

TURISMO COM ACESSIBILIDADE

perfil do turista com deficiência e diretrizes
para promoção da acessibilidade

Marklea da Cunha Ferst

TURISMO COM ACESSIBILIDADE

perfil do turista com deficiência e diretrizes
para promoção da acessibilidade

FICHA TÉCNICA

Celso Sabino

Ministério do Turismo

Ana Carla Machado Lopes

Secretária-Executiva

Milton Sergio Silveira Zuanazzi

Secretário Nacional de Políticas de Turismo

Ricardo Shaefer

**Diretor do Departamento de Qualidade, Sustentabilidade
e Ações Climáticas no Turismo**

Carolina Fávero de Souza

Coordenadora-Geral de Turismo Sustentável e Responsável

Laís Campelo Torres

Coordenadora de Turismo Responsável

Cleyde Regina Dias da Motta

Edson Teixeira Viana Barros

Lindalva Maria Fernandes Barbosa

Rafaela Levay Lehmann

Tatiana Barbosa Reis

Tatiana Oliveira Delgado Correia

Tayane Carvalho Rocha

Equipe técnica do MTur

Esta publicação tem a cooperação da UNESCO no âmbito do Projeto 914BRZ4024, “Promoção do turismo cultural em sítios do patrimônio cultural e natural, da economia criativa e de outras políticas vinculadas ao turismo e ao desenvolvimento sustentável”, cujo objetivo é promover o fortalecimento de uma política governamental voltada para o desenvolvimento do turismo, por meio da valorização do patrimônio cultural, natural e misto, da economia criativa e de outras políticas transversais. As ideias e as opiniões expressas nesta publicação são as dos autores e não refletem obrigatoriamente as da UNESCO nem comprometem a Organização.

EQUIPE TÉCNICA DA AUTORA

Adriane de Felipe Rodrigues

Voluntária revisão ortográfica

Beatriz Lins Lobato

Voluntária na aplicação da pesquisa de campo

Beatriz Viana Motta

**Voluntária na aplicação da pesquisa de campo
e analista de acessibilidade**

Edson da Silva Junior

Voluntário na aplicação da pesquisa de campo

Karina Joselly

Voluntária na aplicação da pesquisa de campo

Kethleen da Silva Barros

Voluntária na aplicação da pesquisa de campo

Larissa de Jesus Cruz Guimarães

**Voluntária na aplicação da pesquisa de campo
e analista de acessibilidade**

Lucas de Souza Monteiro

Voluntário na aplicação da pesquisa de campo

Vitor Kuhn

Voluntário na análise de estatística e interpretação de dados

Vittoria Helena Tasca da Silva

Voluntária na aplicação da pesquisa de campo

Governo do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Governador

Universidade do Estado do Amazonas

André Luiz Nunes Zogahib

Reitor

Kátia do Nascimento Couceiro

Vice-reitora

editora **UEA**

Isolda Prado de Negreiros Nogueira Horstmann

Diretora

Maria do Perpetuo Socorro Monteiro de Freitas

Gerente

Wesley Sá

Editor Executivo

Raquel Maciel

Produtora Editorial

Isolda Prado de Negreiros Nogueira Horstmann (Presidente)

Adriana Távora de Albuquerque Taveira

Carlos Mauricio Seródio Figueiredo

Gislaine Regina Pozzetti

Josefina Diosdada Barrera Khalil

Katell Uguen

Orlem Pinheiro de Lima

Silvia Regina Sampaio Freitas

Vanúbia Araújo Laulate Moncayo

Conselho Editorial

TURISMO COM ACESSIBILIDADE

perfil do turista com deficiência e diretrizes
para promoção da acessibilidade

Marklea da Cunha Ferst



editora
UEA



UEA
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DO
AMAPÁ



itaipu
parquetec



ITAIPU
BINACIONAL



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

MINISTÉRIO DO
TURISMO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Wesley Sá
Coordenação Editorial

Raquel Maciel
Assistência Editorial

Loredane Queiroz
Projeto Gráfico

André Teixeira
Sindell Amazonas

Revisão

Todos os direitos reservados © Universidade do Estado do Amazonas
Permitida a reprodução parcial desde que citada a fonte

Esta edição foi revisada conforme as regras do Novo Acordo Ortográfico
da Língua Portuguesa

F411t
2025

Ferst, Marklea da Cunha
Turismo com acessibilidade: perfil do turista com deficiência e diretrizes para
promoção da acessibilidade / Marklea da Cunha Ferst; colaboração: Ministério do
Turismo, Itaipu Parquetec e Itaipu Binacional. 1.ed.– Manaus: Editora UEA, 2025
115 p.: il., color; 21 cm [E-book]

Formato PDF

ISBN 978-85-7883-675-7

Inclui referências bibliográficas

1. Turismo. 2. Turista-deficiência. 3. Acessibilidade. 4. Diretrizes.
- I. Título.

CDU 1997 – 338.48

Elaborada pela bibliotecária Sheyla Lobo Mota-11/CRB/484



*editora***UEA**

Av. Djalma Batista, 3578 – Flores | Manaus – AM – Brasil
CEP 69050-010 | +55 92 99205-8858
editora.uea.edu.br | editora@uea.edu.br

Fala do Ministro do Turismo sobre o turismo acessível

Breves considerações
do Ministério do Turismo

O Brasil é um destino turístico com ampla oferta de patrimônios culturais e naturais de qualidade e riqueza inestimáveis. Para que a atividade turística ocorra com sustentabilidade e segurança, todos os atores e segmentos de mercado, instituições e governo devem seguir os preceitos do Turismo Responsável, que busca sanar ou mitigar eventuais impactos negativos e intensificar os efeitos desejáveis gerados pelo turismo.

O Turismo Responsável, em uma abordagem ampla, implica no respeito às diferenças de gênero, geração, raça e etnia, cuidado com o meio ambiente, a manutenção e valorização das culturas locais, além de maior participação das comunidades receptoras na definição das políticas de desenvolvimento do turismo e no acesso a esse mercado.

Ocupa-se, ainda, do acolhimento, na defesa e no desenvolvimento de temas como ética e responsabilidade social, proteção dos direitos de crianças e adolescentes, acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Para responder a esse importante desafio, o Ministério do Turismo busca democratizar e propiciar o acesso ao turismo no país, seja a lazer ou a negócios, a todos os segmentos populacionais, contribuindo para a elevação do bem-estar geral, por meio da geração de riqueza, emprego e renda.

Para contemplar as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, o MTur lançou o Programa Turismo Acessível - um conjunto de ações para promover a inclusão e o acesso desse importante grupo social à atividade turística, de modo a permitir o alcance e a utilização de serviços, edificações e equipamentos turísticos com segurança e autonomia.

Ao propiciar maior inclusão de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida na sociedade, o Programa vai ao encontro de ações e iniciativas do Governo Federal na defesa e garantia de uma vida com dignidade e maior igualdade de oportunidades a todas as pessoas, especialmente na atividade turística.

Nesse sentido, o Turismo Acessível é direcionado a gestores públicos e privados, profissionais da linha de frente, empreendimentos e destinos turísticos, e pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (turista e não turistas). Nosso objetivo principal é fomentar uma atividade turística responsável, inclusiva, solidária, cidadã e respeitosa.

O Ministério do Turismo, a partir de termo de cooperação técnica com a Unesco, realizou em 2023 diversas pesquisas com a finalidade de traçar o perfil do turista com deficiência e mobilidade reduzida e de definir critérios específicos para assegurar a acessibilidade dos produtos e serviços turísticos.

Neste documento, o leitor encontrará os resultados dessas pesquisas que, durante todo o processo, contaram com a participação efetiva de pessoas com deficiência, a fim de se garantir o atendimento ao lema “nada por nós, sem nós”.

Celso Sabino

Ministro do Turismo

Ana Carla Machado Lopes

Secretária Executiva

SUMÁRIO

- 11 Prefácio
- 13 Apresentação
- 15 Introdução
- 16 Direitos humanos e acessibilidade ao turista com deficiência
- 28 Entendendo a deficiência e o turista com deficiência
- 38 Metodologia
- 44 Perfil do turista com deficiência
- 63 Discriminação na atividade turística
- 73 Critérios de caracterização da acessibilidade
- 105 Considerações finais
- 108 Referências
- 114 Sobre a autora

Prefácio

É com imensa honra e entusiasmo que escrevo o prefácio desta obra, que já se destaca como um marco na literatura do turismo brasileiro. **Turismo com Acessibilidade: Perfil do Turista com Deficiência e Diretrizes para Promoção da Acessibilidade** é uma iniciativa conjunta do Ministério do Turismo e da UNESCO, que representa um avanço crucial na promoção da inclusão e acessibilidade no turismo nacional, evidenciando um compromisso profundo com a dignidade e a igualdade de todas as pessoas, independentemente de suas capacidades físicas ou mobilidade.

Quando entendemos a ciência e a pesquisa como propulsoras do desenvolvimento de uma sociedade, geramos qualidade de vida. Esse é o propósito do Parque Tecnológico Itaipu, cuja missão é transformar conhecimento e inovação em bem-estar social. Nesse contexto, a acessibilidade não é apenas mais uma pauta a ser incluída, ela está no cerne das diretrizes necessárias para alcançar esses objetivos. A inclusão de pessoas com deficiência no turismo é mais que uma questão de justiça social, é também uma oportunidade para enriquecer a experiência turística e fortalecer o setor como um todo.

Desde o lançamento do Programa Turismo Acessível em 2012, o Ministério do Turismo tem liderado uma série de iniciativas para assegurar que pessoas com deficiência e mobilidade reduzida possam desfrutar dos benefícios da atividade turística com autonomia e segurança. Este livro demonstra o progresso alcançado, sendo um guia valioso para todos que atuam na cadeia do turismo, destacando as melhores práticas e diretrizes essenciais para a promoção da acessibilidade no setor.

A pesquisa robusta e a participação ativa de pessoas com deficiência na construção deste documento técnico são louváveis. Elas garantem que as diretrizes aqui apresentadas sejam não apenas teóricas, mas práticas e eficazes na promoção de um turismo verdadeiramente inclusivo. Os dados e critérios definidos neste livro são ferramentas essenciais para que prestadores de serviços turísticos possam adaptar seus produtos e serviços, assegurando que a acessibilidade seja uma realidade em todas as etapas da experiência turística.

Existe um lema que diz: “Nada sobre nós, sem nós” (*Nothing about us without us*). A sensibilidade da pesquisa em obter a participação ativa de pessoas com deficiência na elaboração deste documento técnico é, portanto, a própria síntese da inclusão. Garantimos que as diretrizes aqui apresentadas sejam não apenas teóricas, mas também práticas e eficazes na promoção de um turismo verdadeiramente inclusivo. Os dados e critérios definidos neste livro constituem ferramentas essenciais para que os prestadores de serviços turísticos possam adaptar seus produtos e serviços, assegurando que a acessibilidade seja uma realidade em todas as etapas da experiência turística.

O Parque Tecnológico Itaipu, enquanto instituição que faz a gestão e operação dos atrativos turísticos da Itaipu Binacional, está firmemente comprometido com a implementação dessas diretrizes e com a promoção de um ambiente acessível para todos os visitantes. Acreditamos que a acessibilidade é um direito fundamental e uma condição indispensável para o desenvolvimento humano, econômico e social. Continuaremos a colaborar estreitamente com o Ministério do Turismo e outras instituições para fomentar um turismo responsável, inclusivo e sustentável.

Este livro é mais do que um conjunto de recomendações, é um chamado à ação para todos nós que trabalhamos no setor de turismo. Ele nos desafia a repensar e reavaliar nossas práticas, construindo um futuro em que todos possam explorar, descobrir e desfrutar das maravilhas que o Brasil tem a oferecer.

Encerro parabenizando o Ministério do Turismo e todos os envolvidos por esta iniciativa exemplar. Reafirmo, ainda, o compromisso do Parque Tecnológico Itaipu com a promoção da acessibilidade e inclusão no turismo brasileiro, garantindo que todos tenham a oportunidade de desfrutar das riquezas de nosso país de maneira digna e igualitária.

Com muita satisfação, carinho e atenção,

Yuri Benites
Diretor de Turismo
Itaipu Parquetec

Apresentação

Desde o lançamento do Programa Turismo Acessível em 2012, o Ministério do Turismo propôs uma série de medidas para promover o acesso de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida aos benefícios da atividade turística. O objetivo é que toda pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida possa usufruir – em igualdade de condições com as demais pessoas – com autonomia e segurança, dos equipamentos turísticos.

A promoção do turismo como fator de desenvolvimento social e econômico está prevista no artigo 180 da Constituição Federal, que tem a dignidade da pessoa humana como fundamento e a igualdade como princípio fundamental. Assim, ao propiciar a inclusão de pessoas com deficiência na atividade turística, o Ministério do Turismo atende aos preceitos constitucionais e aos objetivos da Política Nacional do Turismo.

Nessa perspectiva, o Ministério do Turismo, em cooperação técnica com Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO lançou o Edital 914BRZ4024 01/2022, a fim de produzir documentos técnicos que servirão como fonte de informação e orientação a todos os *stakeholders* e demais interessados no desenvolvimento do turismo acessível, bem como subsidiarão melhorias ao Programa Turismo Acessível no Brasil.

Foram desenvolvidos 4 documentos técnicos direcionados aos estudos do Turismo Acessível. Nestes estão sendo apresentados os resultados compilados de tais produtos, cujo detalhamento pode ser encontrado no site do Ministério do Turismo.

Desenvolveram-se, a partir de pesquisa bibliográfica e de campo com aplicação de questionários e participação de grupos focais, aliada à análise da legislação nacional e internacional de acessibilidade, critérios para a caracterização das iniciativas no âmbito do turismo acessível.

Importante destacar que durante todas as reuniões com os grupos focais os participantes elogiaram a prática do Ministério do Turismo em ouvi-los para a análise e sugestão de melhorias. Impende destacar a fala de uma das participantes:

Como pessoa com deficiência estou me sentindo representada e respeitada, não apenas por estar sendo de fato ouvida, mas pela real participação no processo de construção desse documento técnico de melhoria do turismo acessível. A forma de condução dos trabalhos do Ministério do Turismo está sendo muito significativa para nós, pessoas com deficiência (Participante nº 7 - Turista com deficiência física, 2017).

A partir destes produtos o MTur busca incentivar ações no mercado interno para adaptar os destinos e atrativos, bem como estimular o consumo de produtos turísticos acessíveis por clientes potenciais, contribuindo assim para a inclusão, o desenvolvimento humano, econômico e social.

Introdução


Os dados oficiais a respeito do desenvolvimento da atividade turística demonstram a sua importância e reflexos na economia e bem-estar social. Entretanto, os estudos demonstram que a maioria dos países não estão devidamente preparados para atender o turista com deficiência ou mobilidade reduzida.

Este livro apresenta o perfil do turista com deficiência e os critérios definidos pelo Ministério do Turismo para a caracterização das iniciativas no âmbito do turismo acessível no Brasil. Para o seu desenvolvimento, houve a aplicação de um formulário destinado a empresas que ofertassem produtos ou serviços turísticos, além de uma robusta pesquisa com turistas com deficiência, a partir da utilização de questionários on-line e reuniões com grupos focais de pessoas com deficiência e *stakeholders* que trabalham na oferta de produtos e serviços turísticos.

Direcionado a todos os envolvidos na cadeia de abastecimento do turismo, classifica a acessibilidade dos produtos e serviços turísticos a partir da categoria e tipo de deficiência, fornecendo diretrizes para o turismo acessível a fim de assegurar os objetivos da Política Nacional do Turismo previstos na Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2018, de democratizar e propiciar o acesso ao turismo no Brasil a todos os segmentos populacionais, contribuindo para a elevação do bem-estar geral, bem como ao atendimento dos direitos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida previstos na Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, e no Decreto nº 11.793, de 23 de novembro de 2023 que institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Novo Viver sem Limite.

A partir destes critérios pretende-se que os prestadores de produtos e/ou serviços turísticos compreendam a importância do turismo acessível e façam as adequações necessárias para que a sua oferta seja inclusiva e acessível para todas as pessoas.

Destaca-se a importância de que todo o prestador deve assegurar a acessibilidade em todas as etapas de entrega do produto ou serviço. Isso inclui a acessibilidade na busca das informações, reservas, recepção, execução etc.



1 **Direitos humanos e acessibilidade** ao turista com deficiência

Quando se abordam os direitos da pessoa com deficiência, tem-se explícita a manifestação dos direitos humanos, cujo marco de maior expressividade é a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) promulgada em 10 de dezembro de 1948 pela Organização das Nações Unidas (ONU, 1948), que dispõe em seu artigo 1º a igualdade de dignidade e direitos entre todos os seres humanos.

A ideia de igualdade essencial entre os homens remonta ao período entre 800 a.C. e 200 a.C., e, embora tenham sido necessários vinte e dois séculos até que tal igualdade fosse positivada e proclamada por uma organização internacional, a DUDH passou a reconhecer a igualdade como essencial a todo ser humano, independentemente de qualquer condição (Comparato, 2003).

Para que se possa entender essa construção dos direitos do homem, é importante compreender que diversos instrumentos jurídicos (Leis, Convenções, Decretos etc.) precederam a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que contribuíram para a consolidação dos direitos da pessoa com deficiência. Importante também demonstrar o papel da Organização das Nações Unidas nessa construção.

Adotada pela ONU em 1948, a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) traz em seu bojo os pressupostos básicos dos direitos humanos, destacando Bicudo (2003) que o homem só realiza os seus direitos se estiver em uma sociedade plenamente livre, e a DUDH é destinada diretamente ao indivíduo e não ao Estado que, todavia, encontra nos pactos internacionais o seu direcionamento. Para Bicudo (2003, p. 226), “o interesse do indivíduo se confunde com aquele da sociedade em que vive”.

Com a aprovação da DUDH, pela primeira vez na história tem-se um sistema de valores universais, que passa a orientar o processo de desenvolvimento de toda uma comunidade internacional e defender a liberdade e a igualdade dos indivíduos que a compõem (Bobbio, 2004).

É a partir da DUDH que começa a se desenvolver o Direito Internacional dos Direitos Humanos, destacando Piovesan (2014, p. 13) que a Declaração de 1948 “confere lastro axiológico e unidade valorativa a esse campo do Direito, com ênfase na universalidade, indivisibilidade e interdependência dos direitos humanos”.

Como se pode vislumbrar, a DUDH foi o primeiro instrumento internacional protetor dos direitos humanos e garantias fundamentais aprovado pela ONU. A partir dela, todo ser humano passa a ter o status de sujeito de direitos no âmbito internacional.

Entretanto, somente em 2006, ou seja, 58 anos após a promulgação da Declaração Universal Dos Direitos Humanos, se tem um instrumento internacional de proteção à pessoa com deficiência.

Em que pese ter havido outras legislações em âmbitos nacionais e no Sistema Regional de Promoção dos Direitos Humanos, tal como a Convenção Interamericana para eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência, assinada em 7 de junho de 1999, na Cidade da Guatemala, na Guatemala, como se pode observar, a DUDH inicia o processo de internacionalização dos Direitos Humanos, sendo um marco para o fortalecimento do Direito Internacional, que visa assegurar os direitos humanos, sociais e políticos de toda e qualquer pessoa humana.

Ao dispor no seu artigo 24 que toda pessoa tem direito ao repouso e ao lazer, tem-se a manifestação legal em âmbito universal

do direito ao Turismo. E, quando prevê a igualdade e veda a discriminação, pode-se extrair da Declaração Universal dos Direitos Humanos o direito à acessibilidade no Turismo para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida para que possam usufruir, em igualdade de condições com as demais pessoas, desses direitos.

Sabe-se que viajar e ter acesso a atividades turísticas influencia positivamente na qualidade de vida das pessoas (Cole *et al.*, 2019), devendo ser considerado como “um direito social fundamental”, tendo sido a Declaração Universal dos Direitos Humanos o instrumento legal precursor assecuratório de tal direito ao afirmar, em seu artigo 1º, serem todos os seres humanos livres e iguais, assegurando a todos, sem qualquer distinção, a totalidade de direitos e liberdades nela estabelecidos. Destaque-se que a Declaração Universal dos Direitos Humanos assegura, em seu artigo 24, o direito ao descanso e ao lazer (Var *et al.*, 2011, p. 600), sendo o turismo um direito básico de toda e qualquer pessoa (Allan, 2015).

Ora, ao garantir o direito ao repouso e ao lazer, e reconhecer a liberdade, a igualdade e o gozo de todos os direitos nela estabelecidos a toda e qualquer pessoa, a Declaração Universal dos Direitos Humanos se constitui, em termos gerais, instrumento apto a assegurar o direito à acessibilidade no turismo para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, sendo, sem sombra de dúvidas, a precursora de outros instrumentos legais assecuratórios do direito ao turismo e dos direitos da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Da Convenção Internacional da ONU sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência

Tem-se que a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais formam a Carta Internacional dos Direitos Humanos (Malheiro, 2016). A partir daí surgiram os sistemas de proteção dos direitos humanos e diversos instrumentos, tanto no âmbito global (ONU), quanto nos âmbitos regionais.

Se os chamados direitos do homem tiveram o seu reconhecimento positivado universalmente a partir de 1948, especificamente os direitos da pessoa com deficiência, e em especial o reconhecimento da sua dignidade humana, começaram a ser discutidos a partir dos anos 70. Até então, havia uma presunção de incapacidade dessas pessoas em cumprir com os padrões de vida normal (Degener; Quinn, 2018).

Com o objetivo de combater a exclusão e promover a inclusão da pessoa com deficiência em sociedade, muitos países desenvolveram uma legislação garantidora dos direitos da pessoa com deficiência.

Dentre os grupos protegidos pelos direitos humanos, numericamente falando, as pessoas com deficiência constituem um dos mais representativos do universo (Oliveira, 2016).

Com base nos princípios universais de direitos humanos estatuídos na DUDH, em 2006, foi promulgada a Convenção Internacional das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência - CRPD e seu protocolo facultativo. Atualmente, há 166 países signatários da referida Convenção (ONU, 2019).

A CRPD, cujo propósito é, de acordo com o disposto em seu art. 1º, primeira parte: “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente” (Oliveira, 2016, p. 364), enuncia em seu preâmbulo os princípios consagrados na Carta das Nações Unidas, bem como as disposições da DUDH e outros tratados de proteção dos direitos humanos.

Seis anos após a promulgação da CRPD, a Organização Mundial da Saúde e o Banco Mundial, com a finalidade de sugerir medidas para melhoria da acessibilidade e promoção da igualdade de oportunidades, produziram o Relatório Mundial sobre Deficiência (*World Health Organization*, 2012), que informa haver mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo com algum tipo de deficiência.

Insta salientar que antes da adoção da Convenção Internacional das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência pela Assembleia Geral das Nações Unidas, tinha-se, conforme

já destacado, a Convenção Interamericana para eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência, assinada em 7 de junho de 1999, na Cidade da Guatemala, na Guatemala, no 29º período ordinário de sessões da Assembleia Geral da Organização dos Estados Americanos, mas sem abrangência global, sendo necessário um instrumento de proteção mais robusto que se aplicasse a todos os indivíduos no mundo (Malheiro, 2016).

Considerando que os direitos da pessoa com deficiência são temas internacionais de direitos humanos (Degener; Quinn, 2018; Piovesan, 2015), é imprescindível um estudo global sobre esse objeto, com abordagens que ultrapassem a análise do contexto contemporâneo e apresentem sugestões que possam efetivamente contribuir para a melhoria das condições de vida das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Levando em conta esse entendimento, mister se faz analisar quem a CRPD considera como pessoa com deficiência e como se caracteriza a acessibilidade. Na tabela 1 tem-se as principais variáveis da Convenção Internacional das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência relativamente aos conceitos trazidos pela Convenção.

Tabela 1 – Síntese dos conceitos consagrados nos artigos 1º e 2º da Convenção Internacional das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

| Variável | Significado |
|---|---|
| Propósito | Promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente. |
| Conceito de comunicação | Abrange as línguas, a visualização de textos, o braille, a comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos de multimídia acessível, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizada e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, inclusive a tecnologia da informação e comunicação acessíveis. |
| Conceito de língua | Abrange as línguas faladas e de sinais e outras formas de comunicação não falada. |
| Conceito de Discriminação por motivo de deficiência | Significa qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro. Abrange todas as formas de discriminação, inclusive a recusa de adaptação razoável. |
| Conceito de desenho universal | Significa a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico. O “desenho universal” não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias. |

Fonte: Adaptado pela autora da CRPD (2024)

Importante destacar os princípios gerais expressos no artigo 3º da CRPD, sendo o primeiro o do respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas com deficiência.

Esse primeiro princípio fundamental retrata a necessidade da pessoa com deficiência em ter autonomia e liberdade para fazer as suas escolhas, somente a partir dessa realização é que se alcançará a verdadeira dignidade. Nesse sentido, destacam De la Fuente-Robles *et al.* (2020), que o turista com deficiência deve ser entendido como uma pessoa independente que busca autonomia pessoal e liberdade de tomar suas próprias decisões, pois ao viajar procura fugir de sua rotina diária em que tem uma relação de dependência dos outros.

A Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência da ONU apresenta ainda, como princípios fundamentais: I) a não-discriminação; II) a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; III) O respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; IV) a igualdade de oportunidades; V) a acessibilidade; VI) a igualdade entre o homem e a mulher; VII) O respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar sua identidade.

Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência

O Brasil aderiu à Convenção Internacional sobre os direitos das pessoas com deficiências em 30 de março de 2007, tendo sido ratificada por intermédio da promulgação do Decreto Legislativo nº 186, de 10 de julho de 2008, que aprovou o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007.

Com a posterior publicação do Decreto federal nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, que promulgou a Convenção Internacional

sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, juntamente com seu Protocolo Facultativo, foi o primeiro tratado internacional de direitos humanos adotado pelo Brasil após a Emenda Constitucional nº 45/2004, (Andrade; Bublitz, 2016; Leite; Ribeiro; Costa Filho, 2016) e, portanto, de aplicabilidade e eficácia imediata (Araújo; Costa Filho, 2017).

Vale ponderar, entretanto, não ter sido a CRPD a primeira legislação brasileira de direitos da pessoa com deficiência. A figura 1 demonstra a evolução legislativa no Brasil sobre os direitos da pessoa com deficiência, em que se pode perceber as principais leis, decretos e normas regulamentadoras referentes ao tema.

Figura 1 – QR Code para acesso da evolução legislativa brasileira sobre os direitos da pessoa com deficiência



Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Como se vislumbra ao acessar o QR Code da figura 1, existe um rol bem extenso de leis e normas regulamentadoras que disciplinam os direitos da pessoa com deficiência no Brasil. Atualmente a lei “mãe” é a Lei nº 13.146/2015 que institui a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência – Estatuto da pessoa com deficiência e promoveu alterações nas leis anteriores, para que se adequassem aos princípios estatuídos na CRPD.

Importante destacar que a Constituição Federal e a Convenção da ONU sobre os direitos das pessoas com deficiência foram os dois

marcos normativos que serviram de base para a construção da Lei nº 13.146/15, sendo o princípio da igualdade, previsto na Constituição Federal, o principal subsídio da referida lei (Araújo; Costa Filho, 2017). Outro fato relevante na construção da Lei nº 13.146/15 foi a participação ativa das pessoas com deficiência (Leite; Ribeiro; Costa Filho, 2016), para que se pudessem atender, de fato, suas reais necessidades de inclusão e participação como cidadão e sujeito de direitos na sociedade.

A partir da CRPD e no Brasil, também pela Lei 13.146/2015, passa a ter prevalência a abordagem biopsicossocial da deficiência, em que a pessoa com deficiência é vista primeiramente como ser humano, cujo exercício de direitos depende do meio em que estão inseridas e não apenas de sua limitação funcional, o que significa dizer que “a limitação funcional em si não ‘incapacita’ o indivíduo, e sim a associação de uma característica do corpo humano com o ambiente inserido” (Leite; Ribeiro; Costa Filho, 2016, p. 44).

O Estatuto da Pessoa com Deficiência – EPCD se destina, conforme expresso no artigo 1º da Lei 13.146/2015, 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.

O artigo 2º do EPCD considera pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Já a acessibilidade é definida no artigo 3º, I - da Lei que considera a 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. Percebe-se, do conceito de acessibilidade, ser a autonomia e a segurança requisitos necessários para se considerar um espaço como acessível.

Impende ainda destacar a previsão da Lei 13.146/2015 relativamente a barreiras assim divididas: urbanísticas; arquitetônicas; transportes; comunicacionais; informacionais e atitudinais.

Especificamente ao turismo, o artigo 42 do EPCD prevê o direito ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, bem como garante ao turista com deficiência o acesso a bens culturais, monumentos e espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos, programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas em formato acessível, sendo vedada expressamente a recusa de oferta de obra intelectual em formato acessível à pessoa com deficiência, sob qualquer argumento, inclusive sob a alegação de proteção dos direitos de propriedade intelectual.

A Lei prevê, ainda, que o poder público deve adotar soluções destinadas à eliminação, à redução ou à superação de barreiras para a promoção do acesso a todo patrimônio cultural, observadas as normas de acessibilidade, ambientais e de proteção do patrimônio histórico e artístico nacional, bem como promover a participação da pessoa com deficiência em atividades artísticas, intelectuais, culturais, esportivas e recreativas, com vistas ao seu protagonismo.


Para tal o poder público deve incentivar a provisão de instrução, de treinamento e de recursos adequados, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, e assegurar acessibilidade nos locais de eventos e nos serviços prestados por pessoa ou entidade envolvida na organização das atividades culturais, de lazer, artísticas e esportivas.

Outro direito previsto na legislação é a reserva de assentos em teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares. As acomodações devem ser distribuídas pelo recinto em locais diversos, de boa visibilidade, em todos os setores, próximas aos corredores, devidamente sinalizadas, evitando-se áreas segregadas de público, bem como obstrução das saídas, em conformidade com as normas de acessibilidade. Além disso, devem situar-se em locais que garantam a acomodação de, no mínimo, 1 (um) acompanhante da

pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, resguardado o direito de se acomodar proximoamente a grupo familiar e comunitário (Brasil, 2015, art. 44).

Relativamente aos hotéis, pousadas e similares, conforme previsto no artigo 45, devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, atentando-se ao disposto no decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018, e observada a NBR 9050.

Importante ainda destacar que todos os empreendimentos devem observar a norma regulamentadora NBR9050 e a ISO 21902/2021 para o atendimento das necessidades do turista com deficiência e mobilidade reduzida.



2 Entendendo a deficiência e o turista com deficiência

Até a década de 70, o modelo conceitual da deficiência tinha como foco as características do indivíduo tão somente, e posteriormente avançaram para a inclusão do ambiente em seus aspectos físicos e sociais para a definição de deficiência (Degener; Quinn, 2018).

Atualmente se utiliza a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde – CIF, ou seja, inclui a questão das disfunções na perspectiva da biologia: (I) condições de saúde, tais como doenças, transtornos e lesões; (II) da pessoa: sexo, idade, educação, cultura, status profissional, experiência, etc.; e (III) da sociedade: infraestrutura legal e social; clima e arquitetura (Oliveira, 2021). É o chamado modelo biopsicossocial da deficiência.

Nessa visão contemporânea, a mudança deve acontecer na sociedade e não no indivíduo (Ivanovich; Gesser, 2020), pois nas palavras de Leite *et al.* (2016, p. 44), “É a própria sociedade que tira a capacidade do ser humano com suas barreiras e obstáculos, ou com a ausência de apoios”.

No Brasil, a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, define a pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (Brasil, 2015).

Desta conceituação se extrai o conceito biopsicossocial da deficiência, ou seja, é a incapacidade aliada com as diversas barreiras que geram a deficiência. Desta feita, a atividade turística precisa se adaptar e promover as alterações necessárias para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência proporcionando que ela usufrua – em igualdade de condições com as demais pessoas, com autonomia e segurança – dos serviços prestados e produtos ofertados.

Percebe-se, a partir da análise das normas brasileiras em vigor, que o direito à acessibilidade no turismo e no lazer está amplamente assegurado. Todavia, ao se analisar a literatura turística, não há um modelo social de turista com deficiência (Babaita, 2012), sendo imperiosa a necessidade de ir além da definição de deficiência e acessibilidade e desenvolver soluções para viabilizar o atendimento das necessidades do turista com deficiência e o reconhecimento da importância do “design sem barreiras ou inclusivo” (Buhalis; Michopoulou, 2011, p. 153).

Um dos pilares das normativas que disciplinam a promoção de um ambiente acessível é torná-lo utilizável por toda e qualquer pessoa, com autonomia e segurança. É preciso reconhecer os turistas com deficiência como pessoas autônomas e independentes (De La Fuente-Robles *et al.*, 2020). Além disso, é necessário que se tenha o reconhecimento da literatura de que o turismo acessível é um boa oportunidade mercadológica (Gillovic; Mcintosh, 2020), pois ainda não se tem perfis turísticos desse segmento. Importante destacar o conceito do turista com deficiência.

Considera-se turista com deficiência toda pessoa que, tendo algum impedimento de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, em interação com diversas barreiras que possam obstruir sua participação plena e efetiva na atividade turística em igualdade de condições com as demais pessoas, se desloque do seu lugar habitual de residência por um período inferior a um ano e realize atividades relacionadas ao turismo, como: lazer, repouso, desporto, acesso à cultura e à natureza, negócios ou outros motivos não relacionados ao exercício de uma atividade remunerada no lugar visitado (Ferst; Anjos; Kuhn, 2023). Identificado o turista

com deficiência, entende-se que o seu conceito se estende ao turista com mobilidade reduzida no que couber.

Toda política pública, para que seja considerada responsável e sustentável, deve ter como componente central a acessibilidade aos espaços, produtos e serviços relacionados com o turismo, conforme estabelecido pela Organização Mundial do Turismo (De La Fuente-Robles *et al.*, 2020). Assim, para que o turista com deficiência ou mobilidade reduzida possa usufruir da atividade turística em igualdade de condições com os demais turistas, é imprescindível a eliminação das barreiras que obstruem a sua participação autônoma, segura, plena e efetiva.

Para que isso se efetive, é imprescindível promover adaptações razoáveis que visem assegurar ao turista com deficiência gozar ou exercer, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos humanos e liberdades fundamentais, bem como a definição de perfis turísticos individualizados, detalhando as necessidades de cada pessoa (De La Fuente-Robles *et al.*, 2020).

A pesquisa, realizada por iniciativa do termo de cooperação técnica entre o Ministério do Turismo e a UNESCO, supre essa lacuna científica e apresenta a definição dos perfis turísticos individualizados, considerando o tipo de deficiência, a categoria do serviço prestado e as suas necessidades, além de definir quais os elementos devem ser observados para que um destino ou atrativo seja considerado acessível.

Turismo acessível e deficiência

A necessidade de se promover um turismo que atenda às necessidades da pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida tem sido defendida por diversos autores (Edelstein, 2022; Liu *et al.*, 2023; Reindrawati *et al.*, 2022; Rubio-Escuderos *et al.*, 2021), culminando no segmento denominado Turismo Acessível.

Mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo possuem algum tipo de deficiência conforme se depreende do último Relatório

Mundial sobre Deficiência elaborado pela Organização Mundial da Saúde – OMS e pelo Banco Mundial (*World Health Organization*, 2012), grupo de pessoas que durante anos foram excluídas da vida social pela comunidade (Sá *et al.*, 2017).

Sabe-se que o Turismo é uma importante atividade econômica. De acordo com o estudo econômico realizado pela Oxford Economics para o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC) (*World Travel & Tourism Council*, 2022), em que pese o efeito da pandemia de Covid-19 em todo o sistema de viagens e turismo, 2021 marcou o início da recuperação do setor. Antes da pandemia, viagens e turismo era um dos maiores setores do mundo, respondendo por 1 em cada 4 de todos os empregos criados no mundo, ou seja, 10,3% de todos os empregos (333 milhões) e 10,3% do PIB global (US\$ 9,6 trilhões) e os gastos dos visitantes internacionais totalizaram US\$ 1,8 trilhão em 2019 (6,8% do total das exportações).

Ainda, de acordo com a WTTC (*World Travel & Tourism Council*, 2022), os efeitos da Covid-19 na economia foram nefastos para viagens e turismo, com a perda de 62 milhões de empregos em 2020 e de quase US\$ 4,9 trilhões, com sua contribuição global para o PIB diminuindo 50,4% ano a ano, em comparação com uma queda de 3,3% da economia global. Todavia, o ano de 2021 já apontou a recuperação do setor global, com uma contribuição de US\$ 1 trilhão (+21,7% de aumento) para o PIB 2021, atingindo US\$ 5,8 trilhões, enquanto a participação do setor em toda a economia aumentou de 5,3%, em 2020, para 6,1%, em 2021. Além disso, o setor viu a recuperação de 18,2 milhões de postos de trabalho, representando um aumento de 6,7%.

A última pesquisa da WTTC (*World Travel & Tourism Council*, 2024) demonstra que o setor em 2023, apresentou um aumento de 23,2% em relação a 2022, impactando em 9,1% do PIB global, ficando apenas 4,1% abaixo de 2019. Em relação ao número de empregos, o setor contribuiu para o surgimento de 27 milhões de novos empregos, o que representa um aumento de 9,1% em relação a 2022, e apenas 1,4% abaixo do nível de 2019.

Por outro lado, a WTTC (*World Travel & Tourism Council*, 2024) destaca que de um lado os gastos dos visitantes nacionais aumentaram 18,1% em 2023, superando o nível de 2019, enquanto que os gastos dos visitantes internacionais registraram um salto de 33,1% em 2023, mas permaneceram 14,4% abaixo do total de 2019.

Tais dados demonstram uma perspectiva positiva para o setor, que demonstrou resiliência e capacidade de recuperação. A projeção da WTTC é de um crescimento do PIB de viagens e turismo em média 5,8% ao ano entre 2022 e 2032, superando o crescimento da economia em geral (2,7% ao ano).

Os dados apresentados pela WTTC demonstram claramente o franco crescimento do turismo. Entretanto, a questão que se coloca é se o Brasil está preparado para atender a esta demanda de turistas e, especialmente, se oferece a acessibilidade necessária para que toda e qualquer pessoa possa usufruir da atividade turística em igualdade, independentemente da sua condição física ou sensorial.

De acordo com a literatura (Moura *et al.*, 2022; Rabontu, 2018), o denominado turismo acessível é considerado um potencial e rentável segmento turístico, uma vez que de acordo com a Organização Mundial da Saúde (2015), mais de um bilhão de pessoas no mundo tem algum tipo de deficiência.

Aliado ao expressivo número de pessoas com deficiência tem-se ainda o turista com mobilidade reduzida, como os idosos, gestantes e obesos, que tendem a apresentar dificuldades de mobilidade e necessidades semelhantes a do turista com deficiência. A literatura tem apontado o constante crescimento da população idosa – cuja estimativa é que, no ano de 2050, represente 21,1% do total da população mundial contra os atuais 11,7% (Sánchez *et al.*, 2018), potencializando o número de turistas que demandam por produtos e serviços turísticos que atendam às suas necessidades (Ferst *et al.*, 2020; Rabontu, 2018).

Ocorre que, embora os estudos indiquem a força do turismo acessível, poucas têm sido as iniciativas do setor turístico para atender as preferências de instalação das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida conforme se irá observar neste estudo.

Assim, considerando a importância desse consumidor turista com deficiência ou com mobilidade reduzida, entender o seu perfil e comportamento na tomada de decisão para a escolha do destino turístico é de extrema relevância para a indústria, pois a ausência de acessibilidade é um dos fatores impeditivos para a prática do turismo por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, e o investimento na eliminação das barreiras pode ser um fator de desenvolvimento da atividade turística e uma vantagem competitiva (Sousa; Mangas, 2020; Wall-Reinius; Kling; Ioannides, 2022).

A pesquisa, realizada por iniciativa do termo de cooperação técnica 914BRZ4024 entre a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura – UNESCO e Ministério do Turismo – MTur, teve por objetivo traçar o perfil do turista com deficiência e seus hábitos de viagem, bem como analisar a influência da acessibilidade na escolha do destino e atrativo turístico pelo turista com deficiência ou mobilidade reduzida.

Aliado a esse objetivo, a partir das pesquisas realizadas diretamente com os turistas com deficiência ou mobilidade reduzida, o Ministério do Turismo passou a estabelecer critérios objetivos que devem ser atendidos pelos prestadores de serviço para que um destino ou atrativo possa ser considerado acessível.

É importante destacar, desde já, que a partir da análise de dados, foi possível comprovar a importância da acessibilidade na escolha do destino e atrativo turístico por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, bem como a lealdade desse segmento quando são atendidas as suas necessidades. Os resultados apresentados contribuirão para a tomada de decisão de gestores públicos e privados na promoção da acessibilidade em seus empreendimentos.

Turismo acessível e barreiras

A inclusão e a acessibilidade nos destinos turísticos têm ocupado a agenda dos Estados nas últimas décadas. Criado pela Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas -UNWTO -, em 2016, o tema “Turismo para todos” refere-se a tornar as viagens fáceis para todas as pessoas.

Assim, entende-se por turismo acessível um conjunto de instalações e práticas para permitir ou melhorar a experiência turística para um amplo espectro de pessoas (Gonda, 2021).

O denominado turismo acessível ou “Turismo para todos” não é apenas economicamente rentável, mas possibilita a inclusão social e um benéfico impacto na sociedade (Rubio-Escuderos *et al.*, 2021).

No turismo acessível é preciso atender a diversos critérios de mobilidade, visão, audição e dimensões cognitivas do acesso, que devem funcionar de maneira independente, com dignidade, segurança e igualdade, por intermédio da prestação de serviços, ambientes e produtos turísticos devidamente projetados para este fim. A partir do momento em que se adota o conceito biopsicossocial da deficiência, a eliminação das barreiras é uma prioridade.

A Lei 13.515/15 conceitua barreiras como qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros. Na tabela 2 tem-se a demonstração das barreiras de acordo com a legislação citada.

Tabela 2 – Conceitos e tipos de barreiras previstas na Lei 13.143/2015

| Tipo de barreira | Conceito |
|--|---|
| Barreiras urbanísticas e arquitetônicas | Urbanísticas as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo e arquitetônicas as existentes nos edifícios públicos e privados |
| Barreiras nas comunicações e na informação | Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação |
| Barreiras nos transportes | As existentes nos sistemas e meios de transportes |
| Barreiras atitudinais | Atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas |
| Barreiras tecnológicas | As que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias |

Fonte: Elaborada pela autora, com base na Lei 13.143/2015 (2024)

O termo *acessível* significa: conveniente, alcançável, à disposição, ou seja, o ambiente precisa ser usável e funcional, possível de ser visitado e utilizado por toda e qualquer pessoa, além de ser versátil e com boas condições comunicacionais e informacionais (Zajadacz, 2014, p. 46), assim, eliminar barreiras para a promoção da acessibilidade é uma condição fundamental a ser cumprida para que o espaço turístico seja viável a todos.



3 Metodologia

Nessa pesquisa realizou-se a análise de diversos artigos científicos sobre a temática, bem como o levantamento e a análise das normas que devem ser observadas para a promoção da acessibilidade.

Optou-se por uma pesquisa de natureza mista, pois envolve a utilização dos elementos das abordagens qualitativa e quantitativa em conjunto (Creswell, 2010).

Para se alcançar o objetivo proposto, a pesquisa se dividiu em duas fases. A primeira, de natureza quantitativa, com a aplicação de um questionário on-line aplicado por intermédio das redes sociais. Insta destacar que o questionário visa “escutar os sentimentos subjetivos do público” (Cooper; Schindler, 2016; Fowler Jr., 2011, p. 12). Nesse questionário os respondentes eram instados a responder questões objetivas sobre seus hábitos de viagens e elementos que influenciam em sua escolha de destino, atrativo turístico, retorno e recomendação de viagens.

Ao final do questionário era oportunizado que os respondentes se voluntariassem para participar da segunda fase da pesquisa, de natureza qualitativa, em que se reuniram grupos de turistas com deficiência para discutir os critérios necessários de acessibilidade na oferta de produtos e serviços turísticos acessíveis.

Após a análise dos dados de cada uma das fases, se fez a triangulação desses, obtendo-se, assim, os dados comparados. A triangulação de dados se dá quando o pesquisador “utiliza diferentes fontes e métodos de coleta” (Sampieri; Collado; Lucio, 2015, p. 446), o que se apresenta nesta investigação, em que houve a combinação de dados qualitativos com dados quantitativos.

População e amostra: análise quantitativa

Impende destacar que, no tocante à definição de uma população, devem-se somar todos os elementos que possuem algum conjunto de características comuns, enquanto que na amostra tem-se um “subgrupo de uma população” que será eleito para participar do estudo (Malhotra, 2012, p. 270).

A literatura apresenta dois tipos de amostras: a probabilística, em que há a exigência de precisar o tamanho da amostra e a aleatoriedade na escolha das unidades amostrais; e a amostra não probabilística, em que se selecionam os participantes a partir de diversos propósitos sem a pretensão de que os casos sejam representativos da população.

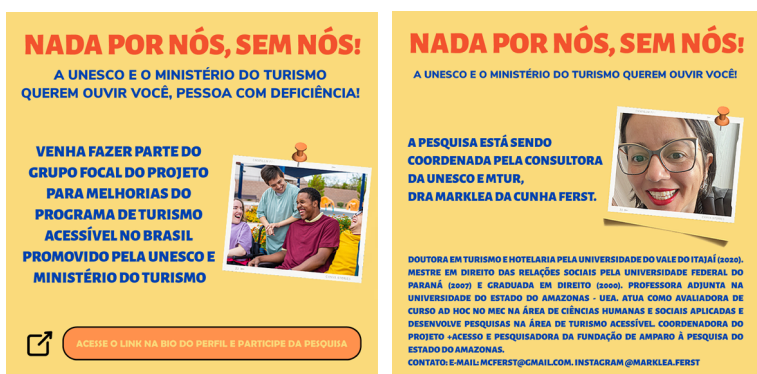
Nessa pesquisa se utilizou a amostra não probabilística, entretanto, utilizando-se técnicas de confiabilidade, validade e objetividades (Cooper; Schindler, 2016; Sampieri; Collado; Lucio, 2015) necessárias para a pesquisa científica. Na aplicação do instrumento de pesquisa escolhido – questionário – foi utilizado o método de amostragem não probabilística intencional.

Para a aplicação do questionário delimitou-se como população o grupo de turistas com deficiência (física, sensorial ou mental/intelectual) e turistas com mobilidade reduzida (idosos; obesos; gestantes ou outros tipos de dificuldade de mobilidade que não se encaixassem como deficiência física).

A seleção dos respondentes foi feita por conveniência por intermédio da utilização das redes sociais de duas formas. A primeira deu-se com uma chamada para que os turistas com deficiência ou

mobilidade reduzida participassem da pesquisa com postagens nas redes sociais de membros da consultoria contratada, redes sociais e site do Ministério do Turismo, bem como de entidades de proteção aos direitos da pessoa com deficiência, e compartilhadas por pessoas da rede de contatos da consultoria nas respectivas redes sociais. Na figura 2 tem-se o modelo das postagens da chamada da pesquisa nas redes sociais.

Figura 2 – Modelo das chamadas para responderem a pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

A segunda forma utilizada foi realizando postagens em publicações de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida no Instagram, convidando o dono do perfil a acessar o link da pesquisa e responder ao questionário. Para encontrar perfis das pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, a autora utilizou o sistema de busca com a utilização de *hashtags* relacionadas à deficiência e turismo acessível. Na figura 3, tem-se o número de respondentes do questionário.

Figura 3 – Infográfico resumo dos respondentes



| PERFIL DO TURISTA | N | % |
|--|--------------|-------------|
| Turista com deficiência física | 398 | 34,91% |
| Turista com deficiência intelectual/mental ou transtorno de espectro autismo | 138 | 12,11% |
| Turista com deficiência visual | 99 | 8,68% |
| Turista com deficiência auditiva | 33 | 2,89% |
| Turista com mobilidade reduzida | 181 | 15,88% |
| Turista sem deficiência | 291 | 25,53% |
| TOTAL DE RESPONDENTES | 1.140 | 100% |

Fonte: Dados da pesquisa – elaborado pela autora (2023)

Grupos focais – Análise qualitativa

Os grupos focais foram realizados por tipo de deficiência. Para as reuniões, desenvolveu-se um sistema de categorias, relações e hipóteses para a pesquisa de natureza qualitativa (Sampieri; Collado; Lucio, 2015).

A ênfase nessa pesquisa se deu preliminarmente a partir da análise das normas regulamentadoras de acessibilidade e eliminação de barreiras. Assim, os turistas com deficiência foram contactados

por e-mail e receberam com antecedência o material utilizado nas reuniões, possibilitando uma ampla discussão sobre as necessidades de adaptação de acordo com o tipo de deficiência e categoria do empreendimento turístico.

Os endereços de e-mail dos participantes foram ocultados para evitar o compartilhamento de dados. Na mensagem enviada, os destinatários eram convidados a participar do grupo focal e informados que o objetivo era analisar e validar os critérios para a caracterização da acessibilidade de produtos e serviços turísticos e a forma de atendimento ao turista.

As reuniões foram realizadas utilizando o aplicativo *Google Meet* e foram gravadas com a autorização expressa de todos os participantes. A tabela 3 demonstra o resumo de cada reunião, atendendo a orientação da literatura (Sampieri; Collado; Lucio, 2015).

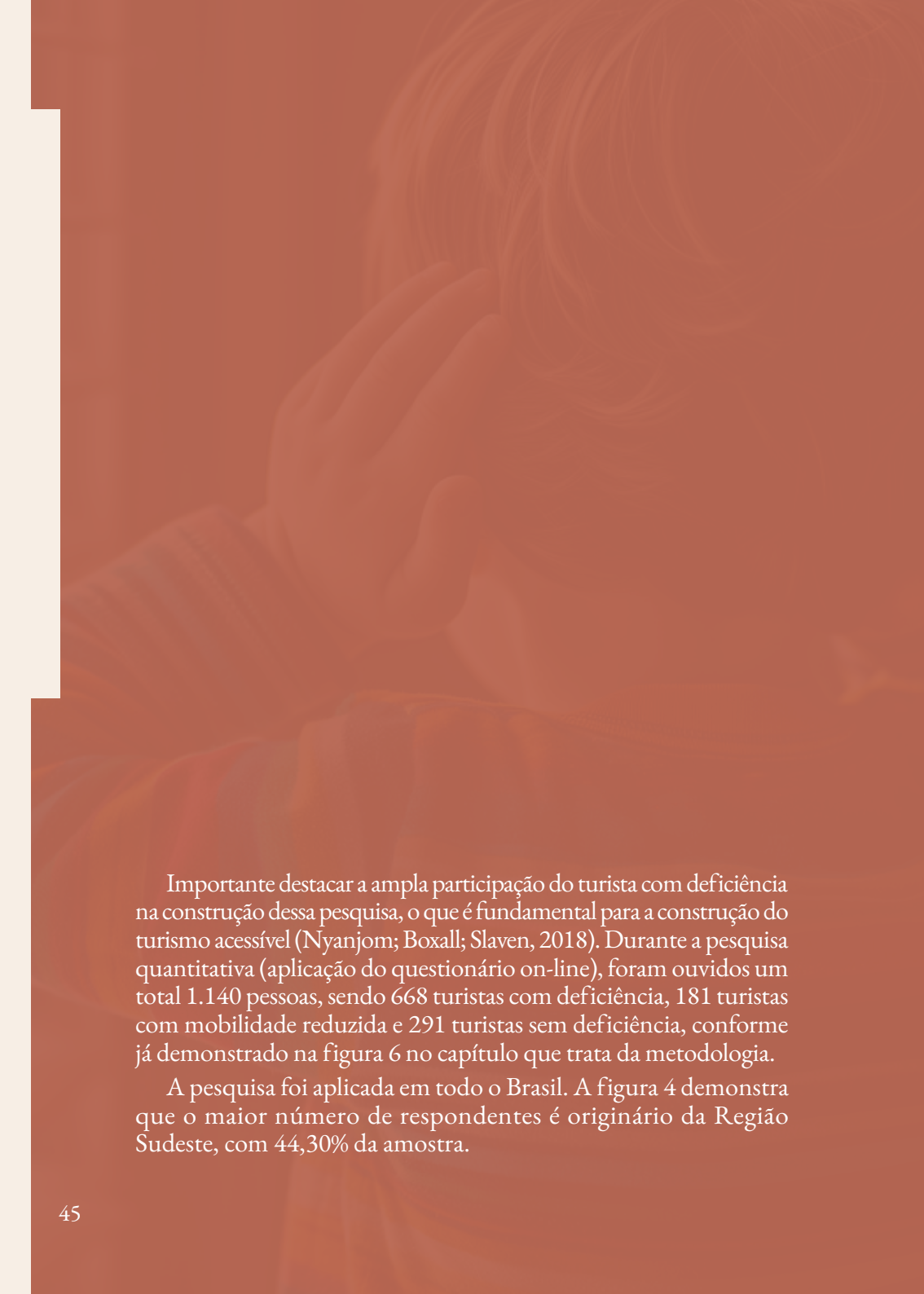
Tabela 3 – Resumo participantes pontos focais

| Data | Tipo de deficiência | nº de participantes | Tempo de reunião |
|-------------|---|----------------------------|-------------------------|
| 04/03/2023 | Turista com deficiência física ou mobilidade reduzida | 10 pessoas | 2h 30m |
| 06/03/2023 | Turista com deficiência física ou mobilidade reduzida | 21 pessoas | 2h |
| 14/03/2023 | Turista com deficiência visual ou baixa visão | 13 pessoas | 2h |
| 18/03/2023 | Turista com espectro autista ou deficiência intelectual | 03 pessoas | 2h |
| 23/03/2023 | Turista com deficiência auditiva | 17 pessoas | 2h |

Fonte: Elaborado pela autora (2023)



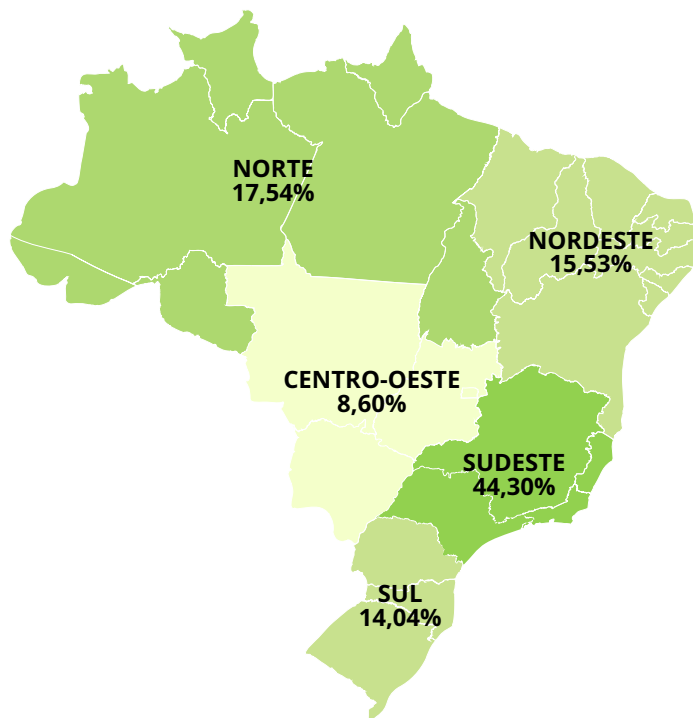
4 Perfil do turista com deficiência



Importante destacar a ampla participação do turista com deficiência na construção dessa pesquisa, o que é fundamental para a construção do turismo acessível (Nyanjom; Boxall; Slaven, 2018). Durante a pesquisa quantitativa (aplicação do questionário on-line), foram ouvidos um total 1.140 pessoas, sendo 668 turistas com deficiência, 181 turistas com mobilidade reduzida e 291 turistas sem deficiência, conforme já demonstrado na figura 6 no capítulo que trata da metodologia.

A pesquisa foi aplicada em todo o Brasil. A figura 4 demonstra que o maior número de respondentes é originário da Região Sudeste, com 44,30% da amostra.

Figura 4 – Infográfico resumo dos respondentes por região



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Foi realizado um teste de Kruskal-Wallis com o objetivo de investigar em que medida as proporções do perfil de respondente são equivalentes entre as regiões de origem. O teste de Kruskal-Wallis foi estatisticamente significativo ($H(4) = 63,180, p < 0,000$).

Os resultados demonstraram que o perfil de respondentes da Região Norte se diferencia significativamente de todas as demais. Isso se justifica em virtude de que, na referida região, houve um maior número de respondentes sem deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme se infere da tabela 4 a seguir, enquanto nas demais regiões há um maior número de pessoas com deficiência física.

Tabela 4 – Perfil dos respondentes por região

| Perfil do Respondente | Norte A | Nordeste B | Centro Oeste B | Sudeste B | Sul B |
|--|----------------|-------------------|-----------------------|------------------|--------------|
| Turista com deficiência auditiva | 2,5% | 4,00% | 4,10% | 2,20% | 3,80% |
| Turista com deficiência visual | 2,00% | 11,90% | 3,10% | 10,5% | 11,30% |
| Turista com deficiência física | 18,00% | 30,5% | 36,70% | 43,40% | 33,10% |
| Turista com deficiência intelectual/autistas | 16,00% | 13,00% | 11,20% | 10,10% | 13,10% |
| Turista com mobilidade reduzida | 20,50% | 15,30% | 16,30% | 16,20% | 9,40% |
| Turista sem deficiência | 41,00% | 25,40% | 28,60% | 17,60% | 29,40% |

Nota: A letra de sobrescrito nas categorias das regiões indica diferença significativamente na comparação de proporção (teste z) umas das outras ao nível de $p < 0,05$.

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Dados sociodemográficos

A maioria dos respondentes foi composta de pessoas do gênero feminino. A figura 5 e a tabela 5 a seguir demonstram detalhadamente os dados de gênero considerando o perfil do turista respondente.

Figura 5 – Respondentes por gênero



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

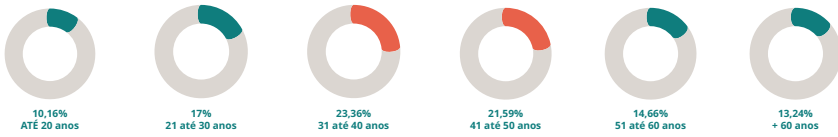
Tabela 5 – Respondentes por gênero e tipo de deficiência

| Perfil do Respondente | Feminino | Masculino | Outros |
|--|----------|-----------|--------|
| Turista com deficiência auditiva | 50% | 46,15% | 3,85% |
| Turista com deficiência visual | 60,29% | 39,71% | 0,0% |
| Turista com deficiência física | 65,87% | 32,76% | 1,37% |
| Turista com deficiência intelectual/autistas | 56,84% | 40,00% | 3,16% |
| Turista com mobilidade reduzida | 73,38% | 25,90% | 0,72% |

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Dos respondentes com deficiência ou mobilidade reduzida a maioria tem de 21 a 40 anos. A figura 6 e a tabela 6 a seguir demonstram detalhadamente os dados de idade considerando o perfil do turista respondente.

Figura 6 – Idade dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Tabela 6 – Respondentes por idade e tipo de deficiência

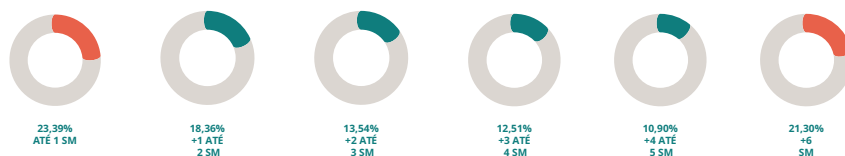
| Perfil do Respondente | até 20 anos | 21 a 30 anos | 31 a 40 anos | 41 a 50 anos | 51 a 60 anos | Acima 60 anos |
|--|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Turista com deficiência auditiva | 3,85% | 26,92% | 26,92% | 23,08% | 15,38% | 3,85% |
| Turista com deficiência visual | 10,29% | 14,71% | 29,41% | 26,47% | 16,18% | 2,94% |
| Turista com deficiência física | 7,51% | 12,29% | 22,53% | 31,40% | 15,70% | 10,58% |
| Turista com deficiência intelectual/autistas | 28,42% | 23,16% | 22,11% | 12,63% | 9,47% | 4,21% |
| Turista com mobilidade reduzida | 0,72% | 7,91% | 15,83% | 14,39% | 16,55% | 44,60% |

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

No tocante à renda, 23,39% informaram ter renda própria de até 1 salário-mínimo, enquanto 21,30% têm renda superior a 6 salários-mínimos. A figura 7 e a tabela 7 a seguir demonstram

detalhadamente os dados de gênero considerando o perfil do turista respondente.

Figura 7 – Idade dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Tabela 7 – Respondentes por idade e tipo de deficiência

| Perfil do Respondente | Até 1 sm | +1 até 2 sm | +2 até 3 sm | +3 até 4 sm | +4 até 5 sm | +6 sm |
|--|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| Turista com deficiência auditiva | 34,62% | 15,38% | 19,23% | 3,85% | 15,38% | 11,54% |
| Turista com deficiência visual | 19,12% | 26,47% | 11,76% | 25,00% | 2,94% | 14,71% |
| Turista com deficiência física | 22,87% | 18,43% | 14,68% | 9,90% | 11,95% | 22,18% |
| Turista com deficiência intelectual/autistas | 25,26% | 20,00% | 10,53% | 11,58% | 10,53% | 22,11% |
| Turista com mobilidade reduzida | 15,11% | 11,51% | 11,51% | 12,23% | 13,67% | 35,97% |

*SM = Salário mínimo nacional

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Hábitos de viagem: companhia

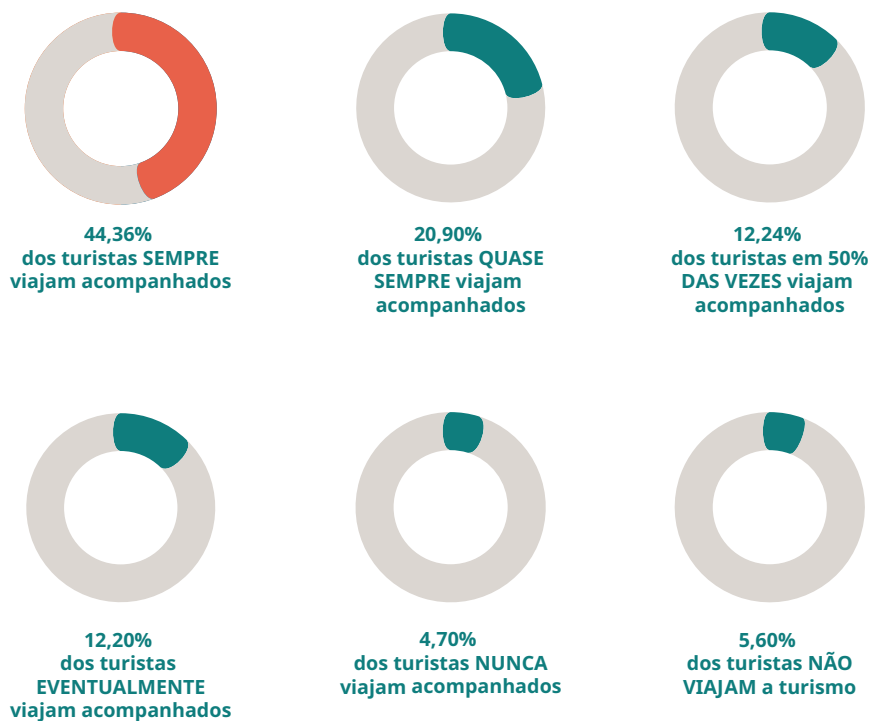
Os respondentes foram questionados sobre seus hábitos de viagem. Na pergunta de número 4, o turista foi questionado se, quando viaja a lazer ou turismo, viaja sozinho(a) ou acompanhado(a). Foi utilizada a classificação tipo Likert com 5 pontos, com as opções: Sempre viajo acompanhado(a) (100%); Quase sempre viajo acompanhado(a) (80%); Em 50% das vezes viajo acompanhado(a); Eventualmente viajo acompanhado(a) (30%); Nunca viajo acompanhado(a) (0%) e Não viajo a turismo.

Aplicou-se o teste de Kruskal-Wallis com o objetivo de investigar em que medida as proporções da variável “viajar acompanhado” são equivalentes entre o perfil dos turistas respondentes. O teste de Kruskal-Wallis foi estatisticamente significativo ($H(4) = 27,394$, $p < 0,000$) e os resultados demonstraram que as pessoas com deficiência visual possuem diferenças significativas dos demais perfis, com exceção das pessoas com deficiência auditiva.

A diferença encontrada no perfil da pessoa com deficiência visual pode estar relacionada pela incidência maior de indivíduos que viajam sozinhos (nunca viajam acompanhados) e eventualmente viajam acompanhados. Enquanto os grupos de pessoas com deficiência física, intelectual e mobilidade reduzida possuem alta incidência de respondentes que sempre viajam acompanhados.

Percebe-se que o grupo de pessoas com deficiência intelectual ou com transtorno do espectro autista são os que tem a maior porcentagem de sempre viajar acompanhados. Na figura 8 e tabela 8 tem-se o detalhamento dos dados.

Figura 8 – Hábito de viajar acompanhado



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Tabela 8 – Hábito de viajar acompanhado por tipo de deficiência

| Perfil do Respondente | Sempre viajo acomp. | Quase sempre viajo acomp. | Em 50% das vezes viajo acomp. | Eventualmente viajo acomp. | Nunca viajo acomp. | Não viajo a turismo |
|--|----------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Turista com deficiência auditiva (ab) | 33,30% | 24,20% | 15,20% | 18,20% | 3,00% | 6,10% |
| Turista com deficiência visual (a) | 30,30% | 20,20% | 16,20% | 19,20% | 9,10% | 5,10% |
| Turista com deficiência física (b) | 52,50% | 21,40% | 7,30% | 7,30% | 5,00% | 6,50% |
| Turista com deficiência intelectual/autistas (b) | 58,70% | 18,80% | 10,90% | 3,60% | 1,40% | 6,50% |
| Turista com mobilidade reduzida (b) | 47,00% | 19,90% | 11,60% | 12,70% | 5,00% | 3,90% |

Nota: A letra de sobrescrito nas categorias do perfil do respondente indica diferença significativamente na comparação de proporção (teste z) umas das outras ao nível de $p < 0,05$.

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Hábitos de viagem: Acessibilidade atitudinal e física x escolha do atrativo turístico

No questionário aplicado, antes de responderem às perguntas sobre o quanto a acessibilidade influencia na escolha do atrativo turístico, havia a seguinte observação:

Para responder às próximas perguntas considere que o termo ACESSIBILIDADE ATTUDINAL significa: atitudes ou comportamentos de uma pessoa ao se comunicar com uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; e ACESSIBILIDADE FÍSICA significa que o ambiente está adaptado urbanística e arquitetonicamente para atender às necessidades de uma pessoa com deficiência física ou mobilidade reduzida, como existência de rampas, torneiras adaptadas etc. (2023).

Foram feitas duas perguntas sobre a influência da acessibilidade atitudinal e física na escolha do atrativo turístico. Nas perguntas 6 e 8 o turista respondente era instado a indicar em uma escala tipo Likert de 5 pontos o quanto a acessibilidade atitudinal/física do local influencia na sua escolha de visitação. Já nas perguntas 7 e 9 se questionou se o turista com deficiência deixaria um atrativo turístico por ausência de acessibilidade atitudinal/física.

Em uma escala de 5 pontos, a pessoa com deficiência física demonstrou a maior média relativamente à influência da acessibilidade na escolha de visita o de um atrativo turístico, com incidência de 4,17 na acessibilidade atitudinal e 4,55 na acessibilidade física, o que também ocorreu na pergunta sobre se deixaria de visitar um atrativo turístico por falta de acessibilidade.

Ao comparar os perfis, utilizando-se o teste z, observou-se que há diferença estatística significativa entre os perfis, considerando o tipo de deficiência. No tocante à influência da acessibilidade atitudinal e física para visita o de um atrativo turístico, os resultados demonstram

diferença estatística entre a pessoa com deficiência auditiva e a pessoa com deficiência física com os demais perfis de pessoas com deficiência, não havendo relevância estatística diferencial entre a pessoa com deficiência visual, com a pessoa com deficiência intelectual/mental ou transtorno do espectro autista e a pessoa com mobilidade reduzida.

Todavia, quando instados a responder se deixariam de visitar um atrativo turístico por ausência de acessibilidade atitudinal, os turistas respondentes indicaram que sim, sem haver diferença estatística relevante entre os perfis de pessoas com deficiência. Ao contrário do impedimento indicado na acessibilidade física, em que há diferença estatística em todos os perfis, sendo o mais significativo o indicado pela pessoa com deficiência física, o resultado apontou uma média de 4,50 em uma escala de 1 até 5. As tabelas 9 e 10 demonstram os achados da pesquisa de forma detalhada.

Tabela 9 – Influência da acessibilidade física e atitudinal na escolha do atrativo turístico

| Perfil do Respondente | Acessibilidade física Média | Acessibilidade atitudinal Média |
|--|------------------------------------|--|
| Turista com deficiência auditiva (ab) | 3,18 a | 3,61 a |
| Turista com deficiência visual (a) | 3,83 b | 4,13 a, b |
| Turista com deficiência física (b) | 4,55 c | 4,17 b |
| Turista com deficiência intelectual/autistas (b) | 4,02 b | 4,15 a, b |
| Turista com mobilidade reduzida(b) | 3,98 b | 3,94 a, b |

Nota: A letra de subscrito nas categorias do perfil do respondente indica diferença significativamente na comparação de proporção (teste z) umas das outras ao nível de $p < 0,05$ em cada pergunta da linha.

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Tabela 10 – Impeditivo de viagem por ausência de acessibilidade

| Perfil do Respondente | Acessibilidade física Média | Acessibilidade atitudinal Média |
|--|------------------------------------|--|
| Turista com deficiência auditiva (ab) | 3,55 a, c | 3,79 a |
| Turista com deficiência visual (a) | 3,46 a | 3,91 a |
| Turista com deficiência física (b) | 4,50 b | 4,04 a |
| Turista com deficiência intelectual/autistas (b) | 3,99 c | 4,15 a |
| Turista com mobilidade reduzida (b) | 3,91 c, d | 3,91 a |

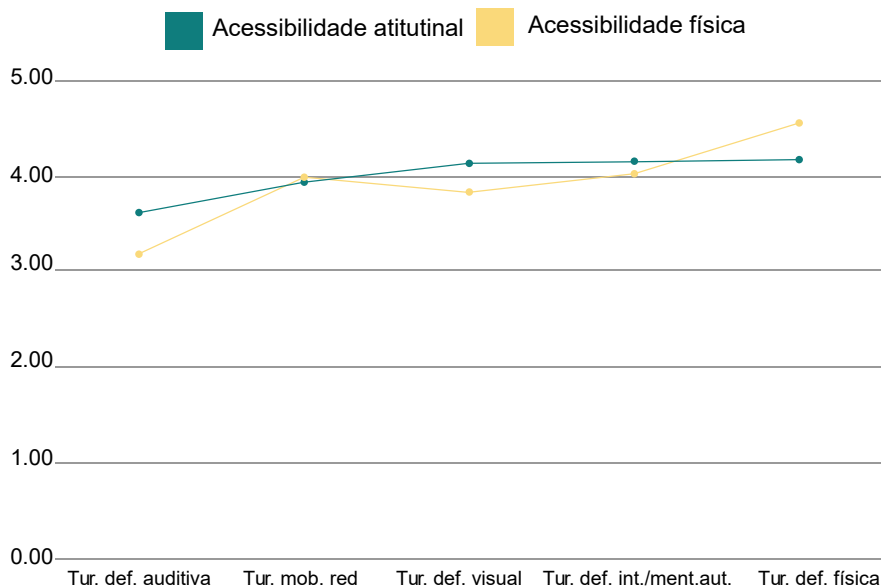
Nota: A letra de subscrito nas categorias do perfil do respondente indica diferença significativamente na comparação de proporção (teste z) umas das outras ao nível de $p < 0,05$ em cada pergunta da linha.

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

No gráfico 1 tem-se a influência da acessibilidade atitudinal x acessibilidade física na escolha do atrativo turístico por tipo de deficiência. Assim, percebe-se que para as pessoas com deficiência auditiva ou visual, a acessibilidade atitudinal tem um peso maior do que a acessibilidade física. Já para a pessoa com deficiência física o quadro se inverte, demonstrando maior importância na acessibilidade física.

Gráfico 1 – Acessibilidade e influência na escolha da visitação

GRÁFICO 1 - ACESSIBILIDADE E INFLUÊNCIA ESCOLHA DA VISITAÇÃO

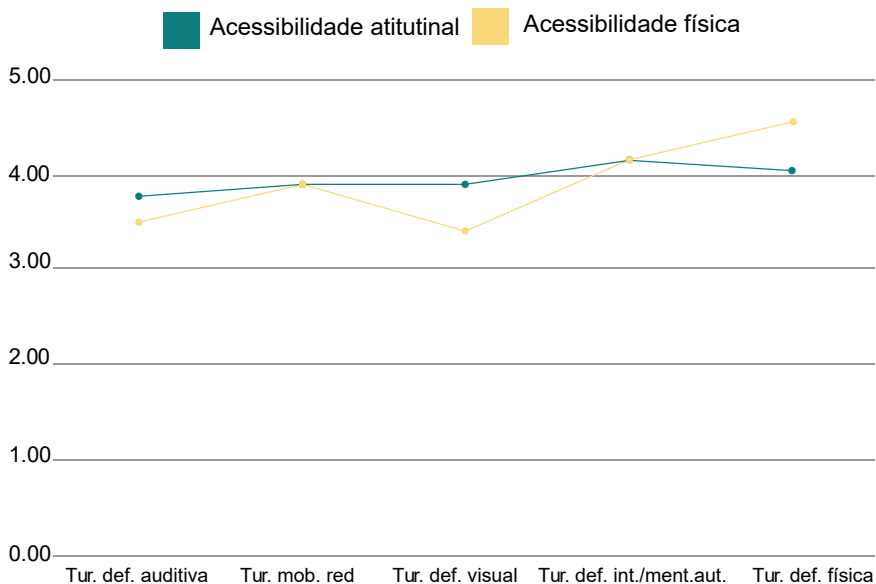


Fonte: Dados da pesquisa (2023)

No gráfico 2 tem-se o comparativo relativamente à ausência de acessibilidade atitudinal x acessibilidade física como fator impeditivo de visita ao atrativo turístico por tipo de deficiência. Da mesma forma que no item anterior, percebe-se que para as pessoas com deficiência auditiva ou visual, a acessibilidade atitudinal tem um peso maior do que a acessibilidade física. Já para a pessoa com deficiência física o quadro se inverte, demonstrando maior importância na acessibilidade física.

Gráfico 2 – Impeditivo de viagem por ausência de acessibilidade

GRÁFICO 2 - IMPEDIMENTO DE VIAGEM POR AUSÊNCIA DE ACESSIBILIDADE



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Na pesquisa qualitativa, a acessibilidade atitudinal foi a de maior relevância entre os participantes. É fato que as barreiras atitudinais causam diversas dificuldades ao turista com deficiência (Wall-Reinius; Kling; Ioannides, 2022), e o investimento na eliminação dessa barreira é essencial para o desenvolvimento do turismo acessível. Nas reuniões com os pontos focais, esse critério foi fundamental. Impende destacar alguns depoimentos:

As pessoas precisam entender sobre o tema, precisa de informação sobre isso. Nesses lugares não sabem lidar com as pessoas com deficiência. Acessibilidade

atitudinal tem que ser a primeira da lista. O principal da lista é a acessibilidade atitudinal, enquanto as pessoas não souberem, acho que mais que toda acessibilidade física ou digital, é a atitudinal. Enquanto as pessoas não souberem sobre isso, vamos precisar de muito trabalho (Participante nº 9 – Turista com deficiência física, 2023).

Promover o treinamento de colaboradores sobre como atender ao turista com deficiência é fundamental. Como tenho uma comunidade que consegue reunir 100 pessoas, turistas em potencial, e dessas têm 6 mulheres cegas que vão fazer uma viagem pra Europa, essa questão de atendimento é a primeira dificuldade que encontramos. Fui fazer uma pesquisa na Cadastur, que é onde se cadastra guia turístico, e não souberam me indicar alguém que tivesse especialização na área de acessibilidade. Aí em cada passeio, precisamos levar alguém. E quem não tem quem possa ir? Isso tira nossa autonomia (Participante nº 25 - Turista com deficiência visual, 2023).

Precisa fazer treinamento nos hotéis de como saber lidar com as pessoas com deficiência (Participante nº 18 - Turista com deficiência física, 2023).

Hotelaria deveria oportunizar atendimento pelo WhatsApp ao hóspede. Para solicitar um serviço de quarto, alguma informação fica extremamente difícil o uso somente do telefone.

- Ou pelo menos treinamento de pessoas da equipe do hotel que saibam libras;

- Muitos restaurantes que só aceitam reservas mediante ligação. Falta acessibilidade (Participante nº 42 - Turista surdo, 2023).

Treinamento é muito importante também, para atender nas filas preferenciais, para perceber o

cordão, por exemplo (Participante nº 37 - Turista com autismo, 2023).

Queria fazer comentário na questão da divulgação dos atrativos. As pessoas não têm conhecimento. Não é vontade e nem necessidade, não tem conhecimento que precisa trabalhar a acessibilidade ao público.

Precisa divulgar para todos os empreendimentos que precisa fazer a capacitação, que cada funcionário tivesse capacitação para trabalhar com as deficiências. Quanto mais informação, melhor (Participante nº 39 - Turista surda, 2023).

Eliminar as barreiras atitudinais por meio de capacitação, que esses profissionais vejam as pessoas com deficiência como consumidoras. E com isso esses espaços se tornarão mais acessíveis. E observar as diretrizes da ONU também, que pode fortalecer muito e as ODS que falam da inclusão (Participante nº 27 - Turista com deficiência visual, 2023).

Os participantes dos grupos focais também destacaram a importância da acessibilidade na atividade turística, considerado um nicho de mercado lucrativo (Moura; Eusébio; Devile, 2022; Rabontu, 2018). Entretanto, o turismo acessível ainda é uma realidade distante, e as barreiras são encontradas já no planejamento da viagem.

É muito gostoso estar num lugar novo e diferente, e também é confortável e seguro ir num lugar que já estamos acostumados porque tem acessibilidade. Então estamos perdendo vivência de pessoas, de conhecer coisas e lugares devido aos lugares não terem acessibilidade. É frustrante estar sempre transitando nos mesmos lugares, como se estivéssemos presos a eles (Participante nº 35 - Turista com deficiência visual, 2023).

Convencer os estabelecimentos que a acessibilidade é lucrativa (Participante nº 3 - Turista com deficiência física, 2023).

Eu estou passando por uma situação com um hotel que não aceita pet e não pude me hospedar porque acham que meu cão-guia é pet. Me mandaram procurar um outro hotel (Participante nº 31 - Turista com deficiência visual, 2023).

Acessibilidade está diretamente ligado à autonomia (Participante nº 22 - Turista com deficiência física, 2023).

A acessibilidade informacional teve alto destaque nas reuniões com os grupos focais. Os turistas com deficiência participantes destacaram a importância de se ter informações adequadas e precisas sobre a acessibilidade do lugar de acordo com o tipo de deficiência. Descreve-se a seguir alguns relatos:

Essa questão de redes sociais é de extrema importância e o que se observa em viagens para o exterior, por exemplo, já encontramos no site do local todas as informações com nível de detalhamento que é incrível. E isso é muito importante para quem se planeja (Participante nº 8 - Turista com deficiência física, 2023).

As barreiras começam antes de chegar nos locais turísticos (Participante nº 13 - Turista com deficiência física, 2023).

Outro ponto também é sermos vistos como consumidores. Faço busca em sites e dificilmente você encontra a informação sobre acessibilidade (Participante nº 28 - Turista com deficiência visual, 2023).

Tudo tem que ter informação. Uma experiência que tive foi: fui pro Buraco do Padre, que é lindo, tudo marcado por horário. Cheguei, mandaram seguir a trilha, cada ponto tem um assistente. Porém, quando comprei

o bilhete não informava que tinha escada, e tenho mobilidade reduzida e não me deram um assistente. A sorte é que contei com a ajuda dos funcionários, com a acessibilidade atitudinal (Participante nº 17 - Turista com deficiência física, 2023).


Sobre o item a respeito do site: tem que colocar uma questão que os sites têm que atender a lei de acessibilidade, para que tudo seja acessível digitalmente. Porque não conseguimos comprar nada com autonomia: passagem, reservar a poltrona no avião, hotel. Então se não tem site acessível, não conseguimos fazer uma boa escolha de lugar, passagem, evento. As redes sociais têm que ser acessíveis também com descrição de imagem. Essa é minha observação para ampliar esse item (Participante nº 26 - Turista com deficiência visual, 2023).

Só reiterando, acessibilidade digital tem que estar antes de tudo. Não adianta a informação estar bem-feita se não consigo acessar (Participante nº 32 - Turista com deficiência visual, 2023).

Ainda falta treinamento nas empresas, fico perdida e ansiosa, acho que estou atrapalhando e a gente precisa de tempo para ser atendido. Então acho que precisa dessa identificação de prioridade para surdos (Participante nº 41 - Turista com deficiência auditiva, 2023).

Importante deixar claro o que tem disponível para acessibilidade, tipo uma placa; além da comunicação não verbal, deixar informações claras e diretas, para que não fique subentendido (Participante nº 37 - Turista com autismo, 2023).

Ter placas visíveis para indicar onde fica fila. Deixar informação visível sobre como e com quem pedir apoio nos locais (Participante nº 38 - Turista com autismo, 2023).



5 Discriminação na atividade turística

Questionados se já haviam sofrido algum tipo de discriminação em virtude da sua deficiência, 58,72% dos entrevistados afirmaram que sim. Isso confirma as pesquisas anteriores de que o turista com deficiência continua a enfrentar diversas barreiras para usufruir dos serviços turísticos, é ignorado e sistematicamente discriminado pela indústria turística (Nyanjom; Boxall; Slaven, 2018), conforme se depreende da figura 9).

Figura 9 – Discriminação na atividade turística



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A discriminação em virtude da deficiência se denomina capacitismo, e nos termos do Decreto nº 11.793, de 23 de novembro de 2023 (Brasil, 2023), que institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Novo Viver sem Limite, é conceituado nos seguintes termos:

Entende-se por capacitismo qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou o efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, pelas pessoas com deficiência, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro, nos termos do Artigo 2 da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.

O capacitismo é uma espécie de discurso de ódio que deve ser superado, reconhecendo a pessoa com deficiência como ser humano capaz, sujeito de direitos “sem rótulos que a isolem nem diminuam a sua humanidade” (Santos; Kabengele; Monteiro, 2022, p. 168).

Por outro lado, destacam Pieper; Mohammadi (2014), que a ocorrência do capacitismo também ocorre por intermédio de práticas de segregação. Tal segregação se dá a partir das diversas barreiras, mas uma das mais comuns é o capacitismo, pois restringe a participação da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida nas atividades turísticas em virtude do preconceito, destacando Ivanovich; Gesser (2020, p. 2) ser uma atitude “que diferencia e desvaloriza as pessoas com deficiência por meio da avaliação da capacidade corporal e/ou cognitiva”.

O capacitismo, destaca Campbell (2019), está profundamente enraizado nos sistemas epistemológicos de vida, poder, personalidade e habitabilidade, não sendo a capacitação apenas uma questão de atitudes negativas e ignorância em face das pessoas com deficiência, mas vai além, sugere um caminho de perfeição, “uma maneira profunda de pensar sobre corpos, integridade, permeabilidade e como certos grupos de pessoas são habilitados por meio de direitos valiosos” (Campbell, 2019, p. 9). Há várias formas de capacitismo: ativo; passivo; recreativo e linguístico.

No capacitismo passivo a pessoa não tem a intenção de ser capacitista, o faz por desconhecimento, falta de informação e proximidade sobre o tema. Ocorre quando se trata a pessoa com deficiência com dó, pena: ou se subestima ou superestima a pessoa com deficiência por suas conquistas. Já o capacitismo ativo é intencional, o agente tem o conhecimento sobre as necessidades da pessoa com deficiência, mas as ignora, porque não julga necessário.

Por fim, no capacitismo recreativo tem-se a realização de piadas sobre as pessoas com deficiência, a sua forma de andar, de falar, ou de suas incapacidades cognitivas. E o capacitismo linguístico ocorre quando se usa a deficiência como adjetivo, em frases capacitistas, tais como: “deu uma de João sem braço”.

A lei 13.146/2015 (Brasil, 2015) veda a discriminação, que é conceituada em seu artigo 4º nos seguintes termos:

Art. 4º: toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.

§1º 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.

No questionário aplicado ficou demonstrado que quase 60% dos turistas com deficiência já sofreram algum tipo de discriminação. Impende destacar alguns comentários feitos no questionário pelos respondentes. Importante frisar que de 382 pessoas que afirmaram ter sofrido discriminação, 298 descreveram alguma situação. Sugere-se ao leitor uma atenção especial aos relatos a seguir transcritos.

Sempre falam com meu acompanhante como se eu não conseguisse entender ou resolver para onde ir. Pedi para saber de passeios acessíveis na última viagem e a empresa turística me disse que não tinha (Respondente 865 – turista com deficiência física, 2023).

Ao usar a fila preferencial, muitas vezes sou questionada por estar lá. Se peço para desligar o rádio em táxis ou ubers, sou mal avaliada (já fui inclusive expulsa de um). Se uso óculos escuros em lugares fechados, muitas vezes sou ridicularizada. Se tenho dificuldade em falar ao telefone ou ouvir áudios, muitas vezes sou repreendida. Se não uso as palavras usuais ao cumprimentar alguém, sou repreendida. Se não converso sobre banalidades, sou considerada metida... etc. (Respondente 783 – turista com transtorno do espectro autista, 2023).

Acontece muito a infantilização quando estou andando sozinha na rua, ou ficar dando parabéns por eu ser tão corajosa, ou se dirigir ao meu acompanhante, ao invés de diretamente a mim (Respondente 751 – turista cego, 2023).

Na fila do banco. Ouvi que era uma vantagem ser PCD. (Respondente 875 – turista com deficiência física, 2023).

Como autista, não consigo ficar muito tempo parada em filas. Mesmo que eu explicasse minha deficiência, não fui levada a sério, por não aparentar minha deficiência. Passei por isso em filas de atrativos e de ônibus em rodoviária (Respondente 856– turista autista, 2023).

São tantas, mas as principais são que, às vezes, em viagem, algumas pessoas acham que nós, pessoas com deficiência, não deveríamos estar ali naquele lugar de turismo que não é para nós (Respondente 824 – turista autista, 2023).

Diversas, apontamentos, deboches, piadas de anão (Respondente 784 – turista com nanismo, 2023).

Em todos os itens questionados acima. Não acontece sempre, mas acontece. Com mais frequência, no despreparo para fazer a descrição de uma imagem, para falar diretamente comigo, para ler o cardápio (dificilmente há cardápios em braille), para me orientar dentro do hotel. Poucos ainda sabem o que é audiodescrição, o que é cartografia tátil, o que são pisos táteis, semáforos sonoros, até mesmo a preferência em assentos algumas vezes é desconhecida. E, apesar da cegueira “vejo” algumas vezes que sou observado com curiosidade e desconfiança (Respondente 757 – turista cego, 2023).

Quando eu estava em um parque algumas pessoas chegaram para mim e falaram que eu era diferente, que eu era feio só porque eu tenho acondroplasia (Respondente 691 – turista com nanismo, 2023).

Já passei por várias situações constrangedoras, se fosse enumerar... Mas, as mais corriqueiras é receber parabéns simplesmente por estar numa fila de supermercado; por dançar carimbó em minha cadeira (Respondente 676 – turista com deficiência física, 2023).

Em todo o lugar que eu vou. Não só eu, como com o meu filho, que também tem nanismo. São risadas, conversinhas de cochicho, apontamentos, gente filmando e tirando fotos sem permissão. Uns disfarçam e outros tiram na nossa frente e ainda nos ameaçam (Respondente 660 – turista com nanismo, 2023).

Já sofri várias, mas como a pesquisa é em relação a turismo, vou contar sobre um hotel que me recusou receber porque, “sendo cega, eu poderia quebrar as coisas” (Respondente 651 – turista cego, 2023).

A participação nas atividades turísticas é um direito humano de todo e qualquer cidadão. O lazer e o repouso são assegurados desde a promulgação da Declaração Universal dos Direitos Humanos, que estabelece esse direito no artigo 24, tendo-se, a partir daí, a manifestação legal de âmbito universal do direito ao turismo. Por outro lado, ao prever a igualdade e vedar a discriminação, pode-se extrair da Declaração Universal dos Direitos Humanos o direito à acessibilidade no Turismo para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida para que possam usufruir, em igualdade de condições com as demais pessoas, desses direitos.

Entretanto, os direitos humanos estão em constante construção, e para assegurá-los, nem sempre uma norma generalista é suficiente. Assim, com base nos princípios universais de direitos humanos estatuídos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, em 2006 foi promulgada a Convenção Internacional das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da qual o Brasil é signatário, e que foi a base para a promulgação da Lei 13.146/2015.

Em termos de legislação, a acessibilidade, a não-discriminação e a eliminação das barreiras estão plenamente asseguradas no Brasil. No entanto, falta a efetividade na implementação desses direitos.

Um dos elementos primordiais a ser observado em toda ação é a participação da pessoa com deficiência durante todos os processos, o que se assegurou durante essa pesquisa, em que houve a participação de diversos *stakeholders* para que se pudesse avaliar com precisão os critérios de acessibilidade e as barreiras que impedem a fruição da atividade turística pelo turista com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Durante a oitava com os grupos focais, o ponto essencial em todos os perfis de deficiência foi a necessidade de treinamento para o atendimento do turista com deficiência e a disponibilização de informações adequadas e precisas sobre a acessibilidade.

É importante destacar que se deve considerar a necessidade de cada perfil e desconstruir o estereótipo de que acessibilidade é construir rampas e fornecer elevadores, o que sequer atende as

necessidades da pessoa com deficiência física. Ou, ainda, a crença de que o intérprete de libras resolve a acessibilidade para a pessoa surda. Destacam-se alguns depoimentos de pessoas com deficiência sobre o tema:

Muito se fala da questão de acessibilidade para libras, mas quem faz leitura labial também sente falta de acessibilidade. Implementar tablets seria legal, mas não ter só libras, mas audiodescrição também (Participante nº 42 - Turista surdo oralizado, 2023).

Falta informar melhor se há acessibilidade para chegar aos pontos turísticos, se há veículos acessíveis, faltam calçadas e, quando têm, os estabelecimentos colocam mesas (participante nº 1 - turista com deficiência física, 2023).

Tem essas questões de serviços também, como aeroporto, na questão de aviões, é humilhante não priorizar mais a primeira fila para cadeirante (participante nº 1 - turista com deficiência física, 2023). Cursos de turismo tinham que ter na grade um espaço para questão de acessibilidade, atendimento para pessoas com deficiência. Se a gente não ataca na formação, a gente não chega em canto nenhum (Participante nº 26 - Turista com deficiência visual, 2023).

Ser uma pessoa disponível é o que a gente usa quando não tem acessibilidade nos locais e é importante que as pessoas saibam que exista o alto-relevo, e o garçom nem sempre vai ler o cardápio todo porque dá trabalho. Se o pedido for via aplicativo, então o aplicativo também tem que estar acessível. Restaurante é um dos primeiros lugares que as pessoas têm acesso quando viajam e eles não são acessíveis. Quando estou sozinha, por exemplo, seria importante ter uma campainha na mesa para chamar o garçom. Outro ponto, que não tem a ver com turismo em si, mas as máquinas

de pagamento precisam também ser acessíveis, por áudio ou tátil, porque elas não são. A maioria é *touch screen* e não tem como colocar a senha do cartão ou saber se o preço cobrado é o certo (participante nº 32- turista deficiência visual, 2023).

A riqueza de detalhes dos depoimentos só pode ser retratada por quem todos os dias enfrenta barreiras em toda e qualquer atividade do seu cotidiano, daí a necessidade premente de respeitar o lema “nada por nós, sem nós”.

Assim, a partir da análise dos dados da pesquisa aplicada e da oitiva dos turistas com deficiência que participaram dos pontos focais, foi possível confirmar a influência praticamente equânime dos fatores físicos, comunicacionais, atitudinais, informacionais e tecnológicos para o desenvolvimento do turismo acessível.

Nesse sentido, é factível assegurar que, no contexto da acessibilidade, se devem garantir concomitantemente tais elementos na execução de um design universal que atenda a toda e qualquer pessoa, com qualquer tipo de limitação, eliminando todo e qualquer estereótipo sobre a acessibilidade.


É imprescindível lembrar sempre, que não existe apenas um tipo de deficiência e que, ainda dentro do mesmo perfil de deficiência, há necessidades distintas, como, por exemplo, o turista surdo oralizado que não fala libras frente ao turista surdo sinalizado que não fala a língua portuguesa.

Por outro lado, tem-se que a acessibilidade é seguramente um fator de decisão na escolha do atrativo turístico e que o turista com deficiência deixa de ir ao lugar se não for acessível, optando por um que lhe atenda às necessidades, restando claro ser os serviços de hospedagem um elemento que carece de mais atenção na promoção da acessibilidade.

Assim, para a promoção da acessibilidade, é preciso robusto investimento em políticas públicas de sensibilização sobre os direitos do turista com deficiência, demonstrando o quanto a

promoção da acessibilidade agrega valor e competitividade ao empreendimento, bem como ampliando a fiscalização para que as normas regulamentadoras possam efetivamente ser cumpridas pelo mercado.

Por fim, a adequação dos ambientes, produtos e serviços turísticos deve conferir autonomia para que o turista com deficiência ou mobilidade reduzida possa efetivamente desses usufruir em condições de igualdade com as demais pessoas, por esse motivo, o Ministério do Turismo definiu os critérios que devem ser observados para a caracterização da acessibilidade, que será abordado no próximo capítulo.



6 Critérios de caracterização da acessibilidade

A partir da oitiva de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida; análise e interpretação da legislação brasileira e internacional sobre acessibilidade, tais como a Convenção Internacional da ONU sobre os direitos da pessoa com deficiência; a NBR 9050; a Lei nº 13.146/2015 e a ISO 21902/2021, foram definidos os critérios para a caracterização de um produto ou serviço turístico acessível.

Os procedimentos metodológicos e os processos de pesquisa adotados para a construção deste trabalho foram tratados com o rigor metodológico necessário para conferir a cientificidade necessária para a validação dos critérios de acessibilidade definidos.

No caso desta pesquisa, realizou-se a análise de diversos artigos científicos sobre a temática, bem como o levantamento e a análise da legislação e políticas públicas adotadas no âmbito internacional e nacional.

Destaque-se que a acessibilidade, nos termos do artigo 3º, I da Lei nº 13.146/15 (Brasil, 2015) é 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.

Passa-se a descrever os critérios de acessibilidade definidos a partir das pesquisas realizadas com pessoas com deficiência e mobilidade reduzida e demais *stakeholders* da indústria do turismo.

A partir das reuniões com os grupos focais, e a partir das respostas ao questionário aplicado, em que havia perguntas abertas sobre o que os turistas com deficiência entendem necessário que haja em um atrativo para que ele seja acessível, alinhado à legislação e ao conceito de design universal, foram definidos dois grupos de critérios de acessibilidade.

O primeiro, que se denominou de orientações gerais, e que devem ser observadas por todo e qualquer prestador de serviços e produtos turísticos. O segundo critério são específicos e consideram o binômio categoria do serviço ou produto turístico x tipo de deficiência. Para todos os requisitos o prestador deve observar a NBR9050 e a ISO 21902/2021.

Orientações gerais

Com o objetivo de garantir a igualdade de acesso do turismo para o maior número de pessoas, nesse capítulo iremos demonstrar os requisitos e fornecer diretrizes para o turismo acessível no Brasil.

Assim, compete a todo prestador de serviços ou produtos turísticos, nos termos previstos na legislação vigente, seguir as diretrizes gerais dispostas no quadro 1, na oferta de produtos e serviços para o turista com deficiência ou mobilidade reduzida - TcDMr.

Quadro 1 – Diretrizes gerais para acessibilidade

| | | |
|---|---|--|
| Identificar os requisitos legais aplicáveis aos serviços oferecidos e garantir a sua observância | Garantir a prioridade no atendimento ao turista com deficiência ou mobilidade reduzida | Disponibilizar opção de comunicação escrita por aplicativos de mensagens de texto |
| Utilizar o desenho universal na concepção de produtos, ambientes, programas e serviços - Observar a NBR9050 |  | Desenvolver tecnologia assistiva a fim de promover autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social |
| Disponibilizar banheiros adaptados de acordo com a NBR9050. Assegurar a existência de pia dentro do banheiro para quem usa sonda. | Assegurar estacionamento reservado para turista com deficiência ou mobilidade reduzida próximos à entrada | Fornecer informação sobre meios de transportes para chegar ao atrativo |
| Promover o treinamento de colaboradores sobre como atender ao turista com deficiência ou mobilidade reduzida | Disponibilizar informações detalhadas e precisas sobre acessibilidade no site e redes sociais |  |
|  | Permitir a flexibilidade e a escolha dos produtos e serviços acessíveis ao usuário | Permitir o acesso a cão guia ou cão (animal) de suporte emocional, respeitada a legislação local |

Fonte: Produzido pela autora (2023)

Orientações específicas

Além de garantir o atendimento das orientações gerais descritas no quadro 1, o prestador de serviços e produtos turísticos deve observar as orientações a seguir, de acordo com o binômio categoria x tipo de deficiência, lembrando, sempre a observância

da NBR9050 e a ISO 21902/2021. As tabelas 11 a 14 consolidam os critérios considerando-se o tipo de deficiência, a categoria do serviço ou produto prestado e os requisitos a serem observados.

Diretrizes de acessibilidade para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida

Considera-se pessoa com deficiência física aquela que possui 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, triparesia, 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, nos termos do artigo 5º § 1º, a do Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004 (Brasil, 2004).

Já a pessoa com mobilidade reduzida é aquela, nos termos do artigo 3º, IX da Lei 13.146/15 (Brasil, 2015), aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.

Destaque-se que a tabela 11 especifica os elementos mínimos necessários que o empreendimento deve providenciar a fim de garantir a acessibilidade para pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, devendo o prestador de serviços conjugá-los com as diretrizes gerais estabelecidas, anteriormente, no quadro 1 deste capítulo.

Tabela 11 – Diretrizes específicas para acessibilidade:
Pessoa com deficiência física ou mobilidade reduzida

| Categoria | Requisitos |
|-----------------------|--|
| Acampamento turístico | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras com braços e encosto recuados;</p> <p>Assegurar o acesso nivelado ou rampa de acesso;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Cadeira Julieti;</p> <p>Cadeiras e equipamentos adaptados para pessoa obesa.</p> |
| Agências e Operadoras | <p>Rampas ou Elevadores;</p> <p>Piso regular;</p> <p>Espaço de circulação;</p> <p>Piso antiderrapante;</p> <p>Área de descanso com bancos;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Cadeiras adaptadas para pessoa obesa.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|---|--|
| Casa de espetáculo e Centro de convenções | <p>Rampas ou Elevadores;</p> <p>Piso regular;</p> <p>Espaço de circulação;</p> <p>Piso antiderrapante;</p> <p>Área de descanso com bancos;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Cadeiras adaptadas para pessoa obesa;</p> <p>Mesas e balcões em altura adequada que encaixe a cadeira de rodas e campo de visão adequado para pessoa com nanísmo;</p> <p>Banco nivelador para apoio dos pés para pessoas com nanísmo;</p> <p>Braço da poltrona removível para possibilitar a transferência da cadeira de rodas para o assento.</p> |
| Compras | <p>Rampas ou Elevadores;</p> <p>Piso regular;</p> <p>Espaço de circulação;</p> <p>Piso antiderrapante;</p> <p>Área de descanso com bancos;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Cadeiras adaptadas para pessoa obesa;</p> <p>Vestiários amplos com espaço de circulação.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|---|
| Empreendimento de Entretenimento e Lazer | <p>Rampas ou Elevadores;</p> <p>Piso regular;</p> <p>Espaço de circulação;</p> <p>Piso antiderrapante;</p> <p>Área de descanso com bancos;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Cadeiras e equipamentos adaptados para pessoa obesa;</p> <p>Mesas e balcões em altura adequada que encaixe a cadeira de rodas e campo de visão adequado para pessoa com nanismo;</p> <p>Banco nivelador para apoio dos pés para pessoas com nanismo;</p> <p>Disponibilização de cadeiras de rodas para uso interno.</p> |
| Empreendimento Náutico | <p>Rampas ou Elevadores;</p> <p>Piso regular;</p> <p>Espaço de circulação;</p> <p>Piso antiderrapante;</p> <p>Área de descanso com bancos;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Cadeiras e equipamentos adaptados para pessoa obesa e pessoa com nanismo;</p> <p>Cadeira de rodas adaptada para as atividades náuticas.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|---|
| Estabelecimentos de alimentação | <p>Rampas ou Elevadores;</p> <p>Piso regular;</p> <p>Espaço de circulação;</p> <p>Piso antiderrapante;</p> <p>Área de descanso com bancos;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Mesas e balcões em altura adequada que encaixe a cadeira de rodas e campo de visão adequado para pessoa com nanismo;</p> <p>Cadeiras e equipamentos adaptados para pessoa obesa;</p> <p>Banco nivelador para apoio dos pés para pessoas com nanismo;</p> <p>Talheres e copos adaptados.</p> |
| Eventos e lazer Infraestrutura de apoio para eventos e Organizadoras de eventos | <p>Rampas ou Elevadores;</p> <p>Piso regular;</p> <p>Espaço de circulação;</p> <p>Piso antiderrapante;</p> <p>Área de descanso com bancos;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Cadeiras e equipamentos adaptados para pessoa obesa;</p> <p>Mesas e balcões em altura adequada que encaixe a cadeira de rodas e campo de visão adequado para pessoa com nanismo;</p> <p>Disponibilização de cadeiras de rodas para uso interno.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|--|
| Meios de hospedagem | <p>Rampas ou Elevadores;</p> <p>Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Espaço de circulação nas áreas comuns;</p> <p>Área de descanso com bancos em espaços comuns;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Espaço de circulação no quarto;</p> <p>Cadeiras de rodas para uso interno;</p> <p>Assento sanitário adaptado;</p> <p>Cadeiras de banho;</p> <p>Barras no banheiro, preferencialmente articuladas;</p> <p>Barra na cabeceira da cama;</p> <p>Tomadas em altura adequada para cadeirantes e pessoas com nanismo;</p> <p>Sistema de emergência no banheiro.</p> |
| Locadora de veículos e Meios de transporte | <p>Rampas ou Elevadores;</p> <p>Piso regular;</p> <p>Espaço de circulação;</p> <p>Piso antiderrapante;</p> <p>Área de descanso com bancos;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Cadeiras para pessoa obesa;</p> <p>Carro adaptado.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|-------------------------------|---|
| Museus e Atrativos Históricos | <p>Rampas ou Elevadores;</p> <p>Piso regular;</p> <p>Espaço de circulação;</p> <p>Piso antiderrapante;</p> <p>Área de descanso com bancos;</p> <p>Portas de acesso largas;</p> <p>Cadeiras para pessoa obesa;</p> <p>Mesas e balcões em altura adequada que encaixe a cadeira de rodas e campo de visão adequado para pessoa com nanismo;</p> <p>Disponibilização de bancos para apoio de pés para pessoa com nanismo;</p> <p>Disponibilização de cadeiras de rodas para uso interno.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|---|---|
| Parque temático Parques e zoológicos | Rampas ou Elevadores; Piso regular; Espaço de circulação; Piso antiderrapante; Área de descanso com bancos; Portas de acesso largas; Cadeiras e equipamentos adaptados para pessoa obesa e pessoa com nanismo; Mesas e balcões em altura adequada que encaixe a cadeira de rodas e campo de visão adequado para pessoa com nanismo; Disponibilização de cadeiras de rodas para uso interno; Cadeira anfíbia; Equipamentos esportivos adaptados. |
| Praia | Esteiras de acesso à praia; Assentos reservados; Área de descanso com sombra e piso firme; Cadeira anfíbia; Assistentes para banho de mar; Localização próximo ao salva-vidas; Cadeiras e equipamentos adaptados para pessoa obesa; Equipamentos esportivos adaptados. |

| Categoria | Requisitos |
|-------------------------|--|
| Prestador especializado | Rampas ou Elevadores; Piso regular; Espaço de circulação; Piso antiderrapante; Área de descanso com bancos; Portas de acesso largas; Cadeiras e equipamentos adaptados para pessoa obesa; Disponibilização de cadeiras de rodas para uso interno. |

Fonte: Produzida pela autora (2023)

Diretrizes de acessibilidade para pessoas com deficiência visual

Considera-se pessoa com deficiência visual aquela que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade, na qual a acuidade visual é 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, nos termos do artigo 5º § 1º, c do Decreto nº 5.296/2004 (Brasil, 2004).

Destaque-se que a tabela 12 especifica os elementos mínimos necessários que o empreendimento deve providenciar a fim de garantir a acessibilidade para pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, devendo o prestador de serviços conjugá-los com as diretrizes gerais estabelecidas no quadro 1 deste capítulo.

Tabela 12 – Diretrizes específicas para acessibilidade: Pessoa com deficiência visual

| Categoria | Requisitos |
|-----------------------|---|
| Acampamento turístico | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braile, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia;</p> <p>Assegurar o acesso nivelado;</p> <p>Piso regular;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Informações claras e específicas sobre os obstáculos, como buracos, árvores, etc.;</p> <p>Audioguia - descrição sonora dos espaços.</p> |
| Agências e Operadoras | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braile, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia;</p> <p>Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Audioguia.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|---|---|
| Casa de espetáculo e Centro de convenções | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braile, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia;</p> <p>Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Audioguia.</p> |
| Compras | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braile, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia;</p> <p>Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Audioguia.</p> |
| Empreendimento de Entretenimento e Lazer | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braile, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia;</p> <p>Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Audioguia.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|---|
| Empreendimento Náutico | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braile, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia;</p> <p>Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Audioguia.</p> |
| Estabelecimentos de alimentação | <p>Sinalização visual (informações; alarmes, imagens etc.);</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais;</p> <p>Imagens dos pratos no cardápio.</p> |
| Eventos e lazer Infraestrutura de apoio para eventos e Organizadoras de eventos | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braile, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia;</p> <p>Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|---|
| Meios de hospedagem | <p>Sinalização tátil;</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia; Piso antiderrapante e regular;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Chave de porta eletrônica com marcação tátil detectável;</p> <p>Sinal de arrumação ou não perturbe, em letras grandes, fonte tátil ou ambos;</p> <p>Interruptores com marcações táteis;</p> <p>Equipamento para cães-guia (ou seja, cama e bebedouro);</p> <p>Indicadores táteis para torneiras de água quente e fria;</p> <p>Alto-relevo nos cartões;</p> <p>Mapa tátil com autodescrição;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>.</p> |
| Locadora de veículos e Meios de transporte | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braille, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia; Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--------------------------------------|---|
| Museus e Atrativos Históricos | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braile, maquetes e objetos táteis, etc.);</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia;</p> <p>Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Réplicas em 3D;</p> <p>Fichas em relevo;</p> <p>Audiodescrição;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Contraste entre exposições e seus panos de fundo.</p> |
| Parque temático Parques e zoológicos | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braile, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Em trilhas utilizar corda-guia;</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia;</p> <p>Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Fichas em relevo;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Audiodescrição.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|-------------------------|---|
| Praia | <p>Sinalização tátil (piso tátil direcionador nos acessos à área de praia, braile, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Esteira de acesso à praia;</p> <p>Área de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Audiodescrição (Audioplaya).</p> |
| Prestador especializado | <p>Sinalização tátil (piso tátil, braile, maquetes táteis, etc.);</p> <p>Espaço circulação para PCD com cão guia;</p> <p>Piso regular e antiderrapante;</p> <p>Fichas em relevo;</p> <p>Audiodescrição;</p> <p>Máquinas de cobrança com teclas. Não usar máquinas <i>touch screen</i>;</p> <p>Contraste entre exposições e seus panos de fundo.</p> |

Fonte: Produzida pela autora (2023)

Diretrizes de acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva

Destaque-se que a tabela 13 especifica os elementos mínimos necessários que o empreendimento deve providenciar a fim de garantir a acessibilidade para pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, devendo o prestador de serviços conjugá-los com as diretrizes gerais estabelecidas no quadro 1 deste capítulo.

Considera-se pessoa com deficiência auditiva aquela que tenha 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, nos termos do artigo 5º § 1º, b do Decreto nº 5.296/2004 (Brasil, 2004).

Tabela 13 – Diretrizes específicas para acessibilidade: Pessoa com deficiência auditiva

| Categoria | Requisitos |
|-----------------------|---|
| Acampamento turístico | <p>Sinalização visual - informações legendadas;</p> <p>Sinalização visual - informações em libras;</p> <p>Sinalização visual - alarmes;</p> <p>Sinalização visual - imagens;</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Treinamento específico para orientação de pessoa surda oralizada e sinalizada.</p> |
| Agências e Operadoras | <p>Sinalização visual (informações; alarmes, imagens etc.);</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|---|
| <p>Casa de espetáculo e Centro de convenções</p> | <p>Sinalização visual - informações legendadas;</p> <p>Sinalização visual - informações em libras;</p> <p>Sinalização visual - alarmes;</p> <p>Sinalização visual - imagens;</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Treinamento específico para orientação de pessoa surda oralizada e sinalizada;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais.</p> |
| <p>Compras</p> | <p>Sinalização visual (informações; alarmes, imagens etc.);</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|---|
| Empreendimento de Entretenimento e Lazer | <p>Sinalização visual - informações legendadas;</p> <p>Sinalização visual - informações em libras;</p> <p>Sinalização visual - alarmes;</p> <p>Sinalização visual - imagens;</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Treinamento específico para orientação de pessoa surda oralizada e sinalizada;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais.</p> |
| Empreendimento Náutico | <p>Sinalização visual - informações legendadas;</p> <p>Sinalização visual - informações em libras;</p> <p>Sinalização visual - alarmes;</p> <p>Sinalização visual - imagens;</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Treinamento específico para orientação de pessoa surda oralizada e sinalizada;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|---|
| Estabelecimentos de alimentação | <p>Sinalização visual - informações legendadas;</p> <p>Sinalização visual - informações em libras;</p> <p>Sinalização visual - alarmes;</p> <p>Sinalização visual - imagens;</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Treinamento específico para orientação de pessoa surda oralizada e sinalizada;</p> <p>Imagens dos pratos no cardápio em que mostre todos os ingredientes utilizados.</p> |
| Eventos e lazer Infraestrutura de apoio para eventos e Organizadoras de eventos | <p>Sinalização visual - informações legendadas;</p> <p>Sinalização visual - informações em libras;</p> <p>Sinalização visual - alarmes;</p> <p>Sinalização visual - imagens;</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Treinamento específico para orientação de pessoa surda oralizada e sinalizada;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|--|
| Meios de hospedagem | <p>Sinalização visual - informações legendadas;</p> <p>Sinalização visual - informações em libras;</p> <p>Sinalização visual - alarmes;</p> <p>Sinalização visual - imagens;</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Treinamento específico para orientação de pessoa surda oralizada e sinalizada;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais;</p> <p>Meio de comunicação escrita (ex. WhatsApp).</p> |
| Locadora de veículos e Meios de transporte | <p>Sinalização visual (informações; alarmes, imagens etc.);</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|---|---|
| Museus e Atrativos Históricos | <p>Sinalização visual - informações legendadas;</p> <p>Sinalização visual - informações em libras;</p> <p>Sinalização visual - alarmes;</p> <p>Sinalização visual - imagens;</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Treinamento específico para orientação de pessoa surda oralizada e sinalizada;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais.</p> |
| Parque temático Parques e zoológicos | <p>Sinalização visual - informações legendadas;</p> <p>Sinalização visual - informações em libras;</p> <p>Sinalização visual - alarmes;</p> <p>Sinalização visual - imagens;</p> <p>Intérprete de libras;</p> <p>Treinamento específico para orientação de pessoa surda oralizada e sinalizada;</p> <p>Vídeo guia;</p> <p>Vídeos legendados;</p> <p>Vídeos em língua de sinais.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|-------------------------|---|
| Praia | Sinalização visual (informações; alarmes, imagens etc.); Intérprete de libras. |
| Prestador especializado | Sinalização visual (informações; alarmes, imagens etc.); Intérprete de libras; Vídeo guia; Vídeos legendados; Vídeos em língua de sinais. |

Fonte: Produzida pela autora (2023)

Diretrizes de acessibilidade para pessoas com deficiência intelectual/autistas

Considera-se pessoa com deficiência intelectual aquela que tenha 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: 1. Comunicação; 2. Cuidado pessoal; 3. Habilidades sociais; 4. Utilização dos recursos da comunidade; 5. Saúde e segurança; 6. Habilidades acadêmicas; 7. Lazer; e 8. Trabalho, nos termos do artigo 5º § 1º, d do Decreto nº 5.296/2004 (Brasil, 2004).

A pessoa com transtorno do espectro autista – TEA, nos termos do artigo 2º da Lei Nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012, aquela portadora de síndrome clínica caracterizada na forma dos incisos I ou II, a saber:

I - deficiência persistente e clinicamente significativa da comunicação e da interação sociais, manifestada por

deficiência marcada de comunicação verbal e não verbal usada para interação social; ausência de reciprocidade social; falência em desenvolver e manter relações apropriadas ao seu nível de desenvolvimento;

II - padrões restritivos e repetitivos de comportamentos, interesses e atividades, manifestados por comportamentos motores ou verbais estereotipados ou por comportamentos sensoriais incomuns; excessiva aderência a rotinas e padrões de comportamento ritualizados; interesses restritos e fixos (Brasil, 2012).

Destaque-se que a tabela 14 especifica os elementos mínimos necessários que o empreendimento deve providenciar a fim de garantir a acessibilidade para pessoa com deficiência intelectual e autistas, devendo o prestador de serviços conjugá-los com as diretrizes gerais estabelecidas no quadro 1 deste capítulo.

Tabela 14 – Diretrizes específicas para acessibilidade: Pessoa com deficiência intelectual/autistas

| Categoria | Requisitos |
|-----------------------|--|
| Acampamento turístico | Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras; Área reservada de atendimento em lugar silencioso; Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível; Disponibilização de abafador de sons; Comunicação via aplicativo de mensagens de texto. |

| Categoria | Requisitos |
|---|---|
| Agências e Operadoras | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Área reservada de atendimento em lugar silencioso;</p> <p>Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível;</p> <p>Disponibilização de abafador de sons;</p> <p>Comunicação via aplicativo de mensagens de texto.</p> |
| Casa de espetáculo e Centro de convenções | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Área reservada de atendimento em lugar silencioso;</p> <p>Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível;</p> <p>Disponibilização de abafador de sons;</p> <p>Comunicação via aplicativo de mensagens de texto.</p> |
| Compras | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Área reservada de atendimento em lugar silencioso;</p> <p>Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível;</p> <p>Disponibilização de abafador de sons;</p> <p>Comunicação via aplicativo de mensagens de texto.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|---|
| Empreendimento de Entretenimento e Lazer | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Área reservada de atendimento em lugar silencioso;</p> <p>Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível;</p> <p>Disponibilização de abafador de sons;</p> <p>Comunicação via aplicativo de mensagens de texto.</p> |
| Empreendimento Náutico | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Área reservada de atendimento em lugar silencioso;</p> <p>Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível;</p> <p>Disponibilização de abafador de sons;</p> <p>Comunicação via aplicativo de mensagens de texto.</p> |
| Estabelecimentos de alimentação | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Área reservada de atendimento em lugar silencioso;</p> <p>Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível;</p> <p>Disponibilização de abafador de sons;</p> <p>Comunicação via aplicativo de mensagens de texto.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|--|---|
| <p>Eventos e lazer Infraestrutura de apoio para eventos e Organizadoras de eventos</p> | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Área reservada de atendimento em lugar silencioso;</p> <p>Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível;</p> <p>Disponibilização de abafador de sons;</p> <p>Comunicação via aplicativo de mensagens de texto.</p> |
| <p>Meios de hospedagem</p> | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Área reservada de atendimento em lugar silencioso;</p> <p>Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível;</p> <p>Disponibilização de abafador de sons;</p> <p>Comunicação via aplicativo de mensagens de texto.</p> |

| Categoria | Requisitos |
|---|--|
| <p>Locadora de veículos e Meios de transporte</p> | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Área reservada de atendimento em lugar silencioso;</p> <p>Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível;</p> <p>Disponibilização de abafador de sons;</p> <p>Comunicação via aplicativo de mensagens de texto.</p> |
| <p>Museus e Atrativos Históricos</p> | <p>Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras;</p> <p>Área reservada de atendimento em lugar silencioso;</p> <p>Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível;</p> <p>Disponibilização de abafador de sons;</p> <p>Comunicação via aplicativo de mensagens de texto;</p> <p>Video-guias legendados.</p> |


| Categoria | Requisitos |
|---|--|
| Parque temático Parques e zoológicos | Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras; Área reservada de atendimento em lugar silencioso; Disponibilização de abafador de sons; Comunicação via aplicativo de mensagens de texto. |
| Praia | Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras; Área reservada de atendimento em lugar silencioso; Disponibilização de abafador de sons; Comunicação via aplicativo de mensagens de texto. |
| Prestador especializado | Áreas de descanso e disponibilização de bancos e cadeiras; Área reservada de atendimento em lugar silencioso; Uso de luz branca e baixa iluminação, sempre que possível; Disponibilização de abafador de sons; Comunicação via aplicativo de mensagens de texto. |

Fonte: Produzida pela autora (2023)



7

Considerações finais

A person in a wheelchair is shown in a dark, blue-tinted photograph. The person is wearing a light-colored long-sleeved shirt and dark pants. The wheelchair is partially visible, showing the front wheel and the frame. The background is dark and out of focus. A vertical yellow bar is on the left side of the page.

A promoção da acessibilidade nos serviços e produtos turísticos com a adoção dos princípios do design universal e das recomendações demonstradas nesse livro, feito a partir de pesquisas com pessoas com deficiência e mobilidade reduzida garantirão a oferta de um serviço para todos, e certamente viabilizará um diferencial de competitividade.

O estudo ora apresentado demonstrou que 32,2% dos turistas com deficiência no Brasil ganha mais de 6 salários mínimos, bem como que 65,26 sempre ou quase sempre viajam acompanhados.

Ao alinharmos essas informações com o fato de que a acessibilidade tem influência na escolha do destino e do atrativo turístico para mais de 77% dos turistas com deficiência, percebe-se a existência de um público substancial que não tem recebido a devida atenção.

Desta feita, esse livro deve contribuir para que os prestadores de serviço entendam a importância do turismo acessível, mas também tenham informações específicas de como podem atender as necessidades específicas das pessoas com deficiência, de acordo com o tipo de incapacidade e serviço prestado.

Deve-se dar atenção a todas as vertentes da acessibilidade, com especial atenção à acessibilidade atitudinal e combate ao capacitismo, bem como ao direito à informação e comunicação, elementos que tiveram destaque na pesquisa apresentada.

Restou demonstrado que, para ocorrer a acessibilidade, é preciso a eliminação das barreiras que impedem o usufruto da atividade turística por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Importante destacar, por fim, que o crescente número de pessoas com deficiência e idosos culminam na procura de serviços turísticos acessíveis, assim, nesse trabalho, além de se demonstrar os conceitos de turista com deficiência, acessibilidade e barreiras, traz uma robusta contribuição científica no sentido de apresentar de forma clara e específica, o perfil do turista com deficiência e os critérios que devem ser observados para a oferta de um serviço ou produto acessível, o que certamente servirá para subsidiar novas ações para promoção do turismo acessível no Brasil.



Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ISO 21902: 2021: Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations* Geneve, 2021. Disponível em: www.iso.org.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 9050*. [S.l.: s.n.].
- BRASIL. *Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm. Acesso em: 17 jun. 2024.
- BRASIL. *Lei 11. 771 de 17 de setembro de 2008*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm. Acesso em: 29 abr. 2023.
- BRASIL. *Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112764.htm. Acesso em: 16 jun. 2024.
- CAMPBELL, F. K. Precision ableism: a studies in ableism approach to developing histories of disability and abledment. *Rethinking History*, v. 23, n. 2, p. 138-156, 3 abr. 2019.
- COMPARATO, F. K. *A Afirmação Histórica Dos Direitos Humanos*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. *Métodos de pesquisa em administração*. 10. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.
- CRESWELL, J. W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Tradução Magda Lopes. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- DE LA FUENTE-ROBLES, Y. M. *et al.* Understanding stakeholder attitudes, needs and trends in accessible tourism: A systematic review of qualitative studies. *Sustainability*, v. 12, n. 24, p. 1-23, 2020.
- DEGENER, T.; QUINN, G. *A survey of international, comparative and regional disability law reform*. Disponível em: <https://dredf.org/>

news/publications/disability-rights-law-and-policy/a-survey-of-international-comparative-and-regional-disability-law-reform/. Acesso em: 27 mar. 2019.

EDELSTEIN, R. New Foundations: Principles for Disability-Inclusive Museum Practice. *Journal of Museum Education*, v. 47, n. 2, p. 192-205, 2022.

ESCUDEROS, L. *et al.* Perspectives on experiences of tourists with disabilities: implications for their daily lives and for the tourist industry. *Tourism Recreation Research*, v. 0, n. 0, p. 1-15, 2021.

FERST, M. C. *et al.* Electronic Word of Mouth (e-WOM) e escolha do destino turístico por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (PcDMr). *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, v. 9, n. 3, p. 435-461, 17 nov. 2020.

FERST, M. C.; ANJOS, S. J. G.; KUHN, V. R. Valuing accessibility in hospitality and the loyalty of tourists with disabilities. *Turismo: Visão e Ação*, v. 25, n. 2, 2023.

FERST, M. C.; SOUZA, J. I. S.; COUTINHO, H. R. M. Accessibility in accommodation establishments: The use of innovative processes to meet the needs of tourists with disabilities. *Turismo: Visão e Ação*, v. 23, n. 3, p. 0-2, 2020.

FOWLER JR., F. J. *Pesquisa de levantamento*. Tradução: Rafael Padilha Ferreira. 4. ed. Porto Alegre: Penso, 2011.

GILLOVIC, B.; MCINTOSH, A. Accessibility and inclusive tourism development: Current state and future agenda. *Sustainability (Switzerland)*, v. 12, n. 22, p. 1-15, 2020.

GONDA, T. Travelling habits of people with disabilities. *Geojournal of Tourism and Geosites*, v. 37, n. 3, p. 844-850, 2021.

IVANOVICH, A. C. F.; GESSER, M. Disability and ableism: Correction of bodies and production of (a)political persons. *Quaderns de Psicologia*, v. 22, n. 3, 2020.

- LEITE, F. P. A.; RIBEIRO, L. L. G.; COSTA FILHO, W. M. *Comentários ao Estatuto da Pessoa com Deficiência*. São Paulo: Saraiva, 2016.
- LIU, Y. Y. J. *et al.* Contributions of people with disabilities to the research on the intellectual structure of the hospitality and tourism literature. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, v. 54, p. 42-55, 2023.
- MALHEIRO, E. *Curso de direitos humanos*. 3. ed. rev. São Paulo: Atlas, 2016.
- MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Tradução Leme Belon ribeiro e Monica Stefani. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.
- MOURA, A.; EUSÉBIO, C.; DEVILE, E. *The 'why' and 'what for' of participation in tourism activities: travel motivations of people with disabilities*. *Current Issues in Tourism*, p. 1-17, 2022.
- NYANJOM, J.; BOXALL, K.; SLAVEN, J. Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, v. 20, n. 4, p. 675-697, 2018.
- OLIVEIRA, F. M. G. *Direitos Humanos*. Rio de Janeiro: Forense, 2016.
- ONU. *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. 1948.
- ONU. United Nations Enable | *Disability*. Disponível em: <https://www.un.org/development/desa/disabilities>. Acesso em: 9 maio 2019.
- PIEPER, M.; MOHAMMADI, J. H. Ableism and racism: Barriers in the labour market. *Canadian Journal of Disability Studies*, v. 3, p. 65, 2014.
- PIOVESAN, F. *Direitos humanos e justiça internacional: um estudo comparativo dos sistemas regionais europeu, interamericano e africano*. São Paulo: Saraiva, 2014.
- PIOVESAN, F. *Direitos humanos e o direito constitucional internacional*. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

- RABONTU, C. I. The Accessibility of Persons With Disabilities in Romanian Tourism. *Revista de Turism: Studii si Cercetari in Turism*, v. 25, p. 1-6, 2018.
- RUBIO- REINDRAWATI, D. Y.; NOVIYANTI, U. D. E.; YOUNG, T. Tourism Experiences of People with Disabilities: Voices from Indonesia. *Sustainability* (Switzerland), v. 14, n. 20, 2022.
- SÁ, M. A. D. *et al.* Human Resources practices and inclusion of people with disabilities in the hotel industry of Belém, Brazil: a multiple case study. *REGE: Revista de Gestão*, v. 24, n. 1, p. 13-23, 1 jan. 2017.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. *Metodologia de pesquisa*. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2015.
- SÁNCHEZ, N. L.; GONZÁLEZ, E. A.; DOMINGUEZ VILA, T. Factores explicativos de las barreras percibidas para viajar de los senior. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, v. 16, n. 2, p. 387-399, 2018.
- SANTOS, S. C.; KABENGELE, D. C.; MONTEIRO, L. M. Necropolítica e crítica interseccional ao capacitismo: um estudo comparativo da convenção dos direitos das pessoas com deficiência e do estatuto das pessoas com deficiência. *Revista do Instituto de Estudos Brasileiros*, p. 158-170, 2022.
- SOUSA, J. G.; MANGAS, C. Acessibilidade no turismo e hotelaria: desafios contemporâneos. Proceedings INNODOCT/20. International Conference on Innovation, Documentation and Education. *Anais...*Valencia: Editorial Universitat Politècnica de València, 11 nov. 2020. Disponível em: <http://ocs.editorial.upv.es/index.php/INNODOCT/INN2020/paper/view/11835>.
- VAR, T. *et al.* A Study on the Travel Patterns of Physically Disabled People. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, v. 16, n. December, p. 549-618, 2011.

- WALL-REINIUS, S.; KLING, K. G.; IOANNIDES, D. Access to Nature for Persons with Disabilities: Perspectives and Practices of Swedish Tourism Providers. *Tourism Planning and Development*, 2022.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. *The World Report on Disability*. São Paulo: SEDPcD, 2012.
- ZAJADACZ, A. Sources of tourist information used by Deaf people. Case study: the Polish Deaf community. *Current Issues in Tourism*, v. 17, n. 5, p. 434-454, 2014.

Sobre a autora

Doutora em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí - Univali (2020). Mestra em Direito pela Universidade Federal do Paraná (2007). Especialista em Direito do Trabalho pela UniCuritiba. Graduada em Direito pela Universidade Tuiuti do Paraná (2000). Atuou como Consultora em acessibilidade na Unesco e no Ministério do Turismo. Professora Adjunta na Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Coordenadora do Programa de Ensino, Pesquisa e Extensão Mais Acesso. Líder do Grupo de Pesquisa CNPQ Mais Acesso, Direitos humanos e inclusão. Pesquisadora da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (FAPEAM). Tem experiência na área de Direito, atuando principalmente nos seguintes temas: Direito do Trabalho. Direitos da Pessoa com Deficiência. Legislação em Artes e Turismo; Ética e Responsabilidade Social. Advogada militante desde 2000. Experiência de gestão na área de Educação Superior. Atuou como Coordenadora do Curso de Direito e Diretora da Escola de Ciências Humanas e Sociais e Centro de Ensino a Distância. Avaliadora Ad hoc de Cursos do MEC. Consultora Ad hoc Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo. <https://orcid.org/0000-0003-4399-8870>.

| | |
|--------------------------|--|
| <i>titulo</i> | Turismo com acessibilidade: perfil do turista com deficiência e diretrizes para a promoção da acessibilidade |
| <i>autora</i> | Marklea da Cunha Ferst |
| <i>tipografias</i> | EB Garamond Open Sans Poppins |
| <i>número de páginas</i> | 115 |

Março de dois mil e vinte cinco, nove anos após a instituição da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei N° 13.146).



para conhecer mais da *editora*UEA e de nossas publicações,
acesse o qr code abaixo



ueaeditora





editora
UEA



UEA
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DO
AMAZONAS



itaipu
parquetec



ITAIPU
BINACIONAL



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

MINISTÉRIO DO
TURISMO



GOVERNO FEDERAL

UNIÃO E RECONSTRUÇÃO