representa a categoria “Ano de publicação”, cujo intuito é observar em quais anos houve um maior número de publicações sobre a acessibilidade no turismo:

Tabela 2 - Ano de publicação (2010-2020)

Ano	Quantidade
2010	01
2011	03
2012	02
2013	04
2014	02
2015	02
2016	03
2017	01
2018	01
2019	01
2020	05
Total	25

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Nota-se que o ano de 2020 teve maior destaque no quantitativo de publicações sobre acessibilidade no Turismo, totalizando 5 artigos, seguido do ano de 2013 com 4 artigos e tanto o ano de 2011 quanto o ano de 2016 houve um quantitativo de 3 artigos para ambos.

Não há uma explicação exata para o aumento das publicações no ano de 2020, embora se tenha noção de que os estudos nessa área têm tido uma crescente relevância na academia. Mas, é um resultado que demonstra a necessidade de incentivo a pesquisas e publicações que tenham a acessibilidade e o turismo como temáticas necessárias.

Ao observar a tabela acima é explícito que não existe um crescimento gradual na publicação desses artigos no recorte dos anos de 2010 a 2020, dado que de 2017 a 2019 somente 1 artigo para cada ano foi observado, sendo que anteriormente, nos anos de 2014 e 2015, por exemplo, houve a publicação de 2 artigos para cada ano, o que torna complexo chegar a uma resposta conclusiva, pois apenas existe uma margem que permite visualizar a oscilação não positiva do quantitativo de publicações.

A tabela 3 apresenta a categoria “autores”, foram considerados aqueles que escreveram 2 ou mais artigos dentre os 25 artigos selecionados:

Tabela 3 - Autores com maior participação nos artigos

Autores	Quantidade
Donária Coelho Duarte	04
Gilson Zehetmeyer Borda	02
Marina Dias de Faria	03
Maria Henriqueta Sperandio Garcia Gimenes-Minasse	02
Letícia Indart Franzen	02
Total	13

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Dos autores relacionados acima, a autora com maior participação nos artigos publicados foi a Donária Coelho Duarte, com um total de 4 participações, seguida da Marina Dias de Faria com 3 participações. Segundo o site Escavador (2020), a autora Donária Coelho Duarte é graduada em Ciências da Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (1995), possui mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1998) e doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2005).

No que se refere ao Turismo, é Professora Associada da Universidade de Brasília, onde lecionou no Mestrado do Centro de Excelência em Turismo (CET), encerrado em 2017 para a entrada de novas turmas; é membro do Laboratório de Estudos de Turismo e Sustentabilidade do Centro de Desenvolvimento Sustentável (Lets/UnB) e do Grupo de Pesquisa Produção, Consumo, Turismo e Sustentabilidade do Centro de Desenvolvimento Sustentável da UnB (CDS//UnB - Diretório de Grupos de Pesquisa/CNPq).

Além disso, coordena o Núcleo de Estudos sobre Turismo Responsável, Acessível e Sênior (Netras - All). Suas áreas de atuação são: turismo acessível, turismo sênior e turismo responsável. As publicações da autora utilizadas para esse estudo foram: Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília; Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das PCD; Turismo cultural acessível: a percepção dos gestores dos principais teatros de Brasília; e Potencialidades para o Turismo Rural Acessível: Um levantamento na região de Planaltina - Distrito Federal.

Ainda segundo o site Escavador (2020), a autora Marina Dias de Faria é Pós Doutora pelo Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra (2018-2019); graduada em administração pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (2008); possui mestrado em Administração de Empresas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (2010) e tem doutorado em Administração pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (2015).

Atualmente é Professora Adjunta da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Possui experiência na área de Administração, com ênfase em Marketing, e atua principalmente em pesquisas com foco em PCD. As publicações da autora utilizadas para esse estudo foram: Posicionamento estratégico de serviços turísticos para pessoas com deficiência: o caso da cidade de Socorro, SP; Pessoas com Deficiência Visual: barreiras para o lazer turístico; e Serviços de lazer turístico e inclusão social: restrições ao consumo para pessoas com deficiência motora.

Verifica-se que as autoras possuem fortes relações com as temáticas de acessibilidade no turismo e PCD em suas áreas de estudo e publicações, o que contribui incansavelmente para

a compreensão do Turismo Acessível e sua importância nas mais diversas áreas. Mas, é relevante destacar a ausência de publicações sobre a temática quem tenham à frente bacharéis em turismo e profissionais de turismo, ou seja, turismólogos.

Abaixo, a tabela 4 apresenta a categoria “Deficiências e/ou Mobilidade Reduzida” e possibilita verificar quais têm maior destaque nos artigos:

Tabela 4 - Deficiências e/ou mobilidade reduzida evidenciadas nos artigos

Deficiências e/ou mobilidade reduzida	Quantidade
Deficiência – Sem especificação	07
Deficiência e Mobilidade Reduzida	07
Deficiência Visual	03
Deficiência Auditiva	01
Deficiência Intelectual	01
Deficiência Física ou Motora	03
Deficiência Física e Visual	01
Deficiência Física, Auditiva e Visual	01
Mobilidade Reduzida	01
Total	25

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Na categoria “Deficiências e/ou Mobilidade Reduzida”, as variáveis que mais se destacaram dentro dos artigos publicados foram a “Deficiência - Sem especificação” e a “Deficiência e Mobilidade Reduzida”, cada variável apareceu em 7 artigos. Na sequência, teve-se a “Deficiência Visual” e a “Deficiência Física ou Motora”, que apareceram em 3 artigos cada.

Nota-se que a maior parte dos artigos aborda a deficiência de modo geral, sem especificação das deficiências existentes. Da mesma forma, as publicações também discorrem sobre a “Deficiência e Mobilidade Reduzida” sem especificação, mas de forma conjunta, trazendo um entendimento mais amplo e questões de acessibilidade que se aplicam às duas categorias. Posteriormente, a Deficiência visual e a Deficiência Física ou Motora são apresentadas nos artigos, estreitando assim a compreensão de cada deficiência e das suas particularidades, o que é de fundamental importância para analisar as lacunas e necessidades específicas de acessibilidade no turismo.

Nota-se que os artigos apontam as deficiências e a MR individualmente ou em agrupamento (Deficiência Física, Auditiva e Visual, por exemplo). O que evidencia a aparição da Deficiência Física e Visual em 5 artigos cada. O artigo que trata unicamente da MR fala sobre as pessoas idosas.

A Deficiência Auditiva foi tratada em 1 artigo separadamente, mas também é encontrada no artigo que apresenta um conjunto de deficiências, totalizando 2 aparições. Por

fim, a Deficiência Intelectual apareceu somente em 1 artigo, e é possível observar nas pesquisas realizadas que a Deficiência Intelectual é de fato pouco abordada. De modo empírico é difícil encontrar serviços e atividades turísticas que contemplem as necessidades da PCD intelectual, e é possível questionar ainda o que faz essas pessoas passarem despercebidas pelos estudiosos da área, pois como qualquer outra deficiência, ela merece a devida atenção.

Segundo o IBGE (2015) os 4 tipos de deficiência adotados na Pesquisa Nacional de Saúde - PNS (2013) foram: a deficiência física, auditiva, visual e mental ou intelectual. Na PNS de 2013 foi estimado um total de 200,6 milhões de pessoas residentes em domicílios particulares permanentes e desse total, 6,2% delas possuía pelo menos uma das 4 deficiências. Com base na apuração desses dados, o resultado apresentou uma prevalência de 3,6% de PCD visual; prevalência de 1,3% de PCD física; prevalência de 1,1% de PCD auditiva; e 0,8% de prevalência de PCD intelectual (IBGE, 2015).

Verifica-se que das deficiências apresentadas, a deficiência visual é a que tem maior representatividade na população, seguida da deficiência física, auditiva e intelectual. Assim, a elaboração de estudos deveria considerar a importância de tratar cada deficiência por igual, considerando suas fragilidades e oportunidades.

A seguir, a categoria “Áreas ou setores de atuação” exposta na tabela 5, permite analisar a variedade das áreas que os artigos se debruçam, além de mostrar quais são as mais evidenciadas:

Tabela 5 - Áreas ou setores de atuação dos artigos

Áreas ou setores de atuação	Quantidade
Meios de Hospedagem	03
Espaço Urbano/Público Turístico	03
Websites	01
Políticas Públicas	01
Serviços Turísticos	04
Equipamentos Turísticos	02
Parques	04
Centro histórico	01
Segmentos Turísticos	04
Atrativos Turísticos	02
Total	25

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

As áreas ou setores de atuação com maior notoriedade nos artigos publicados foram os Serviços Turísticos, Parques (Natural, Nacional, Unidade de Conservação e Indígena) e Segmentos Turísticos (Turismo Rural, Enoturismo, Turismo Cultural, Ecoturismo/Turismo de Aventura) com 4 artigos para cada área, seguido dos Meios de Hospedagem e Espaço Urbano/Público Turístico, com 3 artigos para cada área.

Com o intuito de analisar a categoria “Principais resultados, serão apresentados quadros para cada área ou setor de atuação, contendo a numeração e título de cada artigo de acordo com o quadro 3 mostrado anteriormente. A seguir têm-se os quadros de 4 ao 13:

Meios de Hospedagem

Quadro 4 - Meios de Hospedagem

Artigo	Principais Resultados
<p>3 - Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília</p> <p>(DUARTE; BORDA, 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foi avaliado um total de 29 hotéis de Brasília; • 23 possuíam instalações adaptadas; • 20 foram adaptados para cumprir a lei n. 3.298/DODF/2004; • Em 21 dos hotéis, a procura por hospedagem de PCD e PCMR é muito frequente; • 16 hotéis disseram que ter instalações adaptadas aumentou a procura dos serviços por esse público e suas famílias; • 19 hotéis disseram que nunca houve ou não possuem PCD ou PCMR em seu quadro de funcionários; • Todos os hotéis afirmam que pode haver a inserção desse público como profissionais no setor hoteleiro.
<p>14 - Acessibilidade em meios de hospedagem: o uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência</p> <p>(FERTA; SOUZA; COUTINHO, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 18 meios de hospedagem participaram da pesquisa; • Em 72,22% dos meios de hospedagem nunca foram ofertados treinamentos para os funcionários sobre como atender a PCD ou PCMR; • Apenas 25% dos gestores dizem ser primordial que o “candidato à vaga de trabalho tenha realizado curso sobre como atender pessoa com deficiência e conhecimentos em língua brasileira de sinais”; • 25% dizem que o público em questão não é prioridade para o empreendimento; • 12,5% dos meios de hospedagem se encontram totalmente aptos para receber a PCD e PCMR; 62,5% se encontram parcialmente aptos e 25% dos meios de hospedagem se encontram totalmente inaptos; • 75% dizem não ter nenhum funcionário capacitado para atender a PCD visual; auditiva e intelectual; • 50% afirmam não terem nenhum funcionário capacitado para atender a PCD física.
<p>16 - Hospitalidade: Inclusão de Profissionais com Deficiência na Hotelaria</p> <p>(CARDOSO; CASTRO; CARVALHO, 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa realizada com 3 unidades de determinada rede hoteleira; • 2 unidades possuem funcionários com algum tipo de deficiência; • A rede hoteleira insere a PCD sem promover uma inclusão social destes indivíduos; • A rede hoteleira seleciona a PCD para uma vaga de emprego de forma excludente; • A rede hoteleira tem uma concepção de que as PCD são produtivamente inferiores aos demais funcionários.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Percebe-se, com base nos números apresentados, que a acessibilidade nos meios de hospedagem existe de forma parcial e é evidente que grande parte dos empreendimentos ainda não é adaptada para a PCD e PCMR, mesmo que exista demanda desse público.

No que tange ao atendimento especializado, é perceptível a carência de treinamento dos funcionários, parte deles está um pouco mais preparado para atender a PCD física do que a

PCD visual; auditiva e intelectual. Isso porque existe uma grande barreira comunicacional nos empreendimentos, poucos são capacitados para utilizar a língua brasileira de sinais e lidar com a PCD intelectual, assim como existe dificuldade para conduzir uma PCD visual, caso o empreendimento não esteja adaptado com piso tátil e direcional e comunicação sonora para que a PCD visual tenha autonomia.

Em relação à inserção da PCD e PCMR no quadro de funcionários nos meios de hospedagem, ainda há discriminação. Foi observado pelos autores Cardoso, Castro e Carvalho (2016) que a rede hoteleira verificada seleciona a PCD para uma vaga de emprego de forma excludente, pois busca deficiências que não exijam grandes adequações físicas e comunicacionais por parte da empresa no momento da contratação. Nesse sentido, não há uma motivação nem sensibilização quanto à necessidade de incluir esse público e fazê-lo se sentir valorizado como profissional dentro da empresa.

Apresentado os resultados dos 3 artigos, é válido esclarecer que o MTUR em sua cartilha “Bem Atender no Turismo Acessível” defende que o “prestador de serviços turísticos deve empreender uma avaliação de seu pessoal para um atendimento diferenciado ao turista com deficiência” (BRASIL, 2009c, p. 18), o que não vem acontecendo conforme os apontamentos das pesquisas acima. Assim como a lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, já discutida neste estudo, relata que os meios de hospedagem devem observar os princípios do desenho universal e adotar todas as formas de acessibilidade (BRASIL, 2015a).

Em resumo, observou-se que existem lacunas nos meios de hospedagem quanto à acessibilidade e empregabilidade da PCD e PCMR, bem como faltam treinamentos para os funcionários contratados voltados a atender o turista com deficiência ou MR. Contatou-se com isso que esse público não é visto como prioridade por parte desse tipo de empreendimento.

Espaço Urbano/Público Turístico

Quadro 5 - Espaço Urbano/Público Turístico

Artigo	Principais Resultados
<p>1 - Qualidade das calçadas na cidade de Camboriú/SC: em busca da acessibilidade e mobilidade sustentável para área turística</p> <p>(VIEIRA; MORASTONI, 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Um total de 668 trechos de calçadas da área turística de Camboriú, SC foram avaliados; • A caminhabilidade urbana está em uma situação crítica, necessitando de melhorias em sua infraestrutura para garantir a permanência e aumento da atratividade turística; • O resultado indica que as pessoas não se sentem motivadas a andar a pé por tais áreas, pois não há acessibilidade aos atrativos turísticos; • Os aspectos mais evidenciados pelos autores foram: a inexistência das calçadas, más condições de pisos e existência de obstáculos.

Quadro 5 - Espaço Urbano/Público Turístico (continuação)

Artigo	Principais Resultados
<p>13 - Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de Balneário Camboriú-SC</p> <p>(OLIVEIRA; FRANZEN; VARELLA, 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O espaço da cidade de Balneário Camboriú ainda não se configura como uma rota acessível para a PCMR, mesmo que em trechos isolados, a locomoção de maneira autônoma para a PCD física (usuário de cadeira de rodas) seja possível; • Para a PCD visual não tem acessibilidade; • O espaço turístico urbano de Balneário Camboriú não cumpre os requisitos de acessibilidade e que pode ser visto como não hospitaleiro se analisado de maneira isolada e específica; • O estudo revela que a praia central, considerada o principal atrativo turístico da cidade, não pode ser acessada com base no padrão normativo.
<p>19 - Turismo, hospitalidade e acessibilidade: A perspectiva do usuário do espaço urbano</p> <p>(FRANZEN; CÉSAR, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A pesquisa buscou analisar as perspectivas das pessoas de todo o Brasil no momento do planejamento das suas viagens sobre os espaços turísticos urbanos; • Das pessoas entrevistadas, a maioria costuma escolher lugares mais acessíveis quando viajam; • Elas associaram a acessibilidade como forma de acolhimento, qualidade de vida e cidadania; • Os equipamentos culturais, praças e parques, centros de compras, ruas e passeios a acessibilidade foi mal avaliada pelos respondentes.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

O espaço urbano/público turístico é considerado uma infraestrutura geral que dá apoio ao turismo, como as calçadas, praias, praças e similares citadas nos 3 artigos. Depreende-se dos resultados que é essencial que a cidade esteja preparada para moradores e turistas circularem sem barreiras, que por sua vez, prejudicam a acessibilidade aos atrativos turísticos.

A ABNT (2004) define que a acessibilidade deve possibilitar a utilização dos espaços e equipamentos urbanos por parte da PCD e PCMR de forma segura e autônoma. Por isso, os locais públicos de uso turístico precisam ser adaptados para atender a necessidade de locomoção e de uso do espaço, pois ignorar essas questões vai contra o acolhimento, a qualidade de vida e o exercício da cidadania desse público.

Websites

Quadro 6 - Websites

Artigo	Principais Resultados
<p>2 - Os Cegos Conseguem 'Enxergar' Destinos Turísticos na Internet? Uma Análise da Acessibilidade dos Websites Oficiais dos Estados Brasileiros</p> <p>(MELO; SILVEIRA, 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foi avaliado um total de 28 websites oficiais de turismo dos Estados brasileiros; • Foram utilizados os softwares DaSilva e o Hera para avaliar a acessibilidade dos websites; • De todos os sites avaliados, apenas o portal oficial de turismo do Paraná apresentou acessibilidade na internet conforme a navegação realizada por duas pessoas cegas; • A partir dos resultados obtidos, "o portal brasileiro de turismo não é acessível às pessoas cegas ou com baixa visão que desejam viajar a lazer".

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Constatou-se um resultado preocupante em um país com 27 unidades federativas. Como supracitado, a lei nº 13.146 de 6 de julho de 2015 explica que as barreiras tecnológicas dificultam o acesso da PCD às tecnologias (BRASIL, 2015a). E com esse resultado, é explícito que os governos precisam reestruturar seus portais de turismo e torná-los acessíveis, assim como as companhias áreas, hotéis, agências de viagem e similares, para que a PCD visual ou outra limitação tenha a possibilidade de navegar pela web de forma independente.

Políticas Públicas

Quadro 7 - Políticas Públicas

Artigo	Principais Resultados
<p>4 - Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência</p> <p>(DUARTE et al., 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foi realizada uma entrevista com gestores públicos, gestores de associações representativas das PCD e gestores de associações representantes do trade turístico da iniciativa privada; • Todos os entrevistados consideraram que o atendimento a PCD no Brasil é precário; • Foi observado que o governo federal se esforça para inserir a PCD na atividade turística, através da divulgação de informações e sensibilização dos empresários e da sociedade sobre a relevância do tema; • Ainda assim existe uma baixa percepção dos empresários de turismo sobre como os incentivos que as políticas públicas oferecem podem ajudar na adaptação dos empreendimentos para as necessidades das PCD; • A iniciativa privada ainda não visualiza o público de PCD como potencial consumidor de serviços turísticos; • A motivação dos empresários para aplicar a acessibilidade e adaptações é mediante incentivos negativos, como multas e sanções para quem não cumpre as leis pertinentes ao tema; • As associações percebem as ações do Poder Público, no entanto, o que está sendo feito ainda não é suficiente para a efetiva inclusão social das PCD no turismo; • As PCD não estão sendo ouvidas como deveriam no processo de formulação dessas políticas, pois foi constatado que até hoje não foi realizada nenhuma pesquisa específica com o público-alvo para ouvir sua opinião.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Pondera-se, portanto, que as políticas públicas existem e buscam sensibilizar e fornecer informações sobre o tema, mas não são suficientes para orientar os empresários sobre o que fazer para incluir as PCD nos seus empreendimentos, dessa forma agem apenas para cumprir as leis e evitar multas. As associações também reconhecem que as ações do Poder Público são insuficientes, principalmente pelo fato de as PCD não participarem das pesquisas para a criação das políticas, pois é essencial que se tenha uma noção da opinião das PCD, este público deveria ser ouvido sobre suas necessidades.

Por fim, reforça-se que estimular a acessibilidade nas instalações e em todos os produtos e serviços de turismo é uma questão transversal a todas as políticas (BRASIL, 2018a), ou seja, a articulação para a inserção da acessibilidade deve ser um compromisso de todos.

Serviços Turísticos

Quadro 8 - Serviços Turísticos

Artigo	Principais Resultados
<p>5 - Posicionamento estratégico de serviços turísticos para pessoas com deficiência: o caso da cidade de Socorro, SP</p> <p>(FARIA; SOUTO; ROCHA, 2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Em Socorro - SP existe uma integração entre prestadores turísticos e o governo para tornar a cidade um destino acessível; • Para se atingir o posicionamento de cidade de turismo acessível desejado foram feitas mudanças na infraestrutura da cidade e nos estabelecimentos privados, além de solidificar a necessidade de mudanças arquitetônicas para que as PCD pudessem circular pelas ruas e locais turísticos; • Os serviços turísticos na cidade de Socorro envolvem aspectos funcionais e aspectos simbólicos (liberdade e autonomia para a PCD); • Os prestadores receberam treinamento sobre como tratar as PCD; • Resultado negativo: falta de oportunidade para divulgar as ações e projetos da cidade de Socorro dado que essa temática costuma não ter destaque na grande mídia.
<p>9 - Pessoas com Deficiência Visual: barreiras para o lazer turístico</p> <p>(FARIA; MOTTA, 2012)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os resultados apontaram que a PCD visual não têm problemas em formar preferências de lazer; • As restrições interpessoais mostraram-se muito fortes, principalmente no que diz respeito à necessidade de companhia e ao despreparo dos atendentes que prestam os serviços de lazer turístico; • As barreiras arquitetônicas aparentaram ter maior influência na participação desse público no lazer turístico (restrição estrutural); • A PCD visual tem grande potencial, tanto de representatividade numérica, quanto de interesse em realizar viagens.
<p>10 - Acessibilidade em Turismo: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia (GO)</p> <p>(SILVA, 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Com base nos 35 questionários aplicados, 54,3% (19 pessoas) responderam que conhecem empreendimento turístico com funcionário que saiba Libras, enquanto 40% (14 pessoas) afirmaram não conhecer; • A pesquisa apontou também que poucos dos locais da cidade apresentavam placas de sinalização ou cartilhas em Libras; • A avaliação da acessibilidade no turismo pelos pesquisados tendeu para o lado positivo, entre “Boa” “Muito boa” e “Ótima”; • Tem-se uma percepção de que os participantes da pesquisa não tinham um conceito fundamentado sobre o setor de turismo; • A maior barreira encontrada por esse público foi a comunicacional.
<p>17 - Serviços de lazer turístico e inclusão social: restrições ao consumo para pessoas com deficiência motora</p> <p>(CARVALHO; FARIA, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os resultados dos questionários aplicados sugerem que a PCD motora grave não possui problemas em formar preferências de lazer; • As questões interpessoais tiveram maior expressividade, principalmente no que diz respeito à necessidade de companhia; • As pessoas parecem ter algum conhecimento das necessidades dos cadeirantes embora exista despreparo dos prestadores de serviços de lazer turístico; • As barreiras arquitetônicas mostram ter uma forte influência na participação da PCD no turismo.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

O artigo 5 apresenta muitos pontos positivos sobre a acessibilidade de Socorro - SP, apesar de ressaltar uma verdade empírica ao dizer que essa temática não costuma ter destaque na grande mídia.

Especificamente, no artigo 10, Silva (2013) menciona que os dados revelam uma opinião muito própria do grupo pesquisado com base nas suas experiências particulares, quando avaliam positivamente a acessibilidade no turismo, destoando assim da realidade

encontrada no município de Goiânia, onde quase a totalidade dos empreendimentos turísticos não se encontra preparada para atender com qualidade o turista ou cliente com deficiência auditiva.

São predominantes as observações feitas em relação ao atendimento desqualificado dos estabelecimentos turísticos para receberem as PCD, ainda que possa existir a boa intenção no atendimento, o treinamento dos funcionários precisa ser realizado de forma mais assertiva para que ocorra a mitigação das barreiras atitudinais. O MTUR em sua cartilha Bem Atender no Turismo Acessível diz que é necessário “qualificar profissionais para receber adequadamente a pessoa com deficiência e/ou mobilidade reduzida” (BRASIL, 2009C, p. 18).

Notou-se também que a PCD não possui problemas em formar preferências de lazer, ou seja, a opinião pessoal da PCD sobre as motivações turísticas e de lazer, seus medos e vontades não sofrem a interferência de terceiros. Contudo, a questão interpessoal tem grande interferência, pela necessidade de companhia que a PCD tem nas viagens, lembrando que uma das finalidades da acessibilidade é gerar a autonomia.

De modo geral, as barreiras apontadas se resumiram em comunicacionais e arquitetônicas, referenciadas também no Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004, pois são as que mais dificultam a participação da PCD nos serviços turísticos.

Em síntese, é notório que existem falhas nos serviços turísticos, e elas precisam ser sanadas com base no desenho universal com o propósito de transformar para melhor a experiência da PCD e PCMR no turismo.

Equipamentos Turísticos

Quadro 9 - Equipamentos Turísticos

Artigo	Principais Resultados
<p>6 - Turismo e inclusão social: uma avaliação acerca da acessibilidade aos portadores de necessidades físicas e visuais nos equipamentos turísticos de Belém, PA</p> <p>(PEREIRA, 2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foi verificado que Belém - PA e seus equipamentos turísticos precisam se adequar aos padrões arquitetônicos de acessibilidade e de fato compreender que parte da sua população tem deficiência e mobilidade reduzida; • Enfatiza-se que a acessibilidade na arquitetura dos locais deve ser alicerçada na Norma 9050/2004 da ABNT, devendo ser inserida pelo poder público e órgãos responsáveis pelos equipamentos turísticos; • Foi salientada a necessidade de implantar “rampas de acesso ou elevadores; banheiros adaptados a deficientes; placas em Braille; vagas de estacionamento reservadas a deficientes; e utilização de intérpretes de libras.

Quadro 9 - Equipamentos Turísticos (continuação)

Artigo	Principais Resultados
<p>22 - Acessibilidade: visita técnica a três dos melhores restaurantes de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil</p> <p>(SILVA; LEAL, 2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foram analisados 3 restaurantes; • Identificou-se que todos os 3 apresentavam sinalização de placas, mas não em todos os locais dos restaurantes e nem todas seguiram os padrões estabelecidos pela NBR 9050/2004; • A sinalização tátil (tipo alerta e direcional) inexistia; • 2 restaurantes apresentaram maior acessibilidade, tanto no estacionamento quanto nas calçadas, enquanto o terceiro apresentava calçada deteriorada e com itens decorativos, o que interfere na locomoção das pessoas; • Cada restaurante, apesar de não reservar 5% da área de acesso para a PCD, possui uma área ainda maior que favorece a essas pessoas; • De modo geral, os banheiros eram acessíveis, porém algumas medidas estavam padronizadas ou não com base nas estabelecidas pela NBR 9050/2004; • Os 3 restaurantes possuíam cardápio em Braille, mas em 2 restaurantes os cardápios estavam desgastados e não foram oferecidos automaticamente, já no terceiro tinha um cardápio em ótimas condições e foi oferecido sem necessidade de solicitação; • A principal falha encontrada nos restaurantes foi a falta de capacitação dos funcionários no atendimento às PCD, pois não sabiam libras nem como se portar diante desse público.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Os resultados revelaram que os equipamentos de modo amplo não são totalmente adaptados, sempre existe alguma lacuna a ser preenchida, seja em grandes dimensões, como rampas de acesso e estacionamento acessível, ou dimensões aparentemente pequenas, como algumas medidas nos banheiros. Mas a verdade é que todos os detalhes fazem a diferença na experiência do turista PCD ao visitar um equipamento turístico. Logo, observou-se que nos 2 artigos analisados foi evidenciada a necessidade do atendimento em libras, e fica cada vez mais explícito que esse é um dos principais entraves para o bem atender a PCD.

Parques

Quadro 10 - Parques

Artigo	Principais Resultados
<p>7 - Acessibilidade do Parque Natural Municipal Victório Siquierolli (Uberlândia/MG) para visitação de pessoas com deficiências física, auditiva e visual</p> <p>(LIMA; MELO; GIMENES-MINASSE, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foi constatado que no Parque Natural Municipal Victório Siquierolli nem todas as estruturas têm acessibilidade conforme a ABNT NBR 9050/2015; • Foi identificado que a maioria das estruturas adaptadas é direcionada principalmente para a PCD física, parcialmente para a PCD auditiva e não contempla a PCD visual; • É visível a falta de alertas visuais e outras sinalizações para a PCD auditiva, assim como a despreparação dos educadores ambientais para a comunicação em libras; • No local não há piso tátil direcional e de alerta, dispositivos de som e placas informativas em Braille ou com relevo; • A legislação permite apenas o uso indireto dos recursos naturais, dessa forma não é possível que uma unidade de conservação seja totalmente acessível.

Quadro 10 - Parques (continuação)

Artigo	Principais Resultados
<p>8 - Acessibilidade do Turismo no Parque Nacional Serra da Capivara (CARVALHO, 2012)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O Parque Nacional Serra da Capivara não é adaptado para as diversas deficiências, as únicas adaptações existentes são encontradas em 16 sítios arqueológicos (12% do total de sítios abertos ao público), voltadas principalmente para pessoas em cadeira de rodas; • As placas informativas existentes não favorecem a PCD visual; • O parque conta com corrimões e passarelas no decorrer dos sítios, porém muitos possuem apenas degraus, o que dificulta principalmente a locomoção da PCD física; • Na entrevista os responsáveis do IPHAN¹⁷, ICMBio¹⁸ e FUMDHAM¹⁹ disseram que não há previsão para novas adaptações; • Os recursos financeiros para a infraestrutura do parque são escassos.
<p>12 - A acessibilidade de idosos e as unidades de conservação: reflexões rumo à democratização dos espaços públicos de lazer (LUIZ; TEIXEIRA, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A unidade de conservação apresenta um número inadequado de condutores e auxiliares para o número de visitantes; • Nas trilhas faltam equipamentos em caso de acidentes e emergência, além de limitações para o uso dos idosos; • Foi pontuada a necessidade de capacitação dos recursos humanos, manutenção da trilha, melhoria da sinalização, implantação de pontos de apoio, estrutura da trilha, outros; • O plano de manejo do parque não é atualizado há 13 anos, por isso há carência na contratação de mais funcionários, refletindo a falta de implantação de estruturas que atendam às necessidades dos seus visitantes.
<p>24 - A acessibilidade de Turismo de inclusão social: as condições de acessibilidade no Parque das Nações Indígenas, Campo Grande – MS (Brasil) (OLIVEIRA; OPPLIGER, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No parque das Nações Indígenas, as condições de acessibilidade não são satisfatórias; • A Concha Acústica e o Teatro de Arena do parque, mesmo sendo construídos com a intenção de promover a acessibilidade, foram considerados equipamentos de pouca acessibilidade; • O passeio público no entorno do parque mostrou adequações, trechos pavimentados em superfície plana e sinalização de vagas especiais; contudo o estudo revelou que não tinha integração de rota acessível, piso tátil, rampas e rebaixo de guia; • O terminal de ônibus mostrou-se mais acessível, contendo piso tátil, acesso exclusivo para a PCD e auxílio no embarque e desembarque.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Alguns pontos em comum foram encontrados em 2 ou mais artigos, como um maior foco de estruturas para PCD física e a escassez explícita das acessibilidades para PCD visual. Foi apontada também a falta de sinalização adequada, a necessidade de capacitação e preparação dos recursos humanos para lidar com as PCD e PCMR. Há também um entendimento geral de que os problemas estruturais são encontrados em todos os parques.

Chama-se atenção para o resultado do artigo 7, que levantou uma questão importante, que não é possível uma unidade de conservação ser totalmente acessível. Sabe-se que conforme a ABTN NBR 9050 (2004) nos parques e locais turísticos é imprescindível que o mobiliário, os equipamentos edificados ou montados sejam acessíveis e que “nos locais onde as características ambientais sejam legalmente preservadas, deve-se buscar o máximo grau de acessibilidade com

¹⁷ Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

¹⁸ Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade

¹⁹ Fundação Museu do Homem americano

mínima intervenção no meio ambiente” ABTN (2004, p. 87). Nesse caso, é compreensível que a acessibilidade nesses parques seja parcial.

Centro Histórico

Quadro 11 - Centro Histórico

Artigo	Principais Resultados
<p>11 - Acessível ou Não? Eis a Questão! Analisando a acessibilidade do Centro Histórico da cidade turística de Paraty (RJ)</p> <p>(RODRIGUES; CHEIBUB, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constatou-se que nem todas as calçadas são planas e em determinados trechos não têm continuação; • No entorno do Centro Histórico há problemas como rampas inadequadas e improvisadas, além de calçadas irregulares; • O tipo de calçamento “pé de moleque” torna impossível ou muito penosa a locomoção pelas pessoas de cadeira de rodas; • Os estabelecimentos comerciais, imóveis e prédios da administração pública apresentam degraus extensos nas entradas; • No cais de Paraty não há estruturas que apoiem a entrada autônoma da pessoa em cadeira de rodas nas embarcações. Mas não é possível um acesso seguro da PCD física; • São raros os ônibus com elevadores na região.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Uma questão delicada é referente ao tombamento, Rodrigues e Cheibub (2020) explicam que há uma forte opinião da população sobre a necessidade de manter os atributos distintivos da cidade que contribuem para a atividade turística como o calçamento “pé de moleque²⁰”, por isso a população local vai contra a melhoria da acessibilidade, pois mudanças podem descaracterizar o Centro Histórico, considerado uma área tombada e de grande valor simbólico para os habitantes. Contudo, “as legislações federal e municipal aprovam a adaptação das áreas e bens protegidos” (RODRIGUES; CHEIBUB, 2020, p. 376). Acrescido a isso, Rodrigues e Cheibub (2020) disseram que mais recentemente o IPHAN apresentou os Cadernos Técnicos nº 9 que falam da mobilidade e acessibilidade urbana nos centros históricos com o intuito de mobilizar gestores a tornarem as cidades mais acessíveis.

Observa-se a partir dos resultados dessa pesquisa que o Centro Histórico de Paraty apresenta inúmeras barreiras, gerando descaso da gestão pública com relação à PCD física. Nota-se também que o valor simbólico e os atributos da cidade valem mais do que o bem-estar e mobilidade da PCD e da PCMR, mesmo que a legislação aprove adaptações de acessibilidade. Constatou-se a falta de sensibilização da população de modo geral e dos gestores para com turistas e moradores com deficiência e MR e o Programa Turismo Acessível

²⁰ Calçamento feito de pedras, com corte rústico (TV MINAS, 2020). Possui aparência desnivelada e formato acidentado.

fala justamente da sensibilização acerca da acessibilidade para setores ligados direta ou indiretamente à atividade turística (BRASIL, 2014a).

Segmentos Turísticos

Quadro 12 - Segmentos Turísticos

Artigo	Principais Resultados
<p>15 - Turismo cultural acessível: a percepção dos gestores dos principais teatros de Brasília</p> <p>(DUARTE; HONORATO, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foi constatado que os entrevistados sabem sobre a acessibilidade e da sua importância, contudo alguns dos estabelecimentos não apresentam acessibilidade plena tanto física quanto no quesito hospitalidade; • Salienta-se que a escassez de recursos financeiros foi o principal impedimento para a realização de obras de adaptação na maioria dos teatros; • Mediante as falas dos entrevistados foi possível perceber que os principais teatros da cidade não estão preparados para receber pessoas usuárias de cadeira de rodas, por exemplo.
<p>20 - Acessibilidade no Ecoturismo e Turismo de Aventura: atuação do poder público e privado</p> <p>(SILVA; TELES, 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observou-se que para atender o público com deficiência e MR é necessário que exista uma parceria entre poder público e empresas desses segmentos; • A partir das pesquisas com as empresas não foi possível afirmar se o mercado em sua maioria se preocupa com a acessibilidade, mas que as empresas modelos do mercado podem influenciar as demais nesse sentido, até mesmo ditando tendências; • Constatou-se que as empresas que ofertam atividades para prática desses segmentos procuram ter certificações e adequar seus serviços e produtos em qualidade e acessibilidade; • No artigo em questão foi pontuada a mobilização do poder público mediante cartilhas e manuais elaborados pelo MTUR, voltados para a acessibilidade do turismo de aventura, porém a abordagem foi considerada superficial; • Observou-se que a ajuda do poder público com incentivos e investimentos no turismo poderia contribuir muito com mudanças positivas, porém como as ações são incipientes, os empresários não são motivados a tornar seus empreendimentos acessíveis.
<p>21 - Potencialidades para o Turismo Rural Acessível: Um levantamento na região de Planaltina - Distrito Federal</p> <p>(DUARTE; OLIVEIRA, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observou-se que todos os 13 estabelecimentos rurais pesquisados demonstraram preocupação em oferecer um serviço acessível; • Todos eles apresentaram carência de acessibilidade, aspectos básicos como barras de apoio e banheiros adaptados eram inexistentes; • Foram citados alguns itens de acessibilidade nos estabelecimentos pesquisados, como rampas, vagas para deficientes nos estacionamentos, portas e corredores largos; • As adaptações são direcionadas sobremaneira para a PCD física ou motora; • A maioria dos estabelecimentos reconhece a importância da acessibilidade, porém tem dificuldade para implementar as adaptações necessárias; • Averiguou-se que parte dos estabelecimentos não teve interesse no assunto, pois alegavam que não havia demanda, que o estabelecimento era adaptado e que nenhuma reclamação foi feita.

Quadro 12 - Segmentos Turísticos (continuação)

Artigo	Principais Resultados
<p>23 - Enoturismo e Turismo de Experiência: novas possibilidades para a inclusão de pessoas com deficiência visual - Vinícola Dezem (Toledo, Paraná, Brasil)</p> <p>(BIZINELLI et al., 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A vinícola pesquisada em quase sua totalidade não é acessível para as especificidades desse público; • O responsável pela vinícola afirmou que existe o interesse em desenvolver ações no local para esse público, “porém tais ações dependeriam de um aumento da demanda desse público, para que se pudesse investir mais e de maneira consciente no desenvolvimento de instalações e contratações de pessoas especializadas”; • O entrevistado também relatou que além das poucas iniciativas para as adaptações, dificilmente havia uma continuidade devido à falta de conhecimento dos empreendedores e de incentivos para a acessibilidade; • As PCD visual entrevistadas apontaram alguns dos principais fatores para viabilizar a atividade turística nas vinícolas, sendo eles: estrutura física, atendimento especializado, sinalização adequada, permissão de cães-guia e atividades específicas para a PCD visual.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Diante do resultado acima, e analisando os segmentos turísticos como um todo, tem-se que a acessibilidade não é contemplada de forma plena. Foram relatadas barreiras financeiras; a falta de parceria entre poder público e empresas; a descontinuidade das ações; adaptações feitas conforme a demanda; reconhecimento da importância da acessibilidade; pouco ou nenhum esforço para empreender a acessibilidade; material superficial sobre o tema por parte do poder público; e prevalência de adaptações, quando têm, voltadas para a PCD física ou motora.

Percebe-se que os resultados identificados estão em discordância com as legislações, como exemplo, o Art. 42 da lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 afirma que a PCD tem o direito ao turismo em igualdade de oportunidades como as outras pessoas (BRASIL, 2015) e cada vez mais é possível notar que essa lei não vem sendo cumprida pelos responsáveis do setor de turismo.

Atrativos Turísticos

Quadro 13 - Atrativos Turísticos

Artigo	Principais Resultados
<p>18 - Hospitalidade inclusiva: construção de um novo conceito por meio de uma percepção da inclusão de pessoas com deficiência intelectual</p> <p>(SOARES; LUIZ, 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No período do projeto Turismo e Hospitalidade Inclusiva percebeu-se que a principal barreira no processo de inclusão era a atitudinal, visto que a inclusão é algo subjetivo e que envolve as relações interpessoais; • Nas visitas aos atrativos turísticos notou-se que as pessoas não sabem lidar com este público e algumas atitudes empregadas foram: tratar às PCD intelectual de forma infantil, falar alto, comunicação com mediadores e não diretamente com a PCD intelectual; • Apesar da pouca acessibilidade, todas as visitas foram proveitosas, permitindo que o grupo de adolescentes com deficiência intelectual fosse inserido num processo de mudanças.

Quadro 13 - Atrativos Turísticos (continuação)

Artigo	Principais Resultados
<p>25 - Turismo na cidade do Rio de Janeiro e a motivação neoliberal no desenvolvimento da acessibilidade universal</p> <p>(MAGALHÃES; SCHUELER, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revelou-se que a perspectiva neoliberal é seletiva em locais turísticos que precisam de acessibilidade para a PCD motora; • Verificou-se que as adaptações dos locais turísticos de baixa demanda, as adaptações das vias ou edificações são insuficientes e inadequadas, visto que não são pensadas para a deficiência motora. • É dito no estudo que os grandes eventos esportivos como a Copa do Mundo e as Olimpíadas deixaram um legado de acessibilidade urbana para a cidade do Rio de Janeiro. Entretanto, é notável em muitos locais com estrutura acessível, a falta de continuidade das vias acessíveis, o que não supre a demanda existente; • Pela perspectiva neoliberal, “a iniciativa privada investe nas pessoas com deficiência quando percebe uma oportunidade, inclusive cumprindo uma função que deveria ser do Estado”; • Averiguou-se que foi preciso que a cidade estivesse na eminência de receber um evento de grande porte para se adequar aos padrões da acessibilidade universal.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Salienta-se que os resultados do artigo 18 trazem observações sobre a forma como as pessoas lidam com a PCD intelectual. Geralmente as barreiras arquitetônicas não necessariamente impactam a experiência turística da PCD intelectual, diferente das barreiras comunicacionais e atitudinais que afetam diretamente a esse público. A lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 explica que as barreiras atitudinais são atitudes ou comportamentos que criam impedimentos ou prejudicam a participação social da PCD (BRASIL, 2015a, p. 2).

O artigo 25, por sua vez, que buscou analisar os atrativos do Rio de Janeiro considerando as medidas estatais para atendimento do mercado, expõe uma realidade difícil, onde só existe uma movimentação para incluir a acessibilidade caso haja retorno financeiro e oportunidade de negócio, como no caso dos grandes eventos. Claramente a PCD motora, está em segundo plano tanto para as iniciativas públicas quanto privadas.

Frente ao exposto, todos os artigos abarcaram áreas e setores que permitiram a imersão na realidade da situação da acessibilidade no Brasil. Os resultados apresentados dialogam com os entraves para o desenvolvimento do turismo para a PCD ou PCMR evidenciados pelo Programa Turismo Acessível (2014a). Foi possível perceber a pouca informação acerca da acessibilidade nos estabelecimentos, atrativos turísticos e serviços turísticos, o que conseqüentemente gera um nível inferior de acessibilidade.

Acrescido a isso nota-se a baixa qualificação dos funcionários no atendimento às PCD e PCMR; além da infraestrutura turística pública ser em sua maioria inadequada. Também há pouca participação das PCD no mercado de trabalho do setor turístico, e quando inclusas, falta o suporte necessário para que exerçam suas funções. Logo, as lacunas encontradas e

apresentadas nos estudos apresentados mostram que o Brasil ainda tem uma grande dívida com a PCD e a PCMR e é urgente que a aplicação do desenho universal seja cumprida.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As PCD e PCMR historicamente sofreram e ainda sofrem com o estigma social, já que não têm visibilidade na sociedade. Contudo, essa realidade vem se transformando e algumas mudanças nesse sentido vêm sendo estudadas e aplicadas para que cada vez mais essas pessoas sejam amparadas pela legislação e acolhidas não só pelo setor do turismo, como por todos os outros, de forma que sua participação seja embasada na igualdade de condições e oportunidades com os demais, como explica a da lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.

A pesquisa perpassou por diferentes tópicos com intuito de ampliar a compreensão do leitor sobre as questões ligadas à acessibilidade. Assim, a partir dos dados levantados pelo IBGE, foi constatado que o número de PCD e PCMR (pessoas idosas e obesas) no Brasil é bastante expressivo, o que reforça a ideia de que a acessibilidade não é uma prerrogativa, mas um direito. A pesquisa também apresentou as legislações que amparam a PCD e a PCMR e que trazem a acessibilidade e o desenho universal como aliados às soluções necessárias, além de destacar o Plano Nacional de Turismo que desde 2007 inclui a acessibilidade, a PCD e PCMR em suas diretrizes.

Outra observação são os conceitos diversificados do Turismo Acessível, visto pelos autores como um direito de todos; elemento essencial a todas as segmentações; oportunidade da PCD ou PCMR desfrutar da atividade turística; e atividades especializadas para esse público. Mas há autores que o considera uma segmentação; uma oportunidade de negócios; e uma vantagem competitiva. E não uma responsabilidade coletiva de proporcionar a acessibilidade.

Ao tratar sobre a importância da acessibilidade, foi possível verificar um marco histórico com a criação do Código Mundial de Ética do Turismo em 1999 pela OMT, que promoveu o Turismo Acessível para todos respeitando os grupos vulneráveis, como as PCD e PCMR. Essa etapa reforçou também a necessidade da acessibilidade na infraestrutura, equipamentos turísticos, serviços turísticos e ambiente virtual, a fim de que o público em questão tenha as condições necessárias disponíveis para a realização do turismo.

Foi notado que a demanda da acessibilidade no mercado turístico nacional se mostra crescente, principalmente por pessoas idosas que querem desfrutar da aposentadoria. Além disso, foram ressaltados os entraves que dificultam a acessibilidade no turismo pelo MTUR, como a carência de estudos e pesquisas; baixo nível de acessibilidade nos empreendimentos e serviços turísticos; baixa qualificação dos recursos humanos para atender a PCD; e a baixa participação da PCD no mercado de trabalho (BRASIL, 2014a), os quais retratam a dura

realidade da acessibilidade no Brasil. Essa etapa é finalizada com o município de Socorro, considerado um exemplo de destino acessível e que leva esse reconhecimento devido ao planejamento bem-sucedido que envolveu as parcerias público-privadas e a participação da comunidade.

A presente pesquisa teve a intenção de investigar as questões de acessibilidade em relação ao turismo no Brasil a partir das publicações científicas na área do turismo, com recorte do ano de 2010 até 2020. Destarte, a fundamentação na abordagem predominantemente qualitativa e na técnica bibliométrica permitiu que fosse possível uma análise imersiva nas publicações científicas que tratam da acessibilidade no turismo, e como complemento pertinente à pesquisa, os dados estatísticos também contribuíram para responder ao objetivo geral exposto acima. A junção desses métodos proporcionou um olhar não só direcionado aos números que puderam ser obtidos, como também a um olhar holístico, que por sua vez, buscou um entendimento integral dos resultados.

A partir da análise das publicações científicas na área do turismo, constatou-se que existe um quantitativo baixo de artigos publicados sobre acessibilidade no turismo dentro do recorte temporal proposto, assim como nenhum dos periódicos pesquisados se dirige em especial a estimular e receber estudos sobre o tema. Verificou-se que o periódico Turismo: Visão e Ação (Online) foi o que mais publicou sobre a temática. Salienta-se também que as autoras Donária Coelho Duarte e Marina Dias de Faria foram as que mais produziram artigos sobre a acessibilidade no turismo entre 2010 e 2020. Ambas não possuem formação em turismo, o que leva a um questionamento sobre como a acessibilidade tem sido trabalhada na formação dos bacharéis em turismo. Sugere-se então uma revisão dos cursos de turismo e futuros estudos sobre essa relação.

Verificou-se que a maior parte das publicações aborda a deficiência e a MR, sem especificá-las. Contudo, ao analisar todas as deficiências abordadas, é possível inferir que os artigos preconizam a PCD física e visual, suprimindo assim as demais deficiências.

Examinando as áreas ou setores de atuação nos artigos publicados, as que apresentaram maior notoriedade foram os Serviços Turísticos, Parques e Segmentos Turísticos. Os principais resultados adquiridos das áreas ou setores de atuação apontaram que a acessibilidade é aplicada predominantemente de forma parcial. E que a sua importância ainda não é considerada em sua totalidade, dado que não houve até então uma sensibilização e conscientização concreta por parte da sociedade, da iniciativa privada e do próprio poder público que permita gerar a transformação que a PCD e PCMR demanda. Em vista disso, observou-se, portanto, que, por

muitas vezes acessibilidade é aplicada de forma paliativa, ou seja, que momentaneamente resolve o problema, mas sem uma solução duradoura.

Depreende-se que todas as áreas ou setores de atuação pesquisadas nos artigos apresentam barreiras, sejam arquitetônicas, comunicacionais, tecnológicas ou atitudinais, comprometendo assim a mobilidade e o uso dos espaços e serviços por esse público. Destaca-se que os portais de turismo do Brasil são, em quase sua totalidade, inacessíveis, apenas um entre todos os pesquisados foi considerado acessível, gerando assim barreiras tecnológicas para a PCD.

No que tange as políticas públicas sobre a acessibilidade, apesar de existirem, são pouco compreendidas pelos empresários de turismo e geralmente a motivação para aplicar a acessibilidade é feita mediante incentivos negativos, como multas e sanções. Além disso, as pesquisas para criação das políticas não têm a participação da própria PCD.

Nota-se a prevalência de adaptações, quando têm, para a PCD física ou motora e algumas sinalizações para a PCD visual. Observou-se que acessibilidade está em segundo plano tanto para as iniciativas públicas quanto privadas, aplicada em sua maioria quando se vislumbra uma oportunidade de negócios.

Ficou evidente que as PCD e PCMR querem viajar, mas as barreiras supracitadas impedem que isso aconteça e é quase sempre necessário que elas estejam acompanhadas, comprometendo assim a autonomia dessas pessoas para realizar uma viagem. Elas também têm o desejo de trabalhar, mas a PCD e a PCMR não é valorizada profissionalmente, visto que ainda sofrem com a falta de oportunidade e a discriminação.

Por fim, a partir da pesquisa, foi possível depreender que o Turismo Acessível visto como segmentação pode causar uma falsa impressão de que dessa forma seja possível solucionar os problemas de acessibilidade que perduram no turismo. Pode-se dizer que o Turismo Acessível deveria ser transversal a todas as segmentações, já que não é uma preferência ou motivação do turista, mas uma necessidade inerente à PCD e à PCMR. O caminho a ser percorrido ainda é longo e a pesquisa permite reflexões sobre o papel da sociedade e da iniciativa pública e privada para que através de ações e projetos mais específicos e executáveis seja possível chegar a um resultado mais compatível com a realidade do Brasil em termos de acessibilidade. Assim, sugerem-se futuros estudos que abarquem as questões das políticas públicas e legislações que fomentem investimentos e o desenvolvimento da acessibilidade no país.

REFERÊNCIAS

- ABETA. **Principais Normas Técnicas no Ecoturismo e Turismo de Aventura**. 10 fev. 2021. Disponível em: <http://abeta.tur.br/pt/normas-tecnicas-turismo-aventura-brasil/>. Acesso em: 05 abr. 2021.
- ABNT. **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2004.
- ABNT. **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2015.
- ADEVA. **Novo símbolo universal de acessibilidade**. 30 nov. 2015. Disponível em: https://www.adeva.org.br/fiquepordentro/detalhe_noticia.php?registro=251&cat=. Acesso em: 10 fev. 2021.
- AEORIN. **Azul passa a contar com acessibilidade em Libras em seu site**. 12 set. 2018. Disponível em: <https://www.aeroin.net/azul-acessibilidade-em-libras-site/>. Acesso em: 08 abr. 2021.
- ARAÚJO, Carlos A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 11-32, jan./jun. 2006.
- ASHTON, Mary S. G. **Turismo e Acessibilidade: a democratização dos espaços cidadãos**. In: VIII Seminário ANPTUR. 02 a 04 de out. de 2011, Balneário Camboriú (SC) Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, 2001. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/8/79.pdf>. Acesso em: 01 mar. 2021.
- BENI, Mário C. **Análise Estrutural do Turismo**. 14ª ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2019.
- BIZINELLI, Camila et al. Enoturismo e Turismo de Experiência: novas possibilidades para a inclusão de pessoas com deficiência visual - Vinícola Dezem (Toledo, Paraná, Brasil). **Turismo & Sociedade**. Curitiba, v. 7, n. 3, p. 495-522, jul. de 2014.
- BOOKING. **Booking.com revela as 8 tendências de viagem para 2020**. 25 nov. 2019. Disponível em: <https://news.booking.com/bookingcom-revela-as-8-tendencias-de-viagem-para-2020/>. Acesso em: 25 jan. 2021.
- BRASIL. [Constituição (1988)] **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais nos 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo no 186/2008. – Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, [2016]. 496 p. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 01 maio 2021.
- BRASIL. **Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de

Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1999]. Disponível em:
<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec3298.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2004]. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 20 jan. 2021.

BRASIL. Governo Digital. **VLibras**. 2021a?. Disponível em:
<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/vlibras/>. Acesso em: 05 abr. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Benjamin Constant. **O sistema Braille**. 11 maio 2018b. Disponível em:
http://www.ibc.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=675:o-sistema-braille&catid=121&Itemid=373. Acesso em: 08 abr. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000**. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2000a]. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2000/lei-10048-8-novembro-2000-376937-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 15 jan. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2000b]. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/lei10098.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2003]. Disponível em:
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 09 abr. 2021.

BRASIL. **Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2008]. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm. Acesso em: 09 fev. 2021.

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). Brasília, DF: Presidência da República, [2015a]. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13146-6-julho-2015-781174-normaatualizada-pl.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2021.

BRASIL. Ministério das Cidades. Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana - Brasil Acessível. **Caderno 2: construindo uma cidade acessível**. Brasília: Ministério das Cidades, 2006b. Disponível em:

https://www.sinaldetransito.com.br/normas/programa_brasileiro_de_acessibilidade_urbana.pdf. Acesso em: 18 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. **O que é Atenção Primária?** 2021b?. Disponível em: <https://aps.saude.gov.br/smp/smpoquee>. Acesso em: 13 abr. 2021.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Programa Turismo Acessível**. 1 ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2014a, não paginado.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Brasil registra 18 milhões de viagens de idosos ao ano**. Brasília: Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, 01 out. 2014b. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/brasil-registra-18-milhoes-de-viagens-de-idosos-ao-ano>. Acesso em: 25 jan. 2021.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Cartilha Viaja Mais Melhor Idade**. 2 ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2013a. Disponível em: <http://www.servicos.ms.gov.br/fundtur/ViajaMaisMelhorIdade/Cartilha%20do%20Viaja%20Mais%20Melhor%20Idade.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2021.

BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Turismo e acessibilidade**: manual de orientações. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006a.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Segmentação do Turismo**: Marcos Conceituais. Brasília: Ministério do Turismo, 2006c.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível**: Introdução a uma viagem de inclusão. Volume 1. Brasília: Ministério do Turismo, 2009a.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível**: Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada. Volume IV. Brasília: Ministério do Turismo, 2009b.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível**: bem atender no turismo acessível. Volume III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009c.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Tempo e dinheiro motivam viagens na terceira idade**. Brasília, 01 out. 2015b. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/tempo-e-dinheiro-motivam-viagens-na-terceira-idade>. Acesso em: 25 jan. 2021.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Guia Turismo Acessível**. Disponível em: <https://turismoacessivel.gov.br/ta/sobre.mtur;jsessionid=45tyFXpiWFuG6jBOTU35WTuX?windowId=da7>. Acesso em: 17 maio 2021.

BRASIL. **Plano Nacional de Turismo 2007-2010**: uma viagem de inclusão. Brasília: Ministério do Turismo, 2007. Disponível em: http://p.download.uol.com.br/guiamaua/dt/plano_nacional_turismo_2007_2010.pdf. Acesso em: 05 mar. 2021.

BRASIL. **Plano Nacional de Turismo 2013-2016:** o turismo fazendo muito mais pelo Brasil. Brasília: Ministério do Turismo. 2013b. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/plano-nacional-2013-pdf>. Acesso em: 05 mar. 2021.

BRASIL. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022:** mais emprego e renda para o Brasil. Brasília: Ministério do Turismo, 2018a. Disponível em: http://antigo.turismo.gov.br/images/pdf/PNT_2018-2022.pdf. Acesso em: 09 fev. 2021.

BRASIL. **Portaria SEDH nº 2.344, de 3 de novembro de 2010.** Secretaria de Estado de Direitos Humanos. Gabinete do Ministro. O ministro de estado chefe da secretaria de direitos humanos da presidência da república, no uso de suas atribuições legais, faz publicar a Resolução nº 01, de 15 de outubro de 2010, do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência - CONADE, que altera dispositivos da Resolução nº 35, de 06 de julho de 2005, que dispõe sobre seu Regimento Interno. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 05 de nov. de 2010. Disponível em: https://www.udop.com.br/legislacao-arquivos/81/port_2344_pcd.pdf. Acesso em: 29 abr. 2021.

CAF. Banco de Desarrollo de América Latina. **Acessibilidade e inclusão social:** desafios da infraestrutura na América Latina. 25 abr. 2018. Disponível em: <https://www.caf.com/pt/presente/noticias/2018/04/acessibilidade-e-inclusao-social-desafios-da-infraestrutura-na-america-latina/>. Acesso em: 28 jan. 2021.

CAMPOS, Domingos F.; MAIA, Dalila N. B. Qualidade dos Serviços Turísticos no Destino Pipa/Brasil: um Estudo sob a Ótica de uma Análise de Cluster. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 258-277. 2015.

CANANI, Ivone S. S. Guia de turismo: o mérito da profissão. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 92-106, maio. 1999.

CARDOSO, Sueli M. A.; CASTRO, Carolina L. C.; CARVALHO, C. A. Hospitalidade: Inclusão de Profissionais com Deficiência na Hotelaria. **Turismo: Visão e Ação**, Balneário Camboriú (SC), v. 18, n. 3, p. 528-556, set-dez. 2016.

CARVALHO, José L. F.; FARIA, Marina D. Serviços de lazer turístico e inclusão social: restrições ao consumo para pessoas com deficiência motora. **Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 3, art. 2, p. 1-22, 2010.

CARVALHO, Stella M. S. Acessibilidade do turismo no Parque Nacional Serra da Capivara – PI. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 23, n. 2, p. 437-463. 2012.

COELHO, Mariana de F. **Turismo Inclusivo:** Um Olhar Sobre a Utilização da Praça da Liberdade Como Espaço de Lazer, Belo Horizonte, MG. 2007. Monografia (Graduação em Turismo). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais, 2007.

COSTA, Gabriela R. V.; MAIOR, Izabel M. M. de L.; LIMA, Niusarete M. de. **Acessibilidade no Brasil:** Uma Visão Histórica. In: ATIID 2005 – III Seminário e II Oficinas “Acessibilidade, TI e Inclusão Digital”, 05 a 06 set. 2005, São Paulo. Anais [...] São Paulo: Universidade de São Paulo - Faculdade de Saúde Pública, 2005.

DANTAS, Nathallye G. S.; MELO, Rodrigo S. O método de análise SWOT como ferramenta para promover o diagnóstico turístico de um local: o caso do município de Itabaiana / PB. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, art. 12, p. 118-130. 2008.

DEVILE, Eugénia L. O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, Portugal, n.11, p. 39 - 46. 2009.

DIARIO DO TRANSPORTE. **A partir de 1º de julho, ônibus rodoviários só podem sair de fábrica com plataformas e não mais com cadeira de transbordo**. 31 mar. 2016. Disponível em: <https://diariodotransporte.com.br/2016/03/31/a-partir-de-1o-de-julho-onibus-rodoviaros-so-podem-sair-de-fabrica-com-plataformas-e-nao-mais-com-cadeira-de-transbordo/>. Acesso em: 08 abr. 2021.

DICIO. 2021a. **Significado de Expert**. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/expert/>. Acesso em: 29 abr. 2021.

DICIO. 2021b. **Significado de Burocracia**. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/burocracia/>. Acesso em: 17 maio 2021.

DOITYTEAM. **Entenda o que é Qualis Capes e como é possível consultá-lo**, 2018. Disponível em: <https://doity.com.br/blog/o-que-e-qualis-capes/>. Acesso em: 11 jan. 2021.

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

DUARTE, Donária 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.

DUARTE, Donária C.; HONORATO, Thaiza S. Turismo Cultural Acessível: A Percepção dos Gestores dos Principais Teatros de Brasília. **Turismo: Visão e Ação - Eletrônica**, Balneário Camboriú (SC), v. 22, n. 3, p. 575-596, set./dez. 2020.

DUARTE, Donária C.; OLIVEIRA, Gleiton A. Potencialidades para o Turismo Rural Acessível: Um Levantamento na Região de Planaltina - Distrito Federal. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 1-25, jan./jul. 2018.

EDVALDO JUNIOR. **Praia Acessível proporciona lazer inclusivo no sábado (9)**. 07 nov. 2019. Disponível em: <https://edivaldojunior.com.br/2019/11/07/prai-a-cessivel-proporciona-lazer-inclusivo-no-sabado-9/>. Acesso em: 08 abr. 2021

ELY, Vera H.M.B., SILVA, Cristiane S. Unidades habitacionais hoteleiras na Ilha de Santa Catarina: Um estudo sobre acessibilidade espacial. **Produção**, São Paulo, v. 19 n. 3, p. 489-501, set./dez. 2009.

ESCAVADOR. **Donária Coelho Duarte**. 23 jun. 2020. Disponível em: <https://www.escavador.com/sobre/406648/donaria-coelho-duarte>. Acesso em: 26 abr. 2021.

ESCAVADOR. **Marina Dias de Faria**. 23 jun. 2020. Disponível em: <https://www.escavador.com/sobre/4708731/marina-dias-de-faria>. Acesso em: 26 abr. 2021.

ESTÂNCIA DE SOCORRO. **Acessibilidade em Socorro/SP**. 2021?. Disponível em: <https://www.estanciadesocorro.com.br/acessibilidade-em-socorro-sp/>. Acesso em: 01 fev. 2021.

FARIA, Marina D.; MOTTA, Paulo C. Pessoas com Deficiência Visual: barreiras para o lazer turístico. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 23, n. 3, p. 691-717. 2012.

FARIA, Marina D.; SOUTO, Sabrina W.; ROCHA, Angela M. C. Posicionamento estratégico de serviços turísticos para pessoas com deficiência: o caso da cidade de Socorro, SP. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, art. 2, p. 308-324. 2011.

FERNANDES, Márcia. Toda Matéria. **LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais)**, 2021?. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/libras-lingua-brasileira-de-sinais/>. Acesso em: 14 jan. 2021.

FERST, Marklea C.; SOUZA, Julia I. S.; COUTINHO, Helen R. M. Acessibilidade em Meios de Hospedagem: O Uso de Processos Inovadores no Atendimento das Necessidades do Turista com Deficiência. **Turismo: Visão e Ação - Eletrônica**, Balneário Camboriú (SC), v. 22, n. 3, p. 446-462, set./dez. 2020.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

FONSECA, João J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Disponível em: <http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2021.

FONTES, António; MONTEIRO, Ivânia. O Projecto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”: um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistêmica ao turismo acessível. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, Portugal, n. 11, p. 61-72, 2009.

GIL, Antônio C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: http://www.uece.br/nucleodelinguasitaperi/dmdocuments/gil_como_elaborar_projeto_de_pesquisa.pdf. Acesso em: 17 mar. 2021.

GLOBO. **Socorro é referência nacional em turismo acessível**. 02 dez. 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/especial-publicitario/ace-socorro/luzes-de-natal-socorro/noticia/2015/12/socorro-e-referencia-nacional-em-turismo-acessivel.html>. Acesso em: 01 fev. 2021.

GORNI, Patrícia M.; DREHER, Marialva T.; MACHADO, Denise D. P. N. Inovação em serviços turísticos: a percepção desse processo em agências de viagens. **Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, art. 1, p. 1-14. 2009.

GUIA DE RODAS. **Você sabe quais são os Símbolos de Acessibilidade e para que servem?**. 24 nov. 2020. Disponível em: <https://guiaderodas.com/voce-sabe-quais-sao-os-simbolos-de-acessibilidade-e-para-que-servem/>. Acesso em: 10 fev. 2021.

IBGE. Censo Demográfico 2010. **Características Gerais da população, religião e pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro, 2010a. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf. Acesso em: 05 abr. 2021.

IBGE. Censo Demográfico 2010. **Questionário da Amostra**. Rio de Janeiro, 2010b Disponível em: https://censo2010.ibge.gov.br/images/pdf/censo2010/questionarios/questionario_amostra_cd2010.pdf. Acesso em 05 abr. 2021.

IBGE. Diretoria de Pesquisas. **Nota Técnica 01/2018 - Releitura dos dados de pessoas com deficiência no Censo Demográfico 2010 à luz das recomendações do Grupo de Washington**, 2018a. Disponível em: https://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/metodologia/notas_tecnicas/nota_tecnica_2018_01_censo2010.pdf. Acesso em: 02 mar. 2021.

IBGE. **PNAD Contínua: Características gerais dos domicílios e dos moradores 2017**. 2018b Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101566_informativo.pdf. Acesso em: 13 abr. 2021.

IBGE. **Número de idosos cresce 18% em 5 anos e ultrapassa 30 milhões em 2017**. 24 abr. 2018c. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017>. Acesso em: 13 abr. 2021.

IBGE. **Pesquisa Nacional de Saúde 2013: Ciclos de vida: Brasil e grandes regiões**. Rio de Janeiro: IBGE, 2015. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv94522.pdf>. Acesso em: 05 mar. 2021.

IBGE. **Pesquisa Nacional de Saúde – PNS**. 2019a. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/9160-pesquisa-nacional-de-saude.html?edicao=29270&t=sobre>. Acesso em: 09 abr. 2021.

IBGE. **Idosos indicam caminhos para uma melhor idade**. 19 mar. 2019b. Disponível em: <https://censo2021.ibge.gov.br/2012-agencia-de-noticias/noticias/24036-idosos-indicam-caminhos-para-uma-melhor-idade.html>. Acesso em: 25 jan. 2021.

IBGE. **Pesquisa Nacional de Saúde 2019: Atenção primária à saúde e informações antropométricas**. Rio de Janeiro, 2020a. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101758.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2021.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua**. 2021a?. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/educacao/17270-pnad-continua.html?=&t=o-que-e>. Acesso em: 13 abr. 2021.

IBGE. **Um em cada quatro adultos do país estava obeso em 2019; Atenção Primária foi bem avaliada**. 21 out. 2020b. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/29204-um-em-cada-quatro-adultos-do-pais-estava-obeso-em-2019>. Acesso em: 09 abr. 2021.

IBICT. **Centro Brasileiro do ISSN**, 23 de out. de 2018. Disponível em: <https://ibict.br/informacao-para-a-pesquisa/issn>. Acesso em: 11 jan. 2021.

INSTITUTO JÔ CLEMENTE. **Sobre a Deficiência Intelectual, o que é?** 2021?. Disponível em: <https://www.ijc.org.br/pt-br/sobre-deficiencia-intelectual/Paginas/o-que-e.aspx>. Acesso em: 14 abr. 2021.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo 25 anos: para uma nova compreensão do lazer e das viagens**. 3 ed. São Paulo: Aleph, 2002.

LAGES, Sônia; MARTINS, Regiane. Turismo inclusivo: a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo. **Estação Científica**, Juiz de Fora, n. 3, p. 1-17, out. 2006.

LIMA, Ana B. L.; MELO, Ismail B. N.; GIMENES-MINASSE, Maria H. S. G. Acessibilidade do Parque Natural Municipal Victório Siquierolli (Uberlândia/MG) para Visitação de Pessoas com Deficiências Física, Auditiva e Visual. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 3, p. 1-16. 2019.

LUIZ, Fabiane I.; TEIXEIRA, Juliana C. A Acessibilidade de Idosos e as Unidades de Conservação: Reflexões Rumo à Democratização dos Espaços Públicos de Lazer. **Turismo: Visão e Ação - Eletrônica**, Balneário Camboriú (SC), v. 18, n. 1, p. 164-192, jan./abr. 2016.

MAGALHÃES, Bianca dos S.; SCHUELER, Adriana S. de. Turismo na cidade do Rio de Janeiro e a motivação neoliberal no desenvolvimento da acessibilidade universal. **Turismo & Sociedade**. Curitiba, v. 13, n. 2, p. 107-125, maio/ago. 2020.

MANZINI, Eduardo J. Inclusão e Acessibilidade. **Revista da Sobama**, [S.l.], Vol. 10, n.1, Suplemento, p. 31-36, dez. 2005.

MELO, Francisco V. S.; SILVEIRA, Denis S. da. Os Cegos Conseguem ‘Enxergar’ Destinos Turísticos na Internet? Uma Análise da Acessibilidade dos Websites Oficiais dos Estados Brasileiros. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v.7, n.2, p. 281-295, maio/ago. 2013.

MELO, Iana P. de C.; DUCH, Thiago C. Turismo acessível: um estudo de caso do turismo de aventura especial na cidade de Socorro-SP. Maio 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/276906454_turismo_acessivel_um_estudo_de_caso_do_turismo_de_aventura_especial. Acesso em: 01 fev. 2021.

MENUART. **Cardápio em Braille**. 2021?. Disponível em: <https://www.menuart.com.br/cardapio-em-braille/>. Acesso em: 08 abr. 2021.

OLIVEIRA, Josildete P.; FRANZEN, Letícia I.; VARELLA, Bruna G. Acessibilidade como Critério de Qualidade do Espaço Turístico: Estudo de Caso da Área Central de Balneário Camboriú-SC. **Turismo: Visão e Ação - Eletrônica**, Balneário Camboriú (SC), v. 18, n. 3, p. 660-689, set./dez. 2016.

OLIVEIRA, Lorena C. P.; OPPLIGER, Emilia A. Turismo de inclusão social: as condições de acessibilidade no Parque das Nações Indígenas, Campo Grande – MS (Brasil). **Turismo & Sociedade**, Curitiba, v. 10, n. 3, p. 1-22, set./dez. 2017.

OMT. **Código Mundial de Ética do Turismo**, 1999. Disponível em: <https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/Sustentabilidade/Ferramentas/codigo-mundial-etica-turismo.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2021.

PEIXOTO, Nuno; NEUMANN, Peter. Fatores de sucesso e propostas de ações para implementar o "Turismo para Todos". Relevância Económico-social. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, Portugal, n.11, p. 147-154. 2009.

PEREIRA, Mayra. Turismo e inclusão social: uma avaliação acerca da acessibilidade aos portadores de necessidades físicas e visuais nos equipamentos turísticos de Belém, PA. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, art. 8, p. 253-266. 2011.

PIMENTEL, Thiago D.; CARVALHO, Fabíola C. C. **Mapeando os Modelos de Planejamento Turístico**: em busca de refinamento teórico com vistas à intervenção qualificada. In: Anais do X Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo / ANPTUR, 2013, Caxias do Sul (RS). Caxias do Sul (RS): Editora da Universidade de Caxias do Sul / EDUCS, 2013.

PLATAFORMA SUCUPIRA. **Qualis Periódicos**, 2018. Disponível em: <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/veiculoPublicacaoQualis/listaConsultaGeralPeriodicos.jsf>. Acesso em: 05 jan. 2021.

PORTUGAL. Turismo de Portugal. Federação Portuguesa de desporto para pessoas com deficiência. **Guia de Boas Práticas de Acessibilidade – Turismo Ativo**, 2014. Disponível em: <http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/guia-boas-praticas-turismo-ativo-fev-2014.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2021.

PREFEITURA DE CAXIAS DO SUL. **Movimentação de passageiros no Aeroporto Hugo Cantergiani cresce 25% no primeiro semestre**. 10 jul. 2019. Disponível em: <https://caxias.rs.gov.br/noticias/2019/07/movimentacao-de-passageiros-no-aeroporto-hugo-cantergiani-cresce-25-no-primeiro-semester>>. Acesso em: 08 abr. 2021

PREFEITURA DE SÃO PAULO. **Símbolos de Acessibilidade**. 07 nov. 2019. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/a_imprensa/. Acesso em: 10 fev. 2021.

QUANTO CUSTA VIAJAR. **Como é a acessibilidade no turismo do Brasil e ao redor do mundo**. 03 dez. 2019. Disponível em: <https://quantocustaviajar.com/blog/como-e-a-acessibilidade-no-turismo-do-brasil-e-ao-redor-do-mundo/>. Acesso em: 27 jan. 2021.

QUEVEDO-SILVA, Felipe; SANTOS, Eduardo B. A.; BRANDÃO, Marcelo M.; VILS, Leonardo. Estudo Bibliométrico: orientações sobre sua aplicação. **Revista Brasileira de Marketing**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 246-262, abr./jun. 2016.

RICHARDSON, Roberto J. e colaboradores. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3ª ed. São Paulo: Editora Atlas. Atlas, 2012.

RODRIGUES, Luciana; CHEIBUB, Bernardo L. Acessível ou Não? Eis a Questão! Analisando a Acessibilidade do Centro Histórico da Cidade Turística de Paraty (RJ). **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 358-380, 2020.

SANTANA, Waleska D.; LIMA, Letícia B. B. de M. O turismo acessível como fator competitivo do destino turístico inteligente. **Revista Expressão Científica** - Edição Especial Comtur, Sergipe, v.3, n.1, p. 74-78. 2018.

SENA, Maria de F. A.; GONZÁLEZ, Jahumara G. T.; ÁVILA, Marco A. Turismo da terceira idade: análises e perspectivas. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro. v. 7, n. 1, p. 78-87. 2007.

SIBIRINO, Rafael S.; FIGUEIREDO, Luiz F. Uma análise das condições de acessibilidade nas praias de Florianópolis (SC). **Projética Revista Científica de Design**, Londrina, v.6, n.2 p. 122 - 133, out. 2015.

SILVA, Carliane I. da S.; LEAL, Sérgio R. Acessibilidade: visita técnica a três dos melhores restaurantes de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. **Turismo & Sociedade**, Curitiba, v. 4, n. 2, p. 343-362, out. 2011.

SILVA, Grislayne G.L.; TELES, Reinaldo M.S. Acessibilidade no Ecoturismo e Turismo de Aventura: atuação do poder público e privado. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v.7, n.2, p.269-289, maio/jul. 2014.

SILVA, Maxmillian. Acessibilidade em Turismo: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia - GO. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 24, n. 2, p. 354-373. 2013.
SOARES, Andreia; BRENDA, Zélia. Destinos turísticos acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida – Uma realidade? O caso da cidade de Aveiro. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, Portugal, n.21/22, p. 383-396. 2014.

SOARES, Carlos A. L.; LUIZ, Jéssica S. Hospitalidade inclusiva: construção de um novo conceito por meio de uma percepção da inclusão de pessoas com deficiência intelectual. **Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo**, Rio de Janeiro v. 10, n. 1, p. 74-88, 2016.

SOUZA, Maria J. B. de; FILHO, Gilberto P.; FARIA, Simone de. **Análise bibliométrica da produção científica em turismo publicada nos anais do ENANPAD**. In: IV SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO UAM – 27 a 28 de ago. de 2007, São Paulo. Anais [...] São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2007.

SHIMOSAKAI, Ricardo. **A Organização Mundial de Turismo fala a respeito do Turismo Acessível**, 26 jun. 2011. Disponível em: [://www.ricardoshimosakai.com.br/a-organizacao-mundial-de-turismo-fala-a-respeito-do-turismo-acessivel/](http://www.ricardoshimosakai.com.br/a-organizacao-mundial-de-turismo-fala-a-respeito-do-turismo-acessivel/). Acesso em: 12 jan. 2021.

TRANSAMERICA HOSPITALITY GROUP. **Apartamento adaptado para pessoas com mobilidade reduzida**. 2021?. Disponível em: <https://www.transamerica.com.br/saopaulo/apartamento-adaptado.php>. Acesso em: 08 abr. 2021.

TRONCA, Bruna; FRANZEN, Letícia I.; CÉSAR, Pedro A. B. Turismo, Hospitalidade e Acessibilidade: A Perspectiva do Usuário do Espaço Urbano. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, Caxias do Sul (RS), v. 12, n. 1, p. 210-227, 2020.

TV MINAS. **Por que as ruas calçadas com pedra são chamadas de "pé de moleque"**. 14 maio 2020. Disponível em: https://tvminas.com/noticia-info/21904/Por_que_as_ruas_calçadas_com_pedra_sao_chamadas_de_. Acesso em: 18 mai. 2021.

UCS. **Revista Rosa dos Ventos -Turismo e Hospitalidade**. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/index>. Acesso em: 09 jan. 2021.

USP. **Publicações de Turismo**. Disponível em:

<http://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/>. Acesso em: 08 jan. 2021.

VANZELLA, Elídio; BRAMBILLA, Adriana; SILVA, Márcia F. da. **T&H -Turismo e hotelaria no contexto da acessibilidade**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2018.

VAZ, Leopoldo G. D. O profissional de turismo e lazer. **Revista Digital**, Buenos Aires, ano 9 n. 65, out. 2003. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efd65/lazer.htm>. Acesso em: 29 abr. 2021.

VIEIRA, Rafaela; MORASTONI, Raíza. Qualidade das calçadas na cidade de Camboriú/SC: em busca da acessibilidade e mobilidade sustentável para área turística. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v.7, n.2, p. 239-259, maio/ago. 2013.